

Bijlage Verwerkersovereenkomst

Verwerkersovereenkomst CCaaS–dienstverlening

GBLT
&
<Leverancier>

Standaard Verwerkersovereenkomst Gemeenten – Versie 202512–Standaard–VWO–v2.53



gemeente- en
waterschapsbelastingen

Verwerkersovereenkomst uitvoering CCaaS–dienstverlening

GBLT, gevestigd te (8017 JZ) Zwolle, Lübeckplein 2, verder te noemen Verwerkingsverantwoordelijke, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door R.A.C. de Haan, directeur.

en

<Leverancier, rechtsvorm>, gevestigd te <plaatsnaam>, KVK-nummer <nummer> verder te noemen Verwerker, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door de <de heer of mevrouw>, <persoonsnaam>, <functie>,

hierna afzonderlijk te noemen “Partij”, of gezamenlijk “Partijen”

Overwegen het volgende:

- a) Partijen hebben op <datum> de overeenkomst voor de CCaaS–dienstverlening, hierna Hoofdovereenkomst, afgesloten, op grond waarvan Verwerker de volgende dienst(en) levert aan de Verwerkingsverantwoordelijke: CCaaS–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 (UAVG) van toepassing;
- d) Partijen willen in aanvulling op de AVG en de UAVG de volgende afspraken over de verwerking van Persoonsgegevens vastleggen in deze verwerkersovereenkomst (hierna: de Verwerkersovereenkomst);

En komen het volgende overeen:

1 Definities

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

2 Ingangsdatum en duur

- 2.1 Deze Verwerkersovereenkomst gaat in op het moment dat de Hoofdovereenkomst tot stand is gekomen.
- 2.2 Deze Verwerkersovereenkomst eindigt op het moment dat Verwerker de verwerking van Persoonsgegevens op grond van de Hoofdovereenkomst heeft beëindigd en de afspraken over het teruggeven en/of wissen van Persoonsgegevens zijn nagekomen.

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, niet voor eigen doeleinden, en uitsluitend overeenkomstig schriftelijke instructies van Verwerkingsverantwoordelijke, tenzij een op Verwerker van toepassing zijnde Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke wettelijke bepaling hem tot verwerking verplicht. In dat geval zal Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke, voorafgaand aan de verwerking, daarvan zonder onredelijke vertraging in kennis stellen, tenzij die wetgeving deze kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt.
- 3.2 Geautomatiseerde besluitvorming is niet toegestaan met behulp van AI-modellen.
- 3.3 De door Verwerker uit te voeren verwerkingen staan beschreven in tabel 1 van Bijlage 1.
- 3.4 In Bijlage 3, Verwerking AI-model, beschrijft Verwerker de verwerking van het AI-model algoritme.

4 Inhoudelijke afspraken

- 4.1 Beveiligingsmaatregelen
Verwerker zorgt voor passende technische en organisatorische maatregelen om de Persoonsgegevens goed te beveiligen, zoals bedoeld in artikel 32 AVG. De wijze waarop Verwerker de passende technische en organisatorische maatregelen aantoont, staat in Bijlage 2.
- 4.2 Audits
Verwerker verleent alle benodigde medewerking aan audits uitgevoerd door een gecertificeerde auditor over de nakoming van de afspraken binnen deze Verwerkersovereenkomst en Bijlagen, tenzij Verwerker door middel van een geldige certificering, die periodiek door een geaccrediteerde instelling wordt getoetst, heeft aangetoond dat Verwerker de gemaakte afspraken nakomt. De kosten van deze audit worden gedragen door Verwerkingsverantwoordelijke (zowel eigen kosten als kosten van Verwerker), tenzij de auditor één of meer tekortkomingen van niet ondergeschikte aard van Verwerker constateert die ten nadele zijn van Verwerkingsverantwoordelijke.
- 4.3 Verwerking buiten de EER
Verwerker mag Persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte (laten) verwerken wanneer is voldaan aan de voorwaarden van artikel 45 of 46 AVG. Wanneer er sprake is van een verwerking buiten de EER, dan stelt Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke daarvan vooraf op de hoogte.
- 4.4 Geheimhouding
Personen die werken voor (sub)Verwerker en (sub)Verwerker zelf, moeten Persoonsgegevens waarmee zij werken geheimhouden. De personen die werken voor Verwerker en subverwerkers hebben daarom een geheimhoudingsverklaring getekend, of zich op een andere manier schriftelijk gebonden aan de geheimhouding.
- 4.5 Subverwerkers
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.

4.6 Rechten van betrokkenen

Als een betrokkene een beroep doet op zijn rechten zoals genoemd in artikel 12 t/m 22 AVG, helpt Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke om daarop binnen de wettelijke termijnen een beslissing te nemen.

4.7 Gegevensbeschermingseffectbeoordeling en voorafgaande raadpleging

Op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke werkt Verwerker altijd mee aan een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) en een voorafgaande raadpleging als bedoeld in artikel 35 en 36 AVG.

4.8 AI

Verwerker werkt mee aan de benodigde BIAS-onderzoeken. De kosten van dit onderzoek wordt gedragen door Verwerkingsverantwoordelijke (zowel eigen kosten als kosten van Verwerker), tenzij de onderzoeker één of meer tekortkomingen van niet ondergeschikte aard van Verwerker constateert die ten nadele zijn van Verwerkingsverantwoordelijke.

4.9 Opslagbeperking

De CCaaS-oplossing voert de wetgeving (art. 5 lid 1 sub e AVG) technisch en automatisch dwingend uit zodat Verwerkingsverantwoordelijke niet afhankelijk is van een beheerder die de mutaties handmatig moet laten plaatsvinden. Dit om te voorkomen dat medewerker gegevens niet langer worden bewaard dan noodzakelijk is.

5 Inbreuk in verband met Persoonsgegevens

5.1 Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging, maar uiterlijk binnen 24 uur, informeren na vaststelling van een (vermoedelijke) Inbreuk in verband met Persoonsgegevens. Verwerker vermeldt hierbij voor zover bekend de vermeende oorzaak van de (vermoedelijke) Inbreuk, de categorie persoonsgegevens, de categorie betrokkenen en het aantal betrokkenen.

5.2 In geval van een Inbreuk neemt Verwerker zonder onredelijke vertraging alle maatregelen om de Inbreuk te herstellen, de gevolgen daarvan te beperken en verdere Inbreuken te voorkomen en houdt de Verwerkingsverantwoordelijke hiervan voortdurend op de hoogte.

5.3 Verwerker heeft een gedetailleerd logboek van de Inbreuken en de maatregelen die op Inbreuken zijn genomen. Verwerkingsverantwoordelijke mag dat inzien, wanneer deze daarom vraagt.

5.4 Verwerkingsverantwoordelijke beslist of de Inbreuk moet worden gemeld bij de toezichthoudende autoriteit en/of Betrokkene. Verwerker ondersteunt de Verwerkingsverantwoordelijke waar nodig bij de melding aan de toezichthoudende autoriteit en/of Betrokkene.

5.5 Data en met name Persoonsgegevens mogen niet gebruikt worden voor het trainen van eigen of algemene datamodellen.

6 Aansprakelijkheid

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

7 Beëindigen Verwerkersovereenkomst

- 7.1 Bij beëindiging van de Hoofdovereenkomst draagt Verwerker de Persoonsgegevens over aan Verwerkingsverantwoordelijke of een door Verwerkingsverantwoordelijke aangewezen derde partij. Na overdracht verwijdert Verwerker de Persoonsgegevens, inclusief de Persoonsgegevens uit de AI-modellen tenzij een wettelijke bewaarplicht anders voorschrijft. Indien een wettelijke bewaarplicht van toepassing is, verwijdert Verwerker de Persoonsgegevens onmiddellijk na het verstrijken van die bewaarplicht.
- 7.2 De geheimhouding geldt ook nog na beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst.

8 Overige bepalingen

- 8.1 Op deze Verwerkersovereenkomst is Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen, ook als alleen één Partij vindt dat er een geschil is, zullen in eerste instantie worden voorgelegd aan dezelfde bevoegde rechter als genoemd in de Hoofdovereenkomst.

Aldus op de laatste van de twee hierna genoemde data overeengekomen en ondertekend,

Verwerkingsverantwoordelijke
Gemeenschappelijke Regeling GBLT

Verwerker
<Leverancier>

Datum:
Naam:
Functie:

Datum:
Naam:
Functie:

Bijlage 1: Overzicht van te verwerken persoonsgegevens, contactgegevens partijen en overzicht ingeschakelde subverwerkers

1. Naam verwerking, doeleinden categorieën van betrokkenen, categorieën persoonsgegevens en eventuele doorgifte naar derde landen.

Naam verwerking/Welke dienst en/of product	Verwerkings-doeleinden	Categorieën van Betrokkenen	(Bijzondere) Persoons-gegevens	Verwerkings-locatie	Doorgifte-instrument (indien van toepassing)	Aanvullende maatregelen (indien van toepassing)

2. Contactgegevens

Contactpersoon Verwerkingsverantwoordelijke (NB: Ook buiten kantooruren)	Naam: Contactgegevens:
Contactpersoon Verwerker (NB: Ook buiten kantooruren)	Naam: Contactgegevens:
Contactgegevens IBD	Telefonnummer: 070-204 55 11 E-mailadres: privacy@vng.nl

3. Ingeschakelde subverwerkers

Naam en contactgegevens subverwerker	KvK-nummer	Uitbestede verwerkingen	Toepassing (geautomatiseerd systeem)	Verwerkings-locatie	Doorgifte-instrument	Aanvullende maatregelen (indien van toepassing)

NB: Substantiële wijzigingen in bovenstaande tabellen geven Partijen op korte termijn aan elkaar door.

Bijlage 2: Aantonen passend niveau van beveiliging

Normenstelsel

- ☐ De verwerker werkt volgens een algemeen erkende norm voor informatiebeveiliging, te weten:
..... (vermeld normenstelsel, zoals bijvoorbeeld NEN7510, NEN/ISO 27001, PCI/DSS) en is volgens deze norm wel/niet gecertificeerd.
 - ☐ Datum laatste certificering:
- ☐ De verwerker werkt volgens een algemeen erkende overheidsnorm zoals de BIO2, of vergelijkbaar, te weten:,
- ☐ De verwerker werkt volgens een andere norm, te weten:
.....

Toereikendheid

De toereikendheid van de informatiebeveiliging blijkt uit het volgende:

- ☐ Verwerker verstrekt een actueel en geldig certificaat en verklaring van toepasselijkheid (VVT);
- ☐ Rapportages van periodieke externe controles zoals audits, pentesten of TPM's (bijv. ISAE3xxx SOC type II);
- ☐ Een assurance rapport (TPM) van een auditor die is aangesloten bij NOREA;
- ☐ Eigen controles of eigen mededelingen over de beveiligingsmaatregelen zoals hieronder beschreven (in lijn met de aanpak uit hoofdstuk 4.4 uit de BIO2, een ICV):
.....

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

Aansluiting bij goedgekeurde gedragscode

- ☐ Verwerker is aangesloten bij een door een toezichthoudende autoriteit goedgekeurde gedragscode, te weten
.....

NB: Substantiële wijzigingen in het bovenstaande en achteruitgang van de voorwaarden geven partijen op korte termijn aan elkaar door.

Bijlage 3: Verwerking AI-model

1. Algemene informatie AI-toepassing

Onderwerp	Beschrijving
Naam AI-toepassing / AI-model	
Leverancier AI-model	
Versie AI-model	
Beschikbare DPIA (Ja/Nee)	
Doel van de AI-toepassing binnen de dienstverlening	
Datum ingebruikname	
Contactpersoon leverancier	

2. Omschrijving van de verwerking

Beschrijving AI-toepassing

Geef een duidelijke beschrijving van:

- De werking van het AI-model en het BIAS-model inclusief de bijbehorende documentatie;
- De beoogde functionaliteit;
- De wijze waarop het AI-model wordt ingezet binnen de dienstverlening aan GBLT inclusief training van het model;
- De rol van gebruikers bij het gebruik van het AI-model (inclusief invulling human-in-the-loop).

Beschrijving door Verwerker:

.....

3. Gebruik van persoonsgegevens

Worden persoonsgegevens verwerkt door het AI-model?

- ☐ Ja
☐ Nee

Indien ja, beschrijf:

Onderwerp	Beschrijving
Categorieën betrokkenen	
Categorieën persoonsgegevens	
Bijzondere persoonsgegevens	
Herkomst van de persoonsgegevens	
Verwerkingsdoel	
Bewaartermijn	

4. Transparantie van het model

Onderwerp	Beschrijving
Type model (LLM, classificatiemodel, voorspelmodel, etc.)	
Belangrijkste gebruikte databronnen	
Bekende beperkingen van het model	

Bekende risico's op bias of discriminatie	
Ingebouwde beheersmaatregelen	

5. Bias en kwaliteitscontroles

Beschrijf:

- uitgevoerde bias-onderzoeken;
- uitgevoerde kwaliteitscontroles;
- validatie- en testmethoden;
- frequentie van herbeoordelingen.

Beschrijving door Verwerker:

.....

6. Beveiligingsmaatregelen AI-model

Zijn er aanvullende technische en organisatorische maatregelen die specifiek zijn getroffen voor het AI-model?

☐ Ja

☐ Nee

Indien ja, beschrijf de maatregelen die specifiek zijn getroffen voor het AI-model. Denk daarbij aan:

- toegangsbeveiliging;
- logging;
- monitoring;
- versleuteling;
- promptbeveiliging;
- bescherming tegen datalekken;
- bescherming tegen ongeautoriseerd hergebruik van data.

Beschrijving door Verwerker:

.....