



**Verwerkersovereenkomst
Tussen Shared Service Centrum Ons en xxxxxxxxxxxxxxxx**

Verwerkersovereenkomst Callcenter applicatie

Shared Service Centrum Ons, verder te noemen Verwerkingsverantwoordelijke, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door, directeur bij Shared Service Centrum Ons

en

xxxxxxxxx, gevestigd te xxxxxxxx, verder te noemen Verwerker, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer xxxxxxxx, xxxxxxxx,

hierna afzonderlijk te noemen "Partij", of gezamenlijk "Partijen"

Overwegen het volgende:

- a) Partijen op xx-xx-2025 de overeenkomst met betrekking tot SOC (Monitoring & Response) dienstverlening, hierna Hoofdovereenkomst, hebben afgesloten, op grond waarvan Verwerker de volgende dienst(en) levert aan de Verwerkingsverantwoordelijke: het leveren van SOC (Monitoring & Response) dienstverlening;
- b) Verwerker verwerkt voor de uitvoering van de Hoofdovereenkomst Persoonsgegevens voor Verwerkingsverantwoordelijke;
- c) Op de verwerking van Persoonsgegevens door Verwerker zijn de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG van toepassing;
- d) Partijen willen in aanvulling op de AVG en de Uitvoeringswet AVG de volgende afspraken over de verwerking van Persoonsgegevens vastleggen in deze Verwerkersovereenkomst;

Artikel 1 Definities

- 1.1 Begrippen uit de AVG en de Uitvoeringswet AVG die in deze Verwerkersovereenkomst worden gebruikt, hebben dezelfde betekenis.
- 1.2 Bijlagen: aanhangsels bij deze Verwerkersovereenkomst, die deel uitmaken van deze Verwerkersovereenkomst.

Artikel 2 Ingangsdatum en duur

- 2.1 Deze Verwerkersovereenkomst gaat in op het moment van ondertekening en geldt zolang de Hoofdovereenkomst van kracht is, of zolang nog niet is voldaan aan de eisen van artikel 7.1 van deze Verwerkersovereenkomst.

Artikel 3 Onderwerp van deze Verwerkersovereenkomst

- 3.1 Verwerker verwerkt de door of via Verwerkingsverantwoordelijke ter beschikking gestelde Persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke voor de uitvoering van de Hoofdovereenkomst behalve als wettelijke verplichtingen of bindende uitspraken van bevoegde organen, anders bepalen.
- 3.2 De door Verwerker uit te voeren verwerkingen staan in Bijlage 1, die Verwerker met behulp van Verwerkingsverantwoordelijke invult.

Artikel 4 Verwerker

- 4.1 Verwerker moet zorgen voor passende technische en organisatorische maatregelen om de gegevens goed te beveiligen, zoals bedoeld in artikel 32 AVG. Verwerker toont dit aan in Bijlage 2.
- 4.2 Verwerker mag niets beslissen over de persoonsgegevens die hij heeft ontvangen voor de uitvoering van de Hoofdovereenkomst. Zo neemt hij geen beslissingen over de ontvangst en

- het gebruik van deze gegevens, de verstrekking aan derden en de duur van de opslag van gegevens.
- 4.3 Personen die werken voor Verwerker, en Verwerker zelf, moeten de Persoonsgegevens waarmee zij werken geheimhouden, behalve als er een wettelijke uitzondering is. De personen die werken voor Verwerker hebben daarom een geheimhoudingsverklaring getekend. De geheimhouding geldt ook nog na afloop van deze Verwerkersovereenkomst.
 - 4.4 De ten tijde van het afsluiten van deze Verwerkersovereenkomst bekende subverwerkers vermeldt Verwerker in tabel 3 van Bijlage 1. Verwerkingsverantwoordelijke verleent hierbij algemene toestemming voor de inschakeling van subverwerkers. Verwerker houdt na de start van de werkzaamheden Verwerkingsverantwoordelijke op de hoogte van de beoogde inschakeling van nieuwe subverwerkers. Bij de inschakeling van subverwerkers blijven de artikelen 28.2 en 28.4 AVG onverkort van kracht.
 - 4.5 Als Betrokkene een beroep doet op zijn rechten (o.a. inzage, correctie, verwijdering), helpt Verwerker Verantwoordelijke om daarop binnen de wettelijke termijnen een beslissing te nemen.
 - 4.6 Als Verwerkingsverantwoordelijke een gegevensbeschermingseffec tbeoordeling, of een audit wil uitvoeren en de hulp van Verwerker daarbij nodig heeft, dan maken Partijen daarover afspraken.

Artikel 5 Inbreuk in verband met Persoonsgegevens

- 5.1 Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke zo snel mogelijk, maar uiterlijk **36** uur na ontdekking van een inbreuk in verband met Persoonsgegevens, hierover informeren. Daarbij verstrekt Verwerker zonder onredelijke vertraging alle noodzakelijke informatie, medewerking en toegang aan Verwerkingsverantwoordelijke, zodat laatstgenoemde de Inbreuk op tijd kan melden aan de Autoriteit Persoonsgegevens en/of Betrokkene overeenkomstig de AVG.
- 5.2 In geval van een Inbreuk neemt Verwerker zo snel mogelijk alle maatregelen om de Inbreuk te herstellen, de gevolgen van de Inbreuk te beperken en verdere Inbreuken te voorkomen.
- 5.3 Verwerker heeft een gedegen plan van aanpak over de omgang met en de afhandeling van Inbreuken en zal Verwerkingsverantwoordelijke, op zijn verzoek, dat plan laten zien.
- 5.4 Verwerker heeft een gedetailleerd logboek van alle Inbreuken en de maatregelen die op Inbreuken zijn genomen. Verwerkingsverantwoordelijke mag dat inzien, wanneer deze daarom vraagt.
- 5.5 Verwerkingsverantwoordelijke beslist of deze de Inbreuk moet melden bij de toezichthoudende autoriteit en/of Betrokkene.

Artikel 6 Aansprakelijkheid

- 6.1 Eventuele in de Hoofdovereenkomst overeengekomen beperkingen van de aansprakelijkheid hebben ook betrekking op de Verwerkersovereenkomst.

Artikel 7 Beëindigen verwerkersovereenkomst

- 7.1 Na afloop van de werkzaamheden, zal Verwerker op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke de ter beschikking gestelde Persoonsgegevens aan Verwerkingsverantwoordelijke teruggeven en/of vernietigen.
- 7.2 Verwerkingsverantwoordelijke kan nadere redelijke eisen stellen aan de wijze van beschikbaarstelling, waaronder eisen aan het bestandsformaat, dan wel vernietiging. Deze werkzaamheden moeten, binnen een nader overeen te komen redelijke termijn, uitgevoerd worden.
- 7.3 Verwerker maakt hiervan een verslag en geeft dit aan Verwerkingsverantwoordelijke.



Artikel 8 Overige bepalingen

- 8.1 Alle geschillen, ook als alleen één Partij vindt dat er een geschil is, zullen in eerste instantie worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Overijssel.
- 8.2 Alle rechten en verplichtingen uit de Hoofdovereenkomst, waaronder begrepen de van toepassing zijnde algemene voorwaarden, zijn voor het overige aanvullend van toepassing op de verwerking van Persoonsgegevens.

Ondertekening

Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

Shared Service Centrum Ons

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

namens deze: xxxxxxxxxxxxxx

namens deze: xxxxxxxxxxxxxx

plaats: Zwolle

plaats: xxxxxxxxxxxxxx

datum: xx-xx-2025

datum: xx-xx-2025

Bijlage 1

1. Overzicht van te verwerken persoonsgegevens

Hieronder volgt een omschrijving van de specifieke doeleinden waarvoor xxxxxxxx Persoonsgegevens ten behoeve van Klant kan verwerken.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

2. Contactgegevens

Contactpersoon Verwerkingsverantwoordelijke (NB: ook buiten kantooruren)	Youri Lammerts van Bueren Contactgegevens: privacy@ssc-ons.nl
Contactpunt voor security incidenten	SSC-Security@zwolle.nl
Contactpersoon Verwerker (NB: ook buiten kantooruren)	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Contactgegevens Informatiebeveiligingsdienst Nederlandse Gemeenten (IBD)	Telefoonnummer 070-373 8011

3. Ingeschakelde subverwerkers

Naam	Beschrijving dienstverlening Subverwerker	Locatie dataverwerking
XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX

De ten tijde van het afsluiten van deze Verwerkersovereenkomst bekende subverwerkers vermeldt Verwerker in tabel 3 van Bijlage 1. Verwerkingsverantwoordelijke verleent hierbij algemene toestemming voor de inschakeling van subverwerkers. Verwerker houdt na de start van de werkzaamheden Verwerkingsverantwoordelijke op de hoogte van de beoogde inschakeling van nieuwe subverwerkers

NB: Eventuele wijzigingen in bovenstaande tabellen geven partijen op korte termijn aan elkaar door.

Bijlage 2

Aantonen passend niveau van beveiliging

1. Normenstelsel

- ☐ De informatiebeveiliging vindt plaats volgens algemeen erkende normen, namelijk: ISO 27001.
- ☐ De informatiebeveiliging vindt plaats volgens een algemeen erkende overheidsnorm zoals de BIG (of de BIR, BIO) of vergelijkbaar, namelijk:
.....

2. De toereikendheid van de informatiebeveiliging blijkt uit:

- ☐ Periodieke externe controles zoals audits of TPM's (bijv. ISAE3xxx SOC type II);
- ☐ Een Assurance rapport van een auditor die is aangesloten bij NOREA;
- ☐ Data Pro Certificaat
- ☐ Eigen controles of eigen mededelingen over de beveiligingsmaatregelen zoals hieronder beschreven:
.....

Uit de certificering/periodieke externe controles/audits of uit de eigen controles/beschrijvingen blijkt of kan afgeleid worden dat de beveiliging passend is bij de verwerking(en) genoemd in bijlage 1.

NB: Eventuele wijzigingen in bovenstaande tabellen geven partijen op korte termijn aan elkaar door.