

Aanbesteding: Service Management Tool en bijbehorende dienstverlening
Aanbestedende Dienst: Gemeente Eindhoven
Referentie: BV2022-0059

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
7 Addendum verwerkersovereenkomst - artikel 4.2

Vraag:

Doordat bij een audit veel gegevens van klanten zichtbaar worden zijn wij voorzichtig met wie toegang wordt verleend. Om deze reden willen wij graag de bewoording 'instantie' aanpassen naar een gecertificeerde en onafhankelijke controleur.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord, echter wel met de volgende aanpassing: het woord controleur wordt aangepast naar auditor, het artikel wordt dus: 'Verwerker is verplicht Verwerkingsverantwoordelijke of de -in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke- controlerende gecertificeerde en onafhankelijke auditor toe te laten en alle medewerking te verlenen, waaronder het verlenen van de verlangde informatie, zodat de controle daadwerkelijk uitgevoerd kan worden. Verwerkingsverantwoordelijke zal de audit slechts (laten) uitvoeren na een voorafgaande melding aan Verwerker en met inachtneming van een redelijke termijn.'

Beantwoord op: 13-10-2022

Label: Juridisch

Ref.nr. **Onderwerp:**
8 Addendum verwerkersovereenkomst - artikel 4.1

Vraag:

Graag voegen wij toe dat dit mag op voorwaarde dat Verwerker redelijke nadere voorwaarden mag stellen aan een dergelijke audit om toe te zien op de veiligheidsprocedures. Het artikel wordt daardoor als volgt: Indien naar het oordeel van Verwerkingsverantwoordelijke omstandigheden daartoe aanleiding geven, is Verwerkingsverantwoordelijke gerechtigd – ook in de situatie dat Verwerker beschikt over een geldige certificering, de Verwerkerte verzoeken de verwerking van persoonsgegevens te doen laten controleren door middel van een audit. Verwerker mag redelijke nadere voorwaarden stellen aan een dergelijke audit om toe te zien op de veiligheidsprocedures. Onder een audit moet tevens worden begrepen een pen-en hacktest waarmee kan worden aangetoond de applicatie en de infrastructuur waarmee persoonsgegevens worden bewerkt voldoen aan de

Open Web Application Security Project (OWASP) criteria en de in de Verwerkersovereenkomst nader gespecificeerde criteria.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord met deze aanpassing.

Beantwoord op: 13-10-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Addendum verwerkersovereenkomst - nieuw artikel 3.4

Vraag:

Uit ervaring weten wij dat het niet haalbaar is om van ons gehele klantenbestand actieve instemming te verkrijgen bij het inschakelen van nieuwe sub-verwerkers. Het overgrote gedeelte reageert namelijk niet, of pas na herhaald verzoek. Dit kan gevolgen hebben voor de continuïteit van de dienstverlening, bijvoorbeeld in geval er op korte termijn een sub-verwerker moet worden vervangen. Vandaar dat wij werken met een systeem van algemene toestemming waarbij aan klanten een bezwaarmogelijkheid toekomt. Om deze reden willen wij voorstellen het volgende lid toe te voegen aan artikel 3: Indien er geen bezwaar is ingediend binnen de opgegeven termijn wordt aangenomen dat de Verwerkingsverantwoordelijke akkoord is gegaan met de verandering van gegevensverwerker.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord met de voorgestelde aanvulling.

Beantwoord op: 13-10-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Addendum verwerkersovereenkomst - artikel 3.2

Vraag:

Wij werken met duizenden klanten waardoor het niet mogelijk is om niet met een subverwerker te werken indien u daartegen bezwaar heeft. Dat heeft een zodanige invloed op onze bedrijfsvoering dat dit niet werkbaar is. Wij gaan ervan uit dat het met dit artikel niet uw bedoeling is onze werkzaamheden stil te leggen. Om deze reden schrappen wij graag dit lid maar willen wij dit voor u als volgt vervangen: Indien Verwerkingsverantwoordelijke haar bezwaren uit tegen de voorgestelde (sub) verwerker, is het Verwerkingsverantwoordelijke toegestaan om de overeenkomst in goed overleg op te zeggen.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord met de voorgestelde aanpassing.

Beantwoord op: 13-10-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Addendum verwerkersovereenkomst - artikel 3.1

Vraag:

Voor al onze klanten geldt dezelfde wijze van bezwaar maken bij de nieuwe inschakeling van subverwerkers. Om deze reden willen wij graag vier weken vervangen voor 10 dagen.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat hier mee niet akkoord, 10 dagen is niet werkbaar in de procesgang van de aanbestedende dienst. Artikel 3.1, en dus de termijn van 4 weken, blijft gehandhaafd.

Beantwoord op: 13-10-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Addendum verwerkersovereenkomst - artikel 2.3

Vraag:

"Graag voegen wij toe dat het gaat om redelijke kosten. Indien onredelijke eisen worden gesteld aan de overdracht en vernietiging van gegevens zijn onze werknemers daar veel tijd aan kwijt. In dat geval is het redelijk dat de gemeente betaalt voor extra gemaakte uren. Het artikel wordt als volgt: Van de overdracht en de gevraagde vernietiging wordt door Verwerker een verslag gemaakt. Verwerkingsverantwoordelijke kan van de vernietiging een bewijs verlangen. De kosten, indien redelijk, van overdracht en vernietiging komen voor rekening van Verwerker. "

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord met de voorgestelde aanvulling.

Beantwoord op: 13-10-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Addendum verwerkersovereenkomst - artikel 2.1

Vraag:

Wij werken met een exitstrategie met een geautomatiseerd proces waardoor het niet mogelijk is om af te wijken. In dit geval willen wij om deze reden graag 'onmiddellijk' aanpassen naar 'dertig dagen' en willen wij toevoegen aan het artikel dat wij de gegevens retourneren of de mogelijkheid bieden om de gegevens digitaal terug te halen. Eventuele resterende (kopieën van) (Persoons-) Gegevens en/of back-ups worden na beëindiging binnen 90 dagen door Verwerker vernietigd. Het is voor de gemeente mogelijk om tijdens de looptijd zelf een back-up te maken van de gegevens waardoor geen assistentie van Verwerker nodig is. Het artikel wordt daardoor als volgt: Verwerker stelt op schriftelijk verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke aan hem, of aan een door Verwerkingsverantwoordelijke aan te wijzen derde, binnen dertig dagen alle persoonsgegevens ter hand of biedt de mogelijkheid om de gegevens digitaal terug te halen die in het kader van de Verwerkersovereenkomst worden verwerkt. Hieronder worden mede begrepen kopieën en bewerkingen van persoonsgegevens. Een dergelijk verzoek kan door Verwerkingsverantwoordelijke worden gedaan gedurende de looptijd van de Verwerkersovereenkomst en op het moment dat de Verwerkersovereenkomst wordt beëindigd. De Verwerkingsverantwoordelijke kan zo nodig eisen stellen aan de wijze van beschikbaarstelling van de persoonsgegevens, waaronder begrepen de eisen aan het bestandsformaat. Eventuele resterende (kopieën van) (Persoons-) Gegevens en/of back-ups worden na beëindiging binnen 90 dagen door Verwerker vernietigd.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord met de voorgestelde wijziging.

Beantwoord op: 13-10-2022

Label: Juridisch