

# 1. Standaard verwerkersovereenkomst gemeenten

## Verwerkersovereenkomst uitvoering **Klik of tik om tekst in te voeren.**

Gemeente <naam gemeente>, verder te noemen Verwerkingsverantwoordelijke, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door de <heer of mevrouw> <persoonsnaam>, <functie>

en

Infoland BV, gevestigd te Veldhoven, KVK-nummer 17093908 verder te noemen Verwerker, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw, Marieke Kessels, Algemeen Directeur,

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

Overwegen het volgende:

- a) Partijen hebben op <datum> de <titel hoofdovereenkomst>, hierna Hoofdovereenkomst, afgesloten, op grond waarvan Verwerker de volgende dienst(en) levert aan de Verwerkingsverantwoordelijke: <specificatie dienst(en)>;
- 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);

### Artikel 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 deel uitmaken van deze Verwerkersovereenkomst.

### Artikel 2 Ingangsdatum en duur

- 2.1 Deze Verwerkersovereenkomst gaat in op het moment dat de Hoofdovereenkomst tot stand is gekomen, tenzij Partijen anders overeenkomen.
- 2.2 Deze Verwerkersovereenkomst eindigt op het moment dat Verwerker de verwerking van Persoonsgegevens op grond van de Hoofdovereenkomst heeft beëindigd.

### 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 en uitsluitend overeenkomstig schriftelijke instructies van Verwerkingsverantwoordelijke. Afwijking hiervan kan alleen als wettelijke verplichtingen of bindende uitspraken van de toezichthoudende autoriteit of een bevoegde rechter anders bepalen, of 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 in kennis stellen, tenzij deze kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang is verboden.
- 3.2 De door Verwerker uit te voeren verwerkingen staan beschreven in tabel 1 van Bijlage 1.

### Artikel 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 over de nakoming van de afspraken binnen deze Verwerkersovereenkomst en Bijlagen, tenzij Verwerker door middel

van certificering heeft aangetoond dat Verwerker de gemaakte afspraken nakomt. De kosten van deze controle 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 alleen buiten de Europese Economische Ruimte verwerken als hij daarvoor uitdrukkelijk schriftelijk toestemming heeft gekregen van Verwerkingsverantwoordelijke.

#### 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 artikel 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.

### **Artikel 5 Inbreuk in verband met Persoonsgegevens**

- 5.1 Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke zo snel mogelijk, 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 zo snel mogelijk alle maatregelen om de Inbreuk te herstellen, de gevolgen daarvan te beperken en verdere Inbreuken te voorkomen.
- 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.

### **Artikel 6 Aansprakelijkheid**

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

### **Artikel 7 Beëindigen verwerkersovereenkomst**

- 7.1 Partijen moeten in de Hoofdovereenkomst afspraken maken over de beëindiging van de Hoofdovereenkomst en de daaruit voortvloeiende teruggave en wissing van Persoonsgegevens.
- 7.2 De geheimhouding geldt ook nog na beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst.

### **Artikel 8 Overige bepalingen**

8.1 Op deze overeenkomst 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.

**Ondertekening**

Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

Ingangsdatum: <.....>

**Gemeente** <naam gemeente>  
namens deze: <naam, functie>

plaats: <.....>

datum: <.....>

**Infoland BV**

namens deze: Marieke Kessels, Algemeen  
Directeur

plaats: Veldhoven

datum: <.....>

## Bijlage 1: Overzicht van te verwerken persoonsgegevens

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

*Infoland weet niet welke verwerkingen uw organisatie doet of wil doen met onze software. Dat weet uw organisatie zelf beter dan wij. Daarom dat we vragen om het gedeelte met de verwerkingen zelf in te vullen. Om dit makkelijker te maken, leveren wij voorbeelden aan. Eventueel kan uw iProva Applicatiebeheerder helpen met bepalen welke verwerkingen uw organisatie doet met onze software.*

Korte omschrijving diensten	Aard van de verwerking	Soort Persoonsgegevens	Categorieën van betrokkenen	Doeleinden van de verwerking
<ul style="list-style-type: none"> <li>Leveren Zenya als SaaS dienst</li> <li>Leveren Zenya Cloud Services i.c.m. Zenya on-premise</li> <li>Levering support op Zenya on-premise</li> <li>Leveren consultancy t.b.v. Zenya</li> <li>Leveren iQualify als SaaS dienst</li> </ul>	Dit betreft het verzamelen, opslaan, structureren, aanpassen, lezen, gebruiken, doorgeven, combineren, pseudonimiseren, anonimiseren, verwijderen en/of beschikbaar maken van persoonsgegevens in het kader van de geleverde diensten.	De door de Verwerkingsverantwoordelijke aangeleverde persoonsgegevens, welke hieronder verder zijn gespecificeerd.	Alle categorieën betrokkenen waar Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens van verwerkt bij Verwerker.	Het leveren, ontwikkelen, monitoren, analyseren en verbeteren van de geleverde diensten, waaronder het leveren van support.
Support: algemeen	Het leveren van support.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voor- en achternaam</li> <li>(Zakelijk) emailadres</li> <li>(Zakelijk) telefoonnummer</li> <li>Bedrijfsnaam</li> <li>Functie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medewerkers verwerkingsverantwoordelijke</li> </ul>	Het leveren van support voor de afgenomen Infoland-diensten.
Zenya: algemeen	Gebruik van Zenya.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voor- en achternaam</li> <li>(zakelijk) e-mailadres</li> <li>IP-adres</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medewerkers verwerkingsverantwoordelijke</li> </ul>	Registratie medewerkers t.b.v. een account om gebruik te maken van Zenya.
Zenya: DOC	Documentmanagement voor protocollen, procedures, processen, instructies en formulieren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voor- en achternaam</li> <li>(zakelijk) e-mailadres</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medewerkers verwerkingsverantwoordelijke</li> </ul>	Beheer en beschikbaar maken van kwaliteitshandboek documenten.

Zenya: CHECK	Vragenlijsten om kwaliteitsnormen en veiligheidseisen periodiek te controleren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voor- en achternaam</li> <li>(zakelijk) e-mailadres</li> <li>Persoonsgegevens inhoudelijk binnen vragenlijsten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medewerkers verwerkingsverantwoordelijke</li> <li>Patiënten / cliënten van verwerkingsverantwoordelijke</li> <li>Derden</li> </ul>	Vergroten van de veiligheid en kwaliteit door het verrichten van metingen en inspecties.
Zenya: FLOW	Verzamelen en afhandelen van: <ol style="list-style-type: none"> <li>Incidentmeldingen</li> <li>Achterwachtmeldingen</li> <li>RI&amp;E meldingen</li> <li>Datalek meldingen</li> <li>Verbetermaatregelen</li> </ol> Analyseren van incidenten middels PRISMA-methode	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voor- en achternaam</li> <li>(zakelijk) e-mailadres</li> <li>Persoonsgegevens inhoudelijk binnen formulieren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medewerkers verwerkingsverantwoordelijke</li> <li>Patiënten / cliënten van verwerkingsverantwoordelijke</li> <li>Derden</li> </ul>	Vergroten van de veiligheid door te leren van meldingen. Pro-actieve verbetermaatregelen borgen
Zenya: RISK	Registratie van risico's en kwaliteitsnormen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voor- en achternaam</li> <li>(zakelijk) e-mailadres</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medewerkers verwerkingsverantwoordelijke</li> </ul>	Grip krijgen op risico's om schade te voorkomen en te voldoen aan normen.
Zenya: BOOST	Versturen van campagnes. Registeren van reacties op campagnes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voor- en achternaam</li> <li>(zakelijk) e-mailadres</li> <li>Participant key</li> <li>Persoonsgegevens inhoudelijk binnen campagnes (reacties, antwoorden op vragen)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medewerkers verwerkingsverantwoordelijke</li> </ul>	Gedrag en verandermanagement. Informeren en gedragsverandering teweeg brengen.
iQualify	Het beschikbaar maken en registreren van toetsen en leermodules.	<p>Standaard:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gebruikersnaam</li> <li>Achternaam</li> </ul> <p>Optioneel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Voornaam</li> <li>Voorletters</li> <li>Tussenvoegsels</li> <li>Geslacht</li> <li>E-mailadres</li> </ul> <p>Leerinformatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gegeven antwoorden binnen een toets</li> <li>Toets resultaat</li> <li>Tijd die men nodig heeft gehad voor het beantwoorden van een vraag</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Studenten / Docenten</li> <li>Gebruikers: Studenten en docenten van de organisatie met een account binnen iQualify</li> </ul>	Het afnemen en controleren van toetsen en toetsresultaten.

## 2. Contactgegevens

<b>Contactpersoon Verwerkingsverantwoordelijke (NB: Ook buiten kantooruren)</b>	Naam: <Naam> Contactgegevens: <Contactgegevens>
---	--

<b>Contactpersoon Verwerker (NB: Ook buiten kantooruren)</b>	Naam: Thierry van Delden Contactgegevens: <a href="mailto:t.v.delden@infoland.nl">t.v.delden@infoland.nl</a> (of <a href="mailto:databreach@infoland.nl">databreach@infoland.nl</a> )
<b>Contactgegevens IBD</b>	Telefoonnummer 070-373 8011

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

### 3. Ingeschakelde subverwerkers

<b>Naam en contactgegevens subverwerker</b>	<b>KvK-nummer</b>	<b>Uitbestede verwerkingen</b>	<b>Toepassing</b>
<b>Microsoft Ireland Operations Ltd.</b> <i>South County Business Park, One Microsoft Place, Carmanhall and Leopardstown, Dublin, D18 P521, Ierland</i>	-	<i>Leverancier van Microsoft Azure t.b.v. het leveren van Zenya SaaS, iQualify en Zenya Cloud Services. Er wordt hierbij uitsluitend gebruik gemaakt van Microsoft Azure-regio's binnen de EER.</i>  <i>Voor meer informatie over de certificering van Microsoft: <a href="https://learn.microsoft.com/nl-nl/azure/compliance/">https://learn.microsoft.com/nl-nl/azure/compliance/</a></i>	
<b>Flowmailer BV</b> <i>Van Nelleweg 1, 3044BC, Rotterdam</i>	62154885	<i>Leverancier van diensten om e-mails af te leveren t.b.v. van het versturen van e-mail berichten vanuit Zenya SaaS, iQualify en Zenya Cloud Services. Verwerkingen vinden plaats in Nederland.</i>  <i>Flowmailer BV is ISO 27001 gecertificeerd.</i>	
<b>Intercept B.V.</b> <i>Grote Voort 221, 8041BK, Zwolle</i>	58096973	<i>Leverancier van 24/7 technisch support op het gebruik van Microsoft Azure. Hierbij is normaliter geen toegang nodig tot klantdata, maar dit kan voor de ondersteuning niet vooraf worden uitgesloten. Gegevens worden uitsluitend verwerkt binnen de EER.</i>  <i>Intercept BV is ISO 27001 gecertificeerd.</i>	

## Bijlage 2: Aantonen passend niveau van beveiliging

- Normenstelsel
  - De informatiebeveiliging vindt plaats volgens algemeen erkende normen, namelijk: ISO 27001 (vermeld normenstelsel, zoals bijvoorbeeld NEN7510, NEN/ISO 27001, PCI/DSS).
  - ~~De informatiebeveiliging vindt plaats volgens een algemeen erkende overheidsnorm zoals de BIG (of de BIR, BIO) of vergelijkbaar, namelijk:~~  
.....
  - Anders, nl. ....
- De toereikendheid van de informatiebeveiliging blijkt uit de volgende certificering en verklaring van toepasselijkheid:
  - X Periodieke externe controles zoals audits, pentesten of TPM's (bijv. ISAE3xxx SOC type II).
  - ;
  - Een Assurance rapport van een auditor die is aangesloten bij NOREA;
  - Eigen controles of eigen mededelingen over de beveiligingsmaatregelen zoals hieronder beschreven:  
.....

**NB:** 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.

## Bijlage 3: Aanpassingen

Het op het moment van uitvoering geldende commerciële uurtarief van de betrokken medewerkers waarop een korting van 20% wordt toegepast. Daarmee wordt er geen winst op de uren gemaakt.

## Bijlage 4: Aanpassingen

Art.	Originele tekst	Aanpassing	Motivering
4.2	(...) tenzij Verwerker door middel van een geldige certificering, die periodiek door een geaccrediteerde instelling wordt getoetst, heeft aangetoond dat Verwerker de gemaakte afspraken nakomt.	(...) tenzij Verwerker een geldig ISO27001-certificaat overlegt. Een audit mag alsnog plaatsvinden, indien Verwerkingsverantwoordelijke de scope van het ISO27001-certificaat heeft beoordeeld en redelijke argumenten schriftelijk aanbrengt die de audit rechtvaardigen.	Het niet specificeren van de certificering kan leiden tot onduidelijkheid over het auditrecht.
4.2	(...) tenzij de auditor één of meer tekortkomingen van niet ondergeschikte aard van Verwerker constateert die ten nadele zijn van Verwerkingsverantwoordelijke.	(...) tenzij de auditor één of meer toerekenbare tekortkomingen van niet ondergeschikte aard van Verwerker constateert die ten nadele zijn van Verwerkingsverantwoordelijke.	De kosten van de audit komen voor Infoland indien uit de auditresultaten blijkt dat het gaat om een tekortkoming, die aan Infoland toegerekend kan worden.
4.8	-	<i>Graag toevoegen:</i> Verwerker kan redelijke kosten in rekening brengen voor ondersteuning op grond van artikel 4.6 en 4.7. De tarieven voor benodigde ondersteuning	De verantwoordelijke neemt besluiten inzake de benodigde ondersteuning bij het voldoen aan rechten van betrokken en het uitvoeren van een

		door medewerkers van Verwerker, zijn opgenomen in Bijlage 3.	DPIA/voorafgaande raadpleging. Om die reden dienen de redelijke kosten van de benodigde ondersteuning te kunnen worden doorberekend.
<b>5.1</b>	Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging, maar uiterlijk binnen 24 uur, informeren na vaststelling van een (vermoedelijke) Inbreuk in verband met Persoonsgegevens.	Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging, maar uiterlijk binnen 24 uur informeren na vaststelling van een Inbreuk in verband met Persoonsgegevens.	Op grond van de AVG is Infoland gehouden om datalekken te melden, vermoedens vallen daar niet onder.
<b>5.3</b>	Verwerker heeft een gedetailleerd logboek van de Inbreuken en de maatregelen die op Inbreuken zijn genomen. Verwerkingsverantwoordelijke mag dat inzien, wanneer deze daarom vraagt.	(...) Verwerkingsverantwoordelijke mag dat gedeelte dat op hem betrekking heeft inzien, wanneer deze daarom vraagt.	Het datalekkenregister kan ook gevoelige informatie van andere klanten bevatten. Inzage in het gehele register is daarom niet mogelijk.
<b>Bijlage 3</b>	-	Graag toevoegen o.g.v. artikel 4.8.	