

Verwerkersovereenkomst Gemeente Zwolle en ROVA

Ondergetekenden

Gemeente Zwolle, waarvan het college van Burgemeester en Wethouders de verwerkingsverantwoordelijke is, verder te noemen '**Verwerkingsverantwoordelijke**', hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer W. Dogger wethouder van de gemeente Zwolle

en

N.V. ROVA Holding, gevestigd te Zwolle, verder te noemen '**Verwerker**', ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer R. Beuting, algemeen directeur

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

Overwegen het volgende:

- a) Partijen hebben 7 juni 2012 de Dienstverleningsovereenkomst, hierna Hoofdovereenkomst, afgesloten, op grond waarvan Verwerker de volgende dienst(en) levert aan de Verwerkingsverantwoordelijke: inzameling en verwerking van huishoudelijke afvalstoffen en beheer buitenruimte;
- b) Verwerker verwerkt voor de uitvoering van de Hoofdovereenkomst Persoonsgegevens voor Verwerkingsverantwoordelijke;
- c) Op 6 november 2017 hebben Partijen eerder een Bewerkersovereenkomst gesloten onder de toen geldende Wet bescherming persoonsgegevens, welke overeenkomst thans met de ondertekening van deze Verwerkersovereenkomst wordt vervangen;
- d) Op de verwerking van Persoonsgegevens door Verwerker zijn de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG (UAVG) van toepassing;
- e) 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:

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 onlosmakelijk deel uitmaken van deze Verwerkersovereenkomst.

Artikel 2 Ingangsdatum en duur

- 2.1 Deze Verwerkersovereenkomst gaat in op het moment van ondertekening en vervangt daarmee de op 6 november 2017 gesloten Bewerkersovereenkomst.
- 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.

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, 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 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 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.

Artikel 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.
- 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.

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 Partijen moeten bij het beëindigen van de Hoofdovereenkomst afspraken maken over de beëindiging van de Verwerkersovereenkomst en de daaruit voortvloeiende teruggave en wissing van Persoonsgegevens.
- 7.2 De geheimhouding geldt ook nog na beëindiging van de 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 ondertekend,

Ingangsdatum: 1 april 2021

Gemeente Zwolle

namens deze: W. Dogger, wethouder gemeente Zwolle

plaats: Zwolle

datum: .. maart 2021

NV ROVA Holding

namens deze: R. Beuting, algemeen directeur

plaats: Zwolle

datum: .. maart 2021

Bijlage 1: Overzicht van te verwerken persoonsgegevens

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

Omschrijving persoonsgegevens en doeleinden	Categorieën van betrokkenen	Doorgifte naar derde landen
Afvalinzameling: De volgende gegevens worden verwerkt met het oog op de uitvoering van de afvalinzameling, waaronder de adresgebonden inzameling: 1. Adresgegevens ten behoeve van het aanmaken en beheren van afvalpassen. 2. Adresgegevens ten behoeve van het leveren en beheren van minicontainers. 3. Nummer afvalpas en nummer minicontainer ten behoeve van autorisatie en registratie. Milieubrengstation: 4. Milieubrengstation: afvalpasnummer ten behoeve van autorisatie en registratie. Klant Contact Center (KCC): 5. NAW-gegevens, telefoonnummer en klacht/melding (alleen van melders) ten behoeve van de beantwoording van vragen, behandelen van meldingen en klachten met betrekking tot de dienstverlening. 6. Het inregelen van de inzameling bij en nabij de Zwolse huishoudens van alle afval & grondstofstromen. 7. Verwerken van verzoeken voor ophalen grofvuil, leveren tuinzakken, En het verwerken van nieuwe pas of minicontainer en/of meldingen openbare ruimten (via KCC, website of app). Vanuit het raadsbesluit doorontwikkeling GGP moet ROVA de volgende zaken registreren ten behoeve van het (doen) opleggen van de afvalstoffenheffing alsmede ten behoeve van het leveren van beleidsreflectie en –adviezen over de verwijdering van huishoudelijk afval: 8. De aanbiedingen van minicontainers van de Zwolse huishoudens/aansluitingen. 9. De aanbiedingen van huishoudens op ondergrondse en/of bovengrondse afvalcontainers. 10. De aanbiedingen van huishoudens met zak, doos en/of andere door ROVA beschikbaar gestelde inzamelmiddelen. 11. De aanbiedingen van huishoudens op het milieubrengstation. 12. De aanbiedingen van huishoudens van overige grove afval en grondstofstromen, zoals de tuinzak en laten ophalen van grofvuil. 13. Managementinformatie deze informatie betreft analyses van de aanbiedingen op maximaal buurtniveau. Op inwonerniveau (NAW-gegevens) kunnen aanbiedingen doorgezet worden naar Toezicht & Handhaving; uitsluitend in geval van een actief handhavingsonderzoek.	Huishoudens	Nee

2. Contactgegevens

Contactpersoon Verwerkingsverantwoordelijke (NB: Ook buiten kantooruren)	Naam: de heer J.N. Kuiper en mevrouw M. van Haeften Contactgegevens: FG@zwolle.nl
Contactpersoon Verwerker (NB: Ook buiten kantooruren)	Naam: de heer E. Otsen, functionaris gegevensbescherming Contactgegevens: EOtsen@Rova.nl , Telefoon+31384273618 Algemene vragen: FG@rova.nl Melden of vermoeden van een datalek: Datalek@rova.nl Vragen omtrent persoonsgegevens: Inzage@rova.nl

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

3. Ingeschakelde subverwerkers

Naam en contactgegevens subverwerker	Uitbestede verwerkingen	Toepassing
Vconsyst BV	ledigingsgegevens zoals datum, tijd en chipnummer worden vastgelegd. Deze zijn gekoppeld aan een objectnummer (= adres).	WMS/DYNAMICS/MOBA
Obi4Wan	NAW-gegevens, telefoonnummers, eventueel e-mailadres en rekeningnummer en inhoud klacht/melding/verzoek. Chatgeschiedenis, telefoonnummer, (fictieve) naam melder en klacht/melding/informatieverzoek.	TWITTER/FACEBOOK
Climber	Toegang tot alle bronnen welke d.m.v. Qlikview en QlikSense zijn ontsloten. Momenteel zijn dit: Financiële gegevens, tonnages, ledigingen, uren, salarisgegevens, voertuiggegevens (routetijden, kilometers etc). Elke toekomstige ontsluiting van data middels Qlikview en QlikSense is voor CLIMBER (op locatie ROVA) toegankelijk t.b.v. verbeteren en ontwikkelen van rapportages.	QLIKVIEW/QLIKSENSE
AMCS	Objecten (adressen), subjecten (bewoners o.b.v. KOAD-nummer) en bijbehorende gegevens omtrent de inzamelmiddelen en stortgedrag (stortingen/aanbiedingen).	CLEAR/MOM/CLEARWEIGH
FORALLIT SERVICES	Voert technisch applicatiebeheer uit op de AMCS omgeving. Daardoor ook toegang tot bovenstaande gegevens.	CLEAR/CLEARWEIGH
Unica Schutte ICT BV	Toegang tot het gehele domein van ROVA doordat het technisch-, systeem en netwerkbeheer ondergebracht zijn	NETWERK/SYSTEEM TECHNISCH BEHEER
WeSquare BV.	Naam, adresgegevens en telefoonnummer van de inwoners die zelf contact opnemen met ROVA en waarbij het in verband met klachten en incidenten afhandeling noodzakelijk is om contact op te nemen.	RIGHTNOW/KCC
Addcom	Metadata (incl. klantkenmerken per record) van het verwerkingsproces wordt voor monitoring, tracking, auditing en reporting doeleinden bewaard.	ROVA APP

Bijlage 2: Aantonen passend niveau van beveiliging

Zoals opgenomen in artikel 4.1. van de Verwerkersovereenkomst worden hieronder de afspraken tussen Partijen vastgelegd over de concrete technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen die Verwerker treft. De getroffen maatregelen zijn opgenomen in deze bijlage en worden aangevuld of gewijzigd indien dat nodig is. Verantwoordelijke acht de genoemde maatregelen passend voor de Verwerking van de Persoonsgegevens.

Normenstelsel

De verwerker hanteert als interne richtlijnen een algemeen erkende norm voor informatiebeveiliging, te weten ISO27002.

Toereikendheid

De toereikendheid van de informatiebeveiliging blijkt uit het volgende:

Audits/Derden-verklaringen:

- jaarlijkse Standaard COS3000 type 2-rapport door een RE auditor met betrekking tot het Diftar-proces
- periodieke IT audits als onderdeel van accountantscontrole

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.

Maatregelen om te zorgen dat uitsluitend bevoegd personeel toegang heeft tot de Persoonsgegevens

Fysieke beveiligingsmaatregelen:

- toegangscontrole/autorisatie kantoorruimten (sleutelbeheer)
- specifieke toegangscontrole/autorisatie serverruimte
- toegangsbeveiliging buiten kantoor tijden met interne en externe wachtdienstregeling

Autorisaties:

- procesmatig ingericht sleutelbeheer (toegangscontrole) met periodieke controle op sleutelrechten
- toegang tot systemen alleen na specifieke autorisatie door leidinggevenden; afhandeling door servicedesk na accordering manager ICT en/of manager Financiën en Control
- procedure Controle Autorisaties voorziet in periodieke controle op toegekende rechten; onderdeel van periodieke IT audit door externe accountant
- autorisaties op basis van 'need-to-know' principe

Maatregelen om de Persoonsgegevens te beschermen tegen verlies of wijziging en tegen onbevoegde of onrechtmatige verwerking, toegang of openbaarmaking:

Beveiliging systemen voor opslag:

- Bescherming tegen verlies door Backup en Recovery procedure
- Antivirus en Firewall systemen ingericht
- Informatiebeveiligingsbeleid up-to-date
- Ondertekening vertrouwelijkheidsverklaring medewerkers als onderdeel van Bedrijfscode; intern sanctiebeleid van toepassing

Beveiliging verbindingen:

- Gebruik van beveiligde VPN verbindingen.

Maatregelen voor opsporen van zwakke plekken en incidentenbeheer:

- Periodieke PEN test (Penetratie en Vulnerability test)
- Continue geautomatiseerde incident monitoring