



Bron- en contactonderzoek

Afspraken voor de
levering van capaciteit

GGD Gelderland-Midden
[REDACTED]

Postbus 5364
6802 EJ Arnhem

Amsterdam, 8 juli 2020

Onderwerp: Bron- en contactonderzoek COVID-19 GGD Gelderland-Midden

Geachte [REDACTED]

Met het oog op de urgentie voor de GGD om de beschikbare capaciteit voor telefonisch bron- en contactonderzoek uit te breiden, stellen wij voor om de belangrijkste afspraken voor het leveren van capaciteit door SOS International alvast vast te leggen. Dat stelt ons in staat om nú al capaciteit te reserveren voor de GGD en geeft ons de tijd om ondertussen een uitgebreider contract op te stellen waarin deze afspraken worden ingebed. Wij stellen de onderstaande afspraken voor.

Afspraken

Algemeen

- Deze afspraken gelden tussen:
 - GGD Gelderland-Midden, hieronder 'opdrachtgever'
 - SOS International, hieronder 'opdrachtnemer'
- Deze afspraken betreffen de levering van FTE-capaciteit voor telefonisch bron- en contactonderzoek en de daarvoor benodigde generieke callcenter faciliteiten.

Hulpverleners

- Opdrachtnemer zal 'senior hulpverleners' en 'medior hulpverleners' leveren voor het uitvoeren van telefonisch bron- en contactonderzoek, conform het LCI protocol (<https://lci.rivm.nl/COVID-19-bco>, versie 23 juni 2020) of vergelijkbare werkinstructie van opdrachtgever.
- Opdrachtgever zal ten minste 6,5 FTE 'senior hulpverleners' afnemen, met tijdelijke fluctuaties naar boven zoals hieronder bij 'Operationele afspraken' beschreven. Afname van meer FTE's is op aanvraag mogelijk, maar opdrachtnemer is niet tot levering verplicht.
- Opdrachtnemer zal de benodigde generieke callcenter faciliteiten voorzien. De faciliteiten zullen voorzien in de mogelijkheid om vanuit huis te kunnen werken.
- Opdracht-specifieke middelen zullen door opdrachtgever worden voorzien, waaronder trainingen en het te gebruiken IT-systeem (HPzone).
- De werkzaamheden zullen zeven dagen per week worden uitgevoerd tussen 8:00 en 20:00 uur.
- Het tarief bedraagt [REDACTED] per uur voor een 'senior hulpverlener' en [REDACTED] per uur voor een 'medior hulpverlener'. Voor werkzaamheden buiten de tijdspanne 8:00-20:00 uur en in de weekenden geldt een toeslag van [REDACTED]

Teamleiders

- Opdrachtnemer zal teamleiders leveren voor begeleiding van de hulpverleners. Voor elke 25 FTE hulpverleners zal 1 FTE teamleider worden berekend. Wanneer het aantal hulpverleners geen veelvoud is van 25 FTE, zal het aantal teamleiders naar rato worden berekend, bijvoorbeeld 0,4 FTE teamleider voor 10 FTE hulpverleners.
- Het tarief voor een teamleider bedraagt [REDACTED] per uur. Voor werkzaamheden buiten de tijdspanne 8:00-20:00 uur en in de weekenden geldt een toeslag van [REDACTED]

Medische achtervang

- Opdrachtgever zal medische achtervang leveren ten behoeve van de uitvoering van het bron- en contactonderzoek.
- In overleg kan ook opdrachtnemer medische achtervang leveren. Daarvoor zijn aanvullende afspraken nodig. Dit zal in nader overleg moeten worden uitgewerkt.
- Het tarief voor de medische achtervang bedraagt [REDACTED] per uur; in de weekenden en buiten de tijdspanne 8:00-20:00 uur geldt een toeslag van [REDACTED]

Opstartkosten en projectleiding

- Opdrachtnemer zal een deskundig team leveren waarin de volgende disciplines zijn vertegenwoordigd: projectleiding, training & opleiding, capaciteitsplanning en IT.
- De inzet van (een deel van) dit team zal altijd in overleg met opdrachtgever gebeuren.
- Het tarief bedraagt [REDACTED] per uur per professional. Voor werkzaamheden buiten de tijdspanne 8:00-20:00 uur en in de weekenden geldt een toeslag van [REDACTED]
- Deze kosten zullen op basis van nacalculatie in rekening worden gebracht.

Afnameverplichting en opzegging

- Opdrachtnemer zal de afgesproken capaciteit voor opdrachtgever reserveren. Opdrachtgever is gehouden om gereserveerde capaciteit minimaal drie maanden af te nemen, waarna de afname met telkens drie maanden zal worden verlengd.
- De opdracht tussen opdrachtgever en opdrachtnemer komt tot stand door middel van het versturen van een opdrachtbevestiging per mail.
- Afschaling van de capaciteit dient schriftelijk per FTE te geschieden, tenminste 2 maanden voor afloop van de afnametermijn.

Tariefstelling

- De tariefstelling voor de dienstverlening is hierboven bij de afzonderlijke onderdelen genoemd. Alle genoemde bedragen zijn excl. BTW.
- De werkzaamheden zullen in beginsel worden uitgevoerd vanaf een kantoorlocatie van opdrachtnemer (Amsterdam en Capelle aan den IJssel) en/of vanaf een (thuis)locatie naar keuze van de werknemer. De reiskosten daarvoor zijn in de tariefstelling inbegrepen.
- Uitvoering van de werkzaamheden vanaf een door opdrachtgever aangewezen locatie is enkel mogelijk na overleg met en goedkeuring door opdrachtnemer. Reis- en verblijfskosten daarvoor zijn niet in de tarieven inbegrepen en zullen apart in rekening worden gebracht.
- De werkzaamheden zullen worden uitgevoerd via de telefoniecentrale van opdrachtnemer. Indien de gewenste uitvoering daarvan afwijkt op verzoek van opdrachtgever, zijn daar mogelijk meerkosten mee gemoeid.

- Niet inbegrepen in de tarieven zijn kosten voor eventueel benodigde Verklaringen omtrent gedrag en eventuele andere extra screening eisen. Deze zullen apart in rekening worden gebracht.
- Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om de tarieven elk jaar per 1 januari te wijzigen conform de Loonindex van het CBS (contractuele loonkosten per uur; index 2010=100), waarbij als peildatum 1 oktober van het voorgaande jaar wordt genomen.

Facturatie en betalingstermijn

- Voor zover hierboven niet anders is bepaald, zal de dienstverlening maandelijks vooraf worden gefactureerd op basis van de door opdrachtgever gevraagde capaciteit en dient te worden betaald vóór aanvang van de maand. Na het einde van de maand zal op basis van nacalculatie een definitieve afrekening worden opgesteld. De betalingstermijn voor de nacalculatie en overige facturen bedraagt 30 dagen.

Onvoorziene zaken

- Onvoorziene zaken die niet zijn opgenomen, zullen in onderling overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer worden besproken. Hetzelfde geldt voor verkeerde aannames van SOS International. Partijen zullen in redelijkheid medewerking verlenen onvoorziene zaken op te lossen.

Operationele afspraken

- De door SOS International geleverde hulpverleners zullen bestaan uit een vaste kern/groep die dedicated voor Gelderland-Midden werkt.
- Doelstelling is om de hulpverleners die ingezet worden voor Gelderland-Midden minimaal 32 uur per persoon te laten werken gedurende de gehele periode van inzet.
- De hulpverleners werken de eerst twee weken (10 werkdagen, inclusief 'training-on-the-job') op locatie in Arnhem voordat het werk thuis of op kantoor van SOS International wordt gedaan.
- Hulpverleners worden o.a. geselecteerd op analytisch, empathisch en computervaardig vermogen.
- De hulpverleners zullen beschikken over een VOG, welke in het bezit is van SOS International en kan worden opgevraagd/ingezien door de GGD Gelderland-Midden, binnen de kaders van de AVG. Indien nodig, kunnen hier aanvullende afspraken over worden gemaakt. SOS International zal tevens beschikken over een door de hulpverleners getekende geheimhoudingsverklaring.
- SOS International en GGD Gelderland-Midden zullen nadere afspraken maken over wat te doen bij mindere kwaliteit, niet goed functioneren e.d. (op basis van opgestelde profielen BCO van GGD Gelderland-Midden).
- De hulpverleners worden door GGD Gelderland-Midden eerst en vooral ingezet op 'de meer eenvoudige casuïstiek' en kunnen vandaar eventueel groeien indien nodig en gewenst.
- SOS International en GGD Gelderland-Midden zullen nadere afspraken over de beveiliging van data en uitwisseling, bijv. voor het werken met HPzone light en hoe er 'veilig' digitaal kan worden overlegd over casussen.
- SOS International levert vanaf 18 juni een 'eerste groep' van 7 FTE hulpverleners. In (operationeel) overleg zal een startdatum en omvang worden bepaald voor een 'tweede groep'. De tweede groep zal, net als de eerste groep, vanaf het begin van hun training in rekening

worden gebracht. Wanneer de training van de tweede groep is voltooid, zal de totale levering worden teruggebracht naar 6,5 FTE.

- Partijen zullen de inzet in augustus evalueren en een beslissing nemen over de eventuele verlenging van het contract.
- Partijen zullen nog nadere afspraken maken over de training, bijvoorbeeld twee dagen landelijke e-learning en daarna een masterclass en 'training-on-the-job' bij de GGD Gelderland-Midden.

Tot slot

We realiseren ons dat de samenwerking in nauw overleg verder vorm zal moeten worden gegeven en kijken uit naar een plezierige en succesvolle samenwerking!

[Redacted signature]

SOS International

[Redacted signature]

CED Group

Voor akkoord namens de GGD:

[Redacted signature]

(handtekening)

Naam :

Functie :

[Redacted name and function]



Verwerkersovereenkomst Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden – SOS International

De ondergetekenden:

Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden, gevestigd te Arnhem, ingeschreven in het handelsregister d[redacted] hierna te noemen "Verwerkingsverantwoordelijk", rechtsgeldig vertegenwoordigd door [redacted] verder te noemen: 'Verwerkingsverantwoordelijke';

en

B.V. Nederlandse Hulpverleningsorganisatie – SOS International gevestigd te (1101 BE) Amsterdam [redacted] ingeschreven zijnde in het register van de Kamer van Koophandel onder [redacted] ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door [redacted] verder te noemen. 'Verwerker',

hierna gezamenlijk ook aan te duiden als "Partijen" en ieder afzonderlijk als "Partij",

nemen in overweging dat:

- a) Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker opdracht heeft verstrekt tot de levering van de diensten van Verwerker, welke tussen Partijen contractueel zijn vastgelegd in de "Hoofdovereenkomst" (zie definities);
- b) Verwerker in het kader van de uitvoering van de Hoofdovereenkomst data van de Verwerkingsverantwoordelijke verwerkt. Deze data omvat ook "Persoonsgegevens" in de zin van artikel 4 sub 1 Algemene Verordening Persoonsgegevens ("AVG");
- c) Partijen wensen afdoende waarborgen te creëren in verband met deze verwerking van persoonsgegevens met het oog op de bescherming van de privacy en de fundamentele rechten en vrijheden van de betrokkenen en om te voldoen aan de Europese en nationale wet- en regelgeving op het gebied van privacy en de bescherming van persoonsgegevens;
- d) Partijen conform artikel 28 lid 3 AVG de wederzijdse rechten en plichten betreffende de verwerking van Persoonsgegevens wensen vast te leggen in deze Verwerkersovereenkomst (hierna: de "Verwerkersovereenkomst").

De bepalingen van deze Verwerkersovereenkomst prevaleren op alle andere schriftelijke en/of mondelinge afspraken die tussen Partijen zijn gemaakt en betrekking hebben op de verwerking van Persoonsgegevens.

Komen overeen als volgt:

Artikel 1 Definities

De hieronder met een hoofdletter weergegeven woorden hebben de daaraan gekoppelde definitie, tenzij uit de Verwerkersovereenkomst ondubbelzinnig anderszins blijkt.

- **Betrokkene** : een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon op wie de Persoonsgegevens betrekking hebben.
- **Bijlage** : een bijlage bij de Verwerkersovereenkomst welke onlosmakelijk onderdeel daarvan uitmaakt.
- **Data** : een digitaal en/of fysiek opgeslagen set aan gegevens al dan niet omvattend Persoonsgegevens.
- **Derde** : een natuurlijk persoon, een rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan, niet zijnde de Betrokkene, noch de Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker, noch de personen die onder rechtstreeks gezag van de Verwerker gemachtigd zijn om de Persoonsgegevens te verwerken.
- **Externe** : een natuurlijke persoon of rechtspersoon, welke wordt ingezet ter ondersteuning van de dienstverlening van de verwerker
- **Hoofdovereenkomst** : de getekende offerte d.d. 8 juli 2020 alsmede alle aanvullende afspraken tussen Partijen betreffende het onderwerp Bron- en Contactonderzoek en op grond waarvan Verwerker Persoonsgegevens ten behoeve van de uitvoering van deze Hoofdovereenkomst voor Verwerkingsverantwoordelijke verwerkt.
- **Inbreuk in verband met persoonsgegevens** : een inbreuk op de beveiliging die onbedoeld of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens (Artikel 4 sub 12 AVG).
- **Persoonsgegevens** : alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke Persoon („de betrokkene”); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identifier zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identifier of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon.

- Verwerking : een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot Persoonsgegevens of een geheel van Persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken, door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens.

Artikel 2 Onderwerp

- 2.1 De Verwerkersovereenkomst regelt de wederzijdse rechten en plichten van Partijen betreffende de Verwerking van Persoonsgegevens die voortvloeit uit de Hoofdovereenkomst en de daarin omschreven activiteiten.
- 2.2 Partijen hebben in Bijlage 1 de aard van de Verwerking, het soort Persoonsgegevens en de categorieën van Betrokkenen omschreven.
- 2.3 Partijen verplichten zich tot naleving van de geldende wet- en regelgeving met betrekking tot de Verwerking van Persoonsgegevens. Partijen informeren elkaar indien een handelswijze van laatstgenoemde strijdig is met dergelijke wet- en regelgeving.

Artikel 3 Ingangsdatum en duur

- 3.1 De Verwerkersovereenkomst treedt in werking op de datum waarop deze door Partijen is ondertekend.
- 3.2 De duur van de Verwerkersovereenkomst is gelijk aan de duur van de Hoofdovereenkomst. Met inachtneming van hetgeen is bepaald in dit artikel, eindigt de Verwerkersovereenkomst zodra de Hoofdovereenkomst is geëindigd.
- 3.3 Geen van Partijen kan deze Verwerkersovereenkomst los van de Hoofdovereenkomst tussentijds opzeggen of ontbinden.

Artikel 4 Verplichtingen Verwerker

- 4.1 De Verwerking van Persoonsgegevens door Verwerker vindt uitsluitend plaats op basis van schriftelijke instructies van Verwerkingsverantwoordelijke in het kader van de uitvoering van Hoofdovereenkomst, verleende diensten en wettelijke verplichtingen.
- 4.2 Verwerker is niet gerechtigd om Persoonsgegevens voor eigen doeleinden of die van Derden te verwerken, tenzij Verwerkingsverantwoordelijke daartoe ondubbelzinnig voorafgaand schriftelijk toestemming voor heeft gegeven. De Verwerking vindt plaats op basis van het doel zoals vastgelegd in de Hoofdovereenkomst en Bijlage 1 van deze overeenkomst.
- 4.3 Tenzij Verwerkingsverantwoordelijke ondubbelzinnig schriftelijk toestemming heeft verleend, zal de Verwerking van Persoonsgegevens niet plaatsvinden buiten de Europese Economische Ruimte (EER)
- 4.4 Verwerker betracht volledige vertrouwelijkheid betreffende de Data en de daarin aanwezige Persoonsgegevens en draagt er zorg voor dat zijn medewerkers en Externe eveneens op een adequate wijze door een passende rechtsgeldige verplichting eveneens tot geheimhouding zijn gebonden.
- 4.5 Verwerker kan, na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Verwerkingsverantwoordelijke, een Externe inschakelen om ten behoeve van Verwerkingsverantwoordelijke verwerkingsactiviteiten te verrichten mits aan deze Externe dezelfde verplichtingen inzake

gegevensbescherming worden opgelegd als die welke in onderhavige Verwerkersovereenkomst zijn opgenomen.

- 4.6 Voor zover Verwerker ten tijde van het aangaan van de Verwerkersovereenkomst is aangesloten bij gedragscodes in de zin van artikel 40 AVG en/of beschikt over certificeringen, draagt zij er zorg voor gedurende de Verwerkersovereenkomst dergelijke gedragscodes na te leven en certificeringen actueel en in stand te houden.
- 4.7 Verwerker assisteert en ondersteunt Verwerkingsverantwoordelijke indien de Verwerking onderwerp van onderzoek is door bevoegde autoriteiten. Daarnaast verleent Verwerker ondersteuning bij het uitvoeren van een 'Data Protection Impact Assessment' (DPIA) door Verwerkingsverantwoordelijke betreffende het onderwerp van de Hoofdovereenkomst.
- 4.8 Verwerker maakt geen Persoonsgegevens openbaar, tenzij zij daartoe is gehouden op grond een verzoek of een bevel van een Nederlandse en/of buitenlandse overheidsinstantie, dan wel een wettelijke verplichting. In een dergelijk geval zal Verwerker eerst, voor zover wettelijk toegestaan, Verwerkingsverantwoordelijke gemotiveerd informeren alvorens uitvoering te geven aan een dergelijke verplichting. Verwerker verstrekt niet meer Persoonsgegevens dan strikt noodzakelijk om aan het verzoek of bevel te voldoen.
- 4.9 Partijen informeren elkaar over wijzigingen in wet- en regelgeving welke van invloed zijn op de Verwerking als omschreven in de Verwerkersovereenkomst.
- 4.10 Partijen informeren elkaar onmiddellijk over omstandigheden die een correcte naleving van de Verwerkersovereenkomst door Verwerker negatief beïnvloeden.

Artikel 5 Beveiligingsmaatregelen en controle

- 5.1 Rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, alsook de aard, omvang, context en verwerkingsdoeleinden alsmede de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van Betrokkenen treft Verwerker, evenals Verwerkingsverantwoordelijke, passende technische en organisatorische maatregelen (Bijlage 2) om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te borgen. Verwerker handelt daarbij conform artikel 32 AVG. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke op eerste verzoek inzage geven in het bestaan, de opzet, alsmede de werking van de in Bijlage 2 genoemde technische en organisatorische maatregelen.
- 5.2 Verwerkingsverantwoordelijke is naar redelijkheid te allen tijde gerechtigd de verwerking van Persoonsgegevens te controleren, zonder vertrouwelijke gegevens van Verwerker te gebruiken en/of in te zien. Verwerkingsverantwoordelijke zal de controle met zo min mogelijk verstoring van de werkprocessen van Verwerker uitvoeren. Verwerker is verplicht Verwerkingsverantwoordelijke, of de onafhankelijke onder geheimhouding controlerende instantie en/of deskundige, in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke toegang te verschaffen en medewerking te verlenen, zodat de controle daadwerkelijk uitgevoerd kan worden.
- 5.3 Verwerkingsverantwoordelijke zal de controle slechts (laten) uitvoeren na een voorafgaande schriftelijke melding aan Verwerker, die uiterlijk 14 dagen van tevoren schriftelijk wordt ingediend.
- 5.4 Verwerker verbindt zich om binnen een door Verwerkingsverantwoordelijke te bepalen redelijke termijn Verwerkingsverantwoordelijke, of de door Verwerkingsverantwoordelijke ingeschakelde Externe, te voorzien van de gewenste informatie. Hierdoor kan Verwerkingsverantwoordelijke, of de door Verwerkingsverantwoordelijke ingeschakelde

Externe, zich een oordeel vormen over de naleving van deze Verwerkingsovereenkomst door Verwerker. Verwerkingsverantwoordelijke, of de door Verwerkingsverantwoordelijke ingeschakelde Externe, is gehouden alle informatie betreffende deze controles vertrouwelijk te behandelen.

- 5.5 Verwerker staat ervoor in, de door Verwerkingsverantwoordelijke of ingeschakelde Externe, gegeven aanbevelingen ter verbetering in overleg met de Verwerkingsverantwoordelijke binnen de in onderling overleg afgesproken termijn uit te voeren.
- 5.6 De kosten van controle van Verwerkingsverantwoordelijke komen voor rekening van Verwerkingsverantwoordelijke. Indien uit de bevindingen van de audit blijkt dat Verwerker de bepalingen uit de Verwerkersovereenkomst en/of de AVG en/of andere toepasselijke wet- en regelgeving betreffende de Verwerking van Persoonsgegevens niet is nagekomen kunnen de kosten naar redelijkheid aan Verwerker worden toegerekend.
- 5.7 De controle zal in principe hooguit eenmaal per jaar plaatsvinden, tenzij Verwerkingsverantwoordelijke redelijkerwijs aanwijzingen heeft dat Verwerker haar verplichtingen op grond van deze Verwerkersovereenkomst niet (volledig) nakomt dan wel niet voldoet aan de AVG of andere toepasselijke wet- en regelgeving betreffende de Verwerking van Persoonsgegevens.

Artikel 6 Inbreuk in verband met persoonsgegevens

- 6.1 Verwerker verleent Verwerkingsverantwoordelijke voortvarend bijstand bij het doen nakomen van de verplichtingen uit hoofde van artikel 32 tot en met 36 AVG en draagt er zorg voor dat haar organisatie daartoe technisch en organisatorisch is toegerust. In dat kader zal Verwerker onder andere ieder Inbreuk in verband met persoonsgegevens onverwijld, maar in ieder geval binnen 48 uur aan Verwerkingsverantwoordelijke melden conform de in Bijlage 3 neergelegde instructie.
- 6.2 Verwerker zal het melden van de Inbreuk in verband met persoonsgegevens aan Betrokkenen en toezichthoudende autoriteit overlaten aan de Verwerkingsverantwoordelijke.
- 6.3 De Verwerker houdt een gedetailleerd logboek bij van alle (vermoedens van) inbreuken op de beveiliging, evenals de maatregelen die in vervolg op dergelijke inbreuken zijn genomen waarin minimaal de informatie zoals bedoeld in bijlage 3 is opgenomen, en geeft daar op eerste verzoek van de Verwerkingsverantwoordelijke inzage in.

Artikel 7 Rechten van betrokkene

- 7.1 De Verwerker dient te handelen volgens alle redelijke instructies van de Verwerkingsverantwoordelijke met inachtneming van een verzoek van een Betrokkene met betrekking tot de Persoonsgegevens van die Betrokkene.
- 7.2 De Verwerker stelt de Verwerkingsverantwoordelijke te allen tijde in staat om binnen de wettelijke termijnen te voldoen aan de verplichtingen op grond van de AVG, meer in het bijzonder de rechten van Betrokkenen, zoals, maar niet beperkt tot een verzoek om informatie, inzage, verbetering, aanvulling, verwijdering, overdraagbaarheid of afscherming van Persoonsgegevens en het uitvoeren van een gehonoreerd aangetekend verzet.
- 7.3 Op het eerste daartoe strekkende verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker aan Verwerkingsverantwoordelijke alle relevante informatie verstrekken betreffende de aspecten van de door hem verrichte Verwerking van Persoonsgegevens zodat Verwerkingsverantwoordelijke, mede aan de hand van die informatie, aan kan tonen dat hij de toepasselijke (privacy) wetgeving naleeft.

- 7.4 Een door Verwerker ontvangen klacht of een verzoek van een Betrokkene met betrekking tot Verwerking van Persoonsgegevens wordt door Verwerker zonder uitstel doorgestuurd naar Verwerkingsverantwoordelijke.
- 7.5 Indien Verwerker op grond van een wettelijke verplichting gegevens dient te verstrekken, zal Verwerker de grondslag van het verzoek en de identiteit van de verzoeker verifiëren en zal Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk, voorafgaand aan de verstrekking, ter zake informeren, tenzij wettelijke bepalingen dit verbieden.

Artikel 8 Aansprakelijkheid

- 8.1 Verwerker is aansprakelijk voor de directe schade voortvloeiende uit het niet-nakomen van de voorschriften uit deze Verwerkersovereenkomst en/of vigerende wet- en regelgeving.
- 8.2 Verwerkingsverantwoordelijke zal de directe schade vergoeden die Verwerker lijdt als gevolg van een tekortkoming door Verwerkingsverantwoordelijke in de nakoming van deze Verwerkersovereenkomst.
- 8.3 De totale aansprakelijkheid van Partijen wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze Verwerkersovereenkomst is beperkt tot maximaal het verzekerde bedrag op de van toepassing zijnde beroepsaansprakelijkheidsverzekering.
- 8.4 Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker vrijwaren van aanspraken van derden en boetes van toezichthouders, in verband met de uitvoering van werkzaamheden door de Verwerkingsverantwoordelijke met betrekking tot deze Verwerkersovereenkomst, tenzij deze aanspraken een gevolg zijn van een toerekenbare tekortkoming van Verwerker in de nakoming van haar verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst.
- 8.5 Verwerker vrijwaart de Verwerkingsverantwoordelijke tegen eventuele aanspraken of boetes van derden en/of toezichthouders die, in verband met de uitvoering van de werkzaamheden door Verwerker voor de Verwerkingsverantwoordelijke, door de Verwerker zijn veroorzaakt, maar jegens de Verwerkingsverantwoordelijke mochten worden ingesteld wegens schending van de bepalingen in deze Verwerkersovereenkomst dan wel de AVG of andere toepasselijke wet- en regelgeving met betrekking tot de Verwerking van Persoonsgegevens..
- 8.6 Om een beroep te kunnen doen op deze vrijwaring is partij gehouden om: (i) wederpartij terstond op de hoogte te brengen van enig onderzoek of andere aanleiding die zou kunnen leiden tot een voornemen van een toezichthouder tot het opleggen van een boete of last onder dwangsom, (ii) in samenspraak met wederpartij te handelen en te communiceren richting de toezichthouder én (iii) tegen opgelegde boetes in bezwaar en/of beroep te gaan indien daar redelijkerwijs aanleiding voor is.
- 8.7 *Onder directe schade in dit artikel wordt in ieder geval, maar niet uitsluitend verstaan.*
- (i) materiele schade, waaronder begrepen directe gevolgschade zoals boetes van toezichthouders en claims van Betrokkenen;
 - (ii) redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van de schade, voor zover wordt aangetoond dat deze kosten hebben geleid tot beperking van de schade;
 - (iii) redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade;

- (iv) redelijke kosten, gemaakt om de prestatie aan de Overeenkomst te laten beantwoorden.

8.9 Verwerker zal een verzekeringspolis afsluiten die afdoende dekking biedt in geval van aansprakelijkheid en verstrekt Verwerkingsverantwoordelijke daarvan jaarlijks op eerste verzoek bewijs van het bestaan van de polis als betaling van de daaraan verbonden premie

Artikel 9 Wijziging en beëindiging

- 9.1 Wijziging van deze Verwerkingsovereenkomst kan slechts schriftelijk plaatsvinden middels een door Partijen geaccordeerd voorstel.
- 9.2 Verplichtingen uit de Verwerkersovereenkomst die naar hun aard bestemd zijn om na beëindiging van de Verwerkersovereenkomst voort te duren, blijven na beëindiging van de Verwerkersovereenkomst voortduren. Dit betreft, maar is niet beperkt tot, artikelen 4.2, 4.4, 8 en 1 van de Verwerkersovereenkomst.
- 9.3 Na afloop van de Verwerkersovereenkomst draagt Verwerker, naar gelang de keuze van Verwerkingsverantwoordelijke, zorg voor het terugbezorgen aan Verwerkingsverantwoordelijke of het wissen van alle Persoonsgegevens. Verwerker verwijdert kopieën, behoudens afwijkende wettelijke voorschriften.

Artikel 10 Overige

- 10.1 Partijen verbinden zich om minimaal een keer per kalenderjaar de Verwerkersovereenkomst en de daaruit voortvloeiende werkzaamheden te evalueren. Daarbij verklaren Partijen zich bereid om de Verwerkersovereenkomst aan te passen indien een evaluatie, Inbreuk in verband met persoonsgegevens, gewijzigde wet- en regelgeving, beleid van toezichthoudende instanties dan wel de stand der techniek, dit vereist. Uitgangspunt daarbij is dat de Verwerkersovereenkomst te allen tijde ten minste aan de wettelijke vereisten ter zake de bescherming van Persoonsgegevens dient te voldoen.

Artikel 11 Slotbepalingen

- 11.1 De overwegingen maken onderdeel uit van deze Verwerkingsovereenkomst.
- 11.2 De nietigheid van enige bepaling van deze Verwerkingsovereenkomst tast de geldigheid van de overige bepalingen niet aan.
- 11.3 Het is Verwerker niet toegestaan om zonder uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke deze Verwerkingsovereenkomst en de rechten en plichten die samenhangen met deze Verwerkingsovereenkomst over te dragen aan een Derde partij.

Artikel 12 Rechts- en forumkeuze

- 12.1 Eventuele conflicten zullen eerst met elkaar besproken worden, waarbij beide partijen zich inspannen om het geschil in goed overleg met elkaar op te lossen.
- 12.2 Op de Verwerkersovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 12.3 Tenzij in de Hoofdovereenkomst anderszins is overeengekomen, worden geschillen die voortvloeien uit de Overeenkomst, in eerste aanleg uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Rotterdam.

Aldus opgemaakt en ondertekend in tweevoud te Arnhem, op 23 april 2021

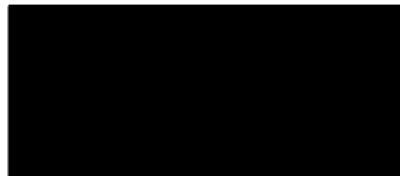
Veiligheids- en Gezondheidsregio

Gelderland-Midden



B.V. Nederlandse Hulpverleningsorganisatie – SOS

International



Bijlage 1
Beschrijving verwerkingsactiviteiten

1. Persoonsgegevens

Het onderwerp/aard en doel van de Verwerking:
Het uitvoeren van bron- en contactonderzoek (Bco), waarbij wordt nagegaan welke mensen besmet zouden kunnen zijn met het coronavirus (SARS-CoV-2). Hiervoor hebben de (ingeschakelde) medewerkers van de verwerker toegang tot 1) HPZone Lite 2) Een telefonesysteem van verwerker , 3) een gedeelde e-mail box van verwerker
Het soort Persoonsgegevens:
In HPZone Lite (beheer van Verwerkingsverantwoordelijke): Persoonsgegevens, nationaal identificatienummer en gegevens over de gezondheid zoals bedoeld in artikel 9 AVG, waardoor de verwerking in risicoklasse 'hoog' valt. In telefonesysteem: Dossiernummer van HPZone lite, geen NAW gegevens In gedeelde e-mail box: Naam en e-mail adres om mail te versturen, het is een no-reply e-mail box zodat geen ongecontroleerbare mailwisseling kan volgen.
Beschrijving categorieën Persoonsgegevens:
In HPZone Lite (beheer door Verwerkingsverantwoordelijke): Contactgegevens van de betrokkene, namelijk: <ul style="list-style-type: none">• Naam• Adres• Geslacht• Geboortedatum• Verblijfplaats• E-mailadres• Telefoonnummer• Indien van toepassing: Werklocatie en functie Nationaal identificatienummer, namelijk. <ul style="list-style-type: none">• BSN Gegevens over de gezondheid, namelijk: <ul style="list-style-type: none">• Anamnese• Testuitslag Overige gegevens van de betrokkene:

<ul style="list-style-type: none"> • Afgelopen 2 weken gewerkt (al dan niet vrijwillig/stage) ja/nee • Indien van toepassing: Bedrijfssector/beroep
Beschrijving categorieën Betrokkenen.
Personen die wellicht besmet zijn met het coronavirus (SARS-CoV-2) <i>-in theorie gehele Nederlandse bevolking-</i>
Beschrijving categorieën ontvangers van Persoonsgegevens:
<ul style="list-style-type: none"> • Medewerkers van SOS International in het kader van BCO; • Externen zoals omschreven in Bijlage 1 onderdeel 3.
Bewaartermijn HpZone Lite (door Verwerkingsverantwoordelijke):
5 jaar vanaf het moment van registratie (art. 29 Wet publieke gezondheid)
Op het moment dat SOS International stopt met de dienstverlening, dan wordt toegang tot het systeem HPZone Lite opgeschort.

2. Contactgegevens

Contactpersoon verwerkingsverantwoordelijke.	[Redacted]
Functionaris Gegevensbescherming Verwerkingsverantwoordelijke:	[Redacted]
Contactpersoon Verwerker:	[Redacted]
Privacy Officer Verwerker:	[Redacted]

3. Ingeschakelde Externe

Naam Externe	Uitbestede verwerkingen
KPN	Beheer van Telefoniecentrale SOS International
Unique	Externe leverancier van medewerkers die door en onder verantwoordelijkheid van SOS International worden ingezet voor Bron- en Contactonderzoek.
Microsoft (Office 365)	IT-provider van de mail-omgeving van SOS International

4. Geheimhoudingsverklaring en VOG

Verwerker zal aan iedere medewerker en Externe betrokken bij de verwerking een geheimhoudingsverklaring laten ondertekenen en ervoor zorg dragen dat de medewerker binnen vier (4) weken na de start van de werkzaamheden in het bezig is van een Verklaring Omtrent Gedrag. Indien dit niet het geval is wordt de medewerker op non-actief gesteld.

Bijlage 2 Beveiligingsmaatregelen

Verwerker werkt aantoonbaar in overeenstemming met ISO27001 en heeft een passend, geschreven beveiligingsbeleid geïmplementeerd voor de verwerking van Persoonsgegevens

Verwerker treft in ieder geval de volgende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de verwerking van de Persoonsgegevens:

- Verwerker biedt de nodige ondersteuning in geval van verlies en/of beschadiging van de Persoonsgegevens bij Verwerkingsverantwoordelijke.
- Indien de Persoonsgegevens worden vernietigd wordt het onmogelijk gemaakt om de oorspronkelijke Persoonsgegevens terug te halen
- Verwerker draagt er zorg voor dat bij (de door) haar (ingeschakelde) medewerkers bewustzijn wordt gecreeerd met betrekking tot het verwerken van de Persoonsgegevens en dat met deze Persoonsgegevens op een zorgvuldige wijze wordt omgegaan.
- De (technische) toegang tot de locaties waar de Persoonsgegevens worden verwerkt worden beperkt tot de medewerkers die de Persoonsgegevens nodig hebben voor de uitvoering van hun taken.

Medewerkers die in het kader van Bron-en contactonderzoek werken worden bij Verwerker in aparte Active Directory groepen geplaatst en krijgen de volgende rollen mee om het werk uit te kunnen voeren:

Rol:	Doel:
HPZone-Investigation officer	Bron-en contactonderzoek
HPZone-L-HPZoneLite-S	Bron-en contactonderzoek
HPZone-National Role	Bron-en contactonderzoek
Moodle-Cursist	Academy Ghor, training
C19NA-Telefonist	Cornonamelder app activatie

Medewerkers die worden ingezet voor medische supervisie krijgen een extra rol (onder andere om dossiers te kunnen sluiten in HPZone Lite)

Rol:	Doel
HPZone-L-HPZonelite-P	Medische supervisie Bron-en Contactonderzoek

Bijlage 3

Afspraken betreffende Inbreuk in verband met persoonsgegevens ex artikel 4 sub 12 AVG in verband met Persoonsgegevens

1) Wanneer zich bij Verwerker Inbreuk in verband met persoonsgegevens voordoen in de zin van artikel 4 sub 12 als aangeduid sub ii definitie Inbreuk in verband met persoonsgegevens, dan wel Verwerker daarmee bekend raakt, levert Verwerker de volgende informatie binnen 48 uur aan de Verwerkingsverantwoordelijke.

2) Contactgegevens melder

Naam, functie, emailadres, telefoonnummer

3) Gegevens over het Inbreuk in verband met persoonsgegevens

Geef een samenvatting van de Inbreuk in verband met persoonsgegevens en in hoeverre de beveiliging van de persoonsgegevens in het gedrang is;

4) Van hoeveel personen zijn Persoonsgegevens betrokken bij de inbreuk? (Vul de aantallen in.)

a) Minimaal: (vul aan)

b) Maximaal: (vul aan)

5) Omschrijf de groep mensen van wie Persoonsgegevens zijn betrokken bij de inbreuk;

6) Wanneer vond de inbreuk plaats? (Kies een van de volgende opties en vul waar nodig aan.)

a) Op (datum)

b) Tussen (begindatum periode) en (einddatum periode)

c) Nog niet bekend

7) Wat is de aard van de inbreuk? (U kunt meerdere mogelijkheden aankruisen.)

a) Lezen (vertrouwelijkheid)

b) Kopieren

c) Veranderen (integriteit)

d) Verwijderen of vernietigen (beschikbaarheid)

e) Diefstal

f) Nog niet bekend

8) Om welk type Persoonsgegevens gaat het? (U kunt meerdere mogelijkheden aankruisen.)

a) Naam -, adres - en woonplaatsgegevens

b) Telefoonnummers

c) E - mailadressen of andere adressen voor elektronische communicatie

d) Toegangs - of identificatiegegevens (bijvoorbeeld inlognaam/wachtwoord of huisarts/zorggroepnummer)

e) Financiële gegevens (bijvoorbeeld rekeningnummer, creditcardnummer)

- f) Burgerservicenummer (BSN)
- g) Paspoortkopieën of kopieën van andere legitimatiebewijzen
- h) Geslacht, geboortedatum en/of leeftijd
- i) Bijzondere Persoonsgegevens (bijvoorbeeld ras, etniciteit, criminele gegevens, politieke overtuiging, vakbondslidmaatschap, religie, seksuele leven, gegevens over de gezondheid)
- j) Overige gegevens, namelijk (vul aan)

9) Welke gevolgen kan de inbreuk hebben voor de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen?

(U kunt meerdere mogelijkheden aankruisen.)

- a) Stigmatisering of uitsluiting
- b) Schade aan de gezondheid
- c) Blootstelling aan (identiteits)fraude
- d) Blootstelling aan spam of phishing
- e) Anders, namelijk (vul aan)

10) Vervolgacties naar aanleiding van het Datalek

Welke technische en organisatorische maatregelen heeft uw organisatie getroffen om de inbreuk aan te pakken en om verdere inbreuken te voorkomen?

11) Technische beschermingsmaatregelen

Zijn de Persoonsgegevens versleuteld, gehasht of op een andere manier onbegrijpelijk of ontoegankelijk gemaakt voor onbevoegden? (Kies een van de volgende opties en vul waar nodig aan.)

- a) Ja
- b) Nee
- c) Deels, namelijk: (vul aan)

Als de Persoonsgegevens geheel of deels onbegrijpelijk of ontoegankelijk zijn gemaakt, op welke manier is dit dan gebeurd? (Beantwoord deze vraag als u bij de vorige vraag gekozen heeft voor optie a of optie c. Als u gebruik heeft gemaakt van encryptie, licht dan ook de wijze van versleutelen toe.)

12) Internationale aspecten

Heeft de inbreuk betrekking op personen in andere EU-landen? (Kies een van de volgende opties.)

- a) Ja
- b) Nee
- c) Nog niet bekend