

Data protect statement / verwerkersovereenkomst - Digiteam (versie 1.1 - mei 2018)

Algemeen

Jij als Klant van Digiteam beschikt over een account aangemaakt in een of meerdere van onze platformen. Voor telefonie, je website, je email, je clouddiensten of een andere softwaretool door ons geleverd. Dit document omschrijft de rechten en plichten tussen partijen met betrekking tot de omgang met persoonsgegevens die op enigerlei wijze via onze systemen lopen of met betrekking tot de persoonsgegevens die we van jou als klant verwerken.

Deze overeenkomst voor verwerkingen is van toepassing op alle verwerkingen van Persoonsgegevens die Digiteam doet in het kader van de levering van zijn producten en diensten en op alle Overeenkomsten en aanbiedingen. De toepasselijkheid van verwerkersovereenkomsten van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Dit Data Protect Statement, en met name de daarin opgenomen beveiligingsmaatregelen, kan van tijd tot tijd door Digiteam worden aangepast aan veranderende omstandigheden. Digiteam zal Opdrachtgever van significante aanpassingen op de hoogte stellen. Indien Opdrachtgever in redelijkheid niet akkoord kan gaan met de aanpassingen, is Opdrachtgever gerechtigd binnen 30 dagen na kennisgeving van de aanpassingen de verwerkersovereenkomst schriftelijk gemotiveerd op te zeggen.

Digiteam verwerkt de Persoonsgegevens namens en in opdracht van Opdrachtgever overeenkomstig de met Digiteam overeengekomen schriftelijke instructies van Opdrachtgever.

Opdrachtgever, dan wel diens klant, is de verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Avg, heeft de zeggenschap over de verwerking van de Persoonsgegevens en heeft het doel van en de middelen voor de verwerking van de Persoonsgegevens vastgesteld.

Digiteam is verwerker in de zin van de Avg en heeft daarom geen zeggenschap over het doel van en de middelen voor de verwerking van de Persoonsgegevens en neemt derhalve geen beslissingen over onder meer het gebruik van de Persoonsgegevens.

Digiteam geeft uitvoering aan de Avg zoals neergelegd in dit document. Het is aan Opdrachtgever om op basis van deze informatie te beoordelen of Digiteam afdoende garanties biedt met betrekking tot het toepassen van passende technische en organisatorische maatregelen opdat de verwerking aan de vereisten van de Avg voldoet en de bescherming van de rechten van personen voldoende zijn gewaarborgd.

Opdrachtgever staat er tegenover Digiteam voor in dat hij conform de Avg handelt, dat hij zijn systemen en infrastructuur te allen tijde adequaat beveiligt en dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de Persoonsgegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde.

Een aan Opdrachtgever door de Autoriteit Persoonsgegevens opgelegde bestuurlijke boete kan niet worden verhaald op Digiteam, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van de bedrijfsleiding van Digiteam.

Cookies, of vergelijkbare technieken, die wij gebruiken

Digiteam gebruikt technische, functionele en analytische cookies die geen inbreuk maken op uw privacy. Een cookie is een klein tekstbestand dat bij het bezoek aan een website of webapplicatie wordt opgeslagen op uw computer, tablet of smartphone. De cookies die wij gebruiken zijn noodzakelijk voor de technische werking van de website en uw gebruiksgemak. Ze zorgen ervoor dat de website naar behoren werkt en onthouden bijvoorbeeld uw voorkeursinstellingen. Ook kunnen wij hiermee onze website optimaliseren. U kunt zich afmelden voor cookies door uw internetbrowser zo in te stellen dat deze geen cookies meer opslaat. Daarnaast kunt u ook alle informatie die eerder is opgeslagen via de instellingen van uw browser verwijderen.

Uw klantgegevens

Digiteam slaat de volgende gegevens van jou als klant op:

- NAW gegevens (naam, adres)
- Geslacht
- Contactgegevens (telefoonnummers, mailadressen)
- Aankoophistorie en servicehistorie
- Contracten, overeenkomsten en machtigingen al dan niet voorzien van handtekening.
- Bankrekeningnummers
- Wachtwoorden of toegangscode's wanneer nodig

Digiteam verwerkt je persoonsgegevens voor de volgende doelen:

- Je te kunnen bellen of e-mailen indien dit nodig is om onze dienstverlening uit te kunnen voeren .
- Je te informeren over wijzigingen van onze diensten en producten.
- Het juist kunnen administreren van abonnementen en andere diensten.
- Het juist kunnen factureren en incasseren van onze diensten.
- Terugbetalingen en/of uitbetalingen te kunnen doen wanneer nodig.
- Het bijhouden van een dossier met daarin de noodzakelijke gegevens om onze dienstverlening uit te kunnen voeren, of te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen, of die noodzakelijk zijn voor een rechtsgeldige overeenkomst.
- Het bijhouden van onze werkzaamheden aan jouw diensten of producten, teneinde efficiënter en georganiseerder voor je te kunnen werken.
- Het bijhouden van aankoopdata, teneinde een juiste garantieafhandeling te kunnen faciliteren.
- Het kunnen inloggen op je systemen wanneer wij onderhoud of support voor je uitvoeren. Wanneer deze niet meer nodig zijn verwijderen wij wachtwoorden of toegangscode's weer. Dit geldt ook voor accounts die we voor je aanmaken en waarvoor we een tijdelijk wachtwoord instellen.

Beveiliging

Digiteam treft de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen, zoals omschreven in zijn Data Protect Statement. Bij het treffen van de technische en organisatorische Beveiligingsmaatregelen heeft Digiteam rekening gehouden met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten van de beveiligingsmaatregelen, de aard, omvang en de context van de verwerkingen, de doeleinden en het beoogd gebruik van zijn producten en diensten, de verwerkingsrisico's en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van Data subjects die hij gezien het beoogd gebruik van zijn producten en diensten mocht verwachten.

Tenzij expliciet anders vermeld in het Data Protect Statement is het product of de dienst van Digiteam niet ingericht op de verwerking van bijzondere categorieën van Persoonsgegevens of gegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen of strafbare feiten.

Digiteam streeft ernaar dat de door hem te treffen beveiligingsmaatregelen passend zijn voor het door Digiteam beoogde gebruik van het product of de dienst.

De omschreven beveiligingsmaatregelen bieden, naar het oordeel van de Opdrachtgever, rekening houdend met de genoemde factoren een op het risico van de verwerking van de door hem gebruikte of verstrekte Persoonsgegevens afgestemd beveiligingsniveau.

Digiteam kan wijzigingen aanbrengen in de getroffen beveiligingsmaatregelen indien dat naar zijn oordeel noodzakelijk is om een passend beveiligingsniveau te blijven bieden. Digiteam zal belangrijke wijzigingen vastleggen, bijvoorbeeld in een aangepast Data Protect Statement, en zal Opdrachtgever waar relevant van die wijzigingen op de hoogte stellen.

Opdrachtgever kan Digiteam verzoeken nadere beveiligingsmaatregelen te treffen. Digiteam is niet verplicht om op een dergelijk verzoek wijzigingen door te voeren in zijn beveiligingsmaatregelen. Digiteam kan de kosten verband houdende met de op verzoek van Opdrachtgever doorgevoerde wijzigingen in rekening brengen bij Opdrachtgever. Pas nadat de door Opdrachtgever gewenste gewijzigde beveiligingsmaatregelen schriftelijk zijn overeengekomen en ondertekend door Partijen, heeft Digiteam de verplichting deze beveiligingsmaatregelen daadwerkelijk te implementeren.

Digiteam neemt alle beveiligingsmaatregelen die redelijkerwijs van hem verwacht mogen worden ter beveiliging van zijn producten en/of diensten (tevens geldende voor diensten uitbesteed aan derde partijen), te denken valt onder andere aan:

- Het op regelmatige basis installeren van (beveiligings)updates;
- Het gebruik maken van software die voorziet in de bescherming tegen virussen, malware, etc.;
- Het beveiligen tegen “brute force” aanvallen;
- Systemen waar nodig voorzien van firewalls en waar mogelijk ACL's;
- Systemen die geen technische of praktische noodzaak hebben om direct met internet verbonden te zijn, zijn uitsluitend benaderbaar d.m.v. een beveiligde VPN-verbinding;
- Alle gevoelige data wordt verzonden over beveiligde verbindingen;
- Privacy gevoelige informatie wordt waar mogelijk gecodeerd opgeslagen.

De getroffen beveiligingsmaatregelen zijn niet of niet volledig van toepassing:

- Voor zaken die Opdrachtgever zelfstandig installeert en/of configureert bovenop de producten en/of diensten van Digiteam;
- Indien Opdrachtgever Cloud Servers, Dedicated Servers, Colocated hosting, Rackverhuur of een vergelijkbare dan wel daaraan complementerende dienst afneemt én voor de betreffende dienst geen Server Management / SLA overeenkomst afneemt bij Digiteam;
- Indien Digiteam in opdracht van Opdrachtgever een getroffen beveiligingsmaatregel voor hem ongedaan maakt.

Geheimhouding

Digiteam waarborgt dat de personen die onder zijn verantwoordelijkheid Persoonsgegevens verwerken een geheimhoudingsplicht hebben.

Digiteam is gerechtigd de Persoonsgegevens te verstrekken aan derden, indien en voor zover verstrekking noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of op basis van een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie.

Alle door Digiteam aan Opdrachtgever verstrekte toegangs- en/of identificatiecodes, certificaten, informatie omtrent toegangs- en/of wachtwoordenbeleid en alle door Digiteam aan Opdrachtgever verstrekte informatie die invulling geeft aan de in het Data Protect Statement opgenomen technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen zijn vertrouwelijk en zullen door Opdrachtgever als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever kenbaar worden gemaakt. Opdrachtgever ziet erop toe dat zijn medewerkers de verplichtingen uit dit artikel naleven.

Looptijd

Deze verwerkersovereenkomst maakt onderdeel uit van de Overeenkomst en iedere daaruit voortkomende nieuwe of nadere overeenkomst, treedt in werking op het moment van totstandkoming van de Overeenkomst en wordt gesloten voor onbepaalde tijd.

Deze verwerkersovereenkomst eindigt van rechtswege bij beëindiging van de Overeenkomst of enige nieuwe of nadere overeenkomst tussen partijen.

Digiteam zal, in geval van einde van de verwerkersovereenkomst, alle onder zich zijnde en van Opdrachtgever ontvangen Persoonsgegevens binnen de in het Data Protect Statement opgenomen termijn verwijderen op zodanige wijze dat deze niet langer kunnen worden gebruikt en niet langer toegankelijk zijn (render inaccessible), of, indien overeengekomen, in een machine leesbaar formaat terugbezorgen aan Opdrachtgever.

Digiteam kan eventuele kosten die hij maakt in het kader van het verwijderen van gegevens of terugbezorgen van gegevens in rekening brengen bij Opdrachtgever.

De bepalingen omtrent het verwijderen van gegevens gelden niet indien een wettelijke regeling het geheel of gedeeltelijk verwijderen of terugbezorgen van de Persoonsgegevens door Digiteam belet. In een dergelijk geval zal Digiteam de Persoonsgegevens enkel blijven verwerken voor zover noodzakelijk uit hoofde van zijn wettelijke verplichtingen. De bepalingen omtrent het verwijderen van gegevens gelden eveneens niet indien Digiteam verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Avg is ten aanzien van de Persoonsgegevens.

Telefonie

Alle gesprekken die jij als Klant met het platform voert en die worden opgenomen (aan jou de keuze in het platform) zijn en blijven vallen onder de verantwoordelijkheid van jou als Klant.

Jij als klant voert daarover zelf het beheer. Digiteam treedt op als verwerker, dit slechts ten behoeve van het faciliteren van de gesprekken. Met de inhoud van de gevoerde gesprekken kan en doet Digiteam niets.

Digiteam kan dus alleen zien dat er gebeld is tussen bepaalde nummers, hoe lang en wanneer, maar niet wat is besproken. Dit geldt tevens voor diensten die in het platform worden afgenomen.

Om de technische dienstverlening aan te kunnen bieden moet de audio over de servers van onze toeleverancier verlopen. Alleen geautoriseerde medewerkers van Digiteam of onze toeleverancier hebben toegang tot deze servers, en wij hebben met deze toeleverancier ook een verwerkerovereenkomst afgesloten en zien er op toe dat deze haar verplichtingen omtrent de AVG nakomt.

Websites, software, clouddiensten en email.

Als klant ben je in principe zelf verantwoordelijk voor alle gegevens die je opslaat binnen een of meerdere van de door ons gefaciliteerde datasystemen. Wij, onze toeleveranciers voor zover van toepassing, of eventuele derden door ons ingeschakeld voor zover van toepassing, hebben alleen toegang tot de opgeslagen gegevens om de werkzaamheden waarvoor door opdrachtgever opdracht gegeven uit te kunnen voeren of om de kwaliteit en veiligheid van de diensten te kunnen waarborgen. Denk hierbij aan support, onderhoud en beveiligingsmaatregelen.

Alleen geautoriseerde medewerkers hebben toegang, en zij hebben allen een geheimhoudingsplicht. Overigens zal een medewerker nooit meer gegevens verwerken dan strikt noodzakelijk om zijn of haar taak adequaat uit te kunnen voeren.

Technische ondersteuning op hardware, software anders dan hierboven beschreven, en andere ICT diensten.

Als klant ben je zelf verantwoordelijk voor je datasystemen, onze medewerkers verlenen natuurlijk graag technische ondersteuning en hebben daarvoor vaak toegang nodig tot je datasystemen. Het kan voorkomen dat medewerkers daardoor in aanraking komen met persoonsgegevens die op je datasystemen opgeslagen staan.

Onze medewerkers hebben allen een geheimhoudingsplicht, en zullen nooit meer gegevens verwerken dan strikt noodzakelijk om hun taak adequaat uit te kunnen voeren. Wij zullen geen persoonsgegevens dupliceren, behalve wanneer noodzakelijk om een opdracht uit te kunnen voeren (maken van een backup). In zulks geval, worden deze backups verwijderd wanneer deze niet meer nodig zijn voor het goed tot uitvoering brengen van de opdracht.

Verantwoordelijkheid opdrachtgever

De producten en diensten van Digiteam zijn in basis geschikt voor de verwerking van persoonsgegevens. Hierbij is geen rekening gehouden met handelingen die door Opdrachtgever worden uitgevoerd nadat het product of de dienst door Digiteam is opgeleverd; het aanpassen van instellingen, installeren (en/of foutief configureren) van software et cetera kan een beveiligingsrisico opleveren. Voor dergelijke zaken waar Digiteam geen invloed op heeft, ligt de verantwoordelijkheid uitsluitend bij Opdrachtgever. Bij de producten en diensten van Digiteam is geen rekening gehouden met de verwerking van bijzondere persoonsgegevens, of om gegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten mee te verwerken. Verwerken van deze gegevens met de producten en diensten van Digiteam door Opdrachtgever is ter eigen beoordeling door Opdrachtgever.

Waar worden de gegevens verwerkt

Digiteam verwerkt de persoonsgegevens van zijn Opdrachtgevers binnen de EU/EER.

Derde partijen

Digiteam kan gebruik maken van derde partijen. Digiteam draagt ervoor zorg dat de door hem ingeschakelde derde partijen zich aan eenzelfde beveiligingsniveau committeren ten aanzien van de bescherming van de Persoonsgegevens als het beveiligingsniveau waaraan Digiteam jegens opdrachtgever is gebonden op grond van deze Verwerkersovereenkomst.

Verwijderen van gegevens na opzegging

Nadat je geen Klant meer wenst te zijn, worden de gegevens binnen 12 weken verwijderd op zodanige wijze dat deze niet meer kunnen worden gebruikt.

Deze tijd is nodig om de laatste afrekening te kunnen doen en de gegevens uit de back-ups te kunnen verwijderen. Wij verwijderen overigens geen gegevens die wij volgens geldende wet- en regelgeving verplicht zijn te bewaren.

Verwerkingsdoelen

Jij als Klant van Digiteam (Verantwoordelijke) mag een groot belang hechten aan een adequate bescherming van je gegevens, die uitsluitend ten behoeve van de eerder genoemde taken worden verwerkt en niet buiten dit verwerkingsdoel geschieden.

Verplichtingen Digiteam. (Verwerker)

Digiteam als Verwerker:

1. Zal behoudens voor overeengekomen technische back-up procedures, generlei kopieën van voornoemde informatie en van de daaraan gerelateerde gegevens onder zich houden;
2. Onthoudt zich van handelingen die het bestaande recht van Verantwoordelijke, op toegang tot aangeleverde informatie kunnen belemmeren, anders dan op grond van het bovenstaande;
3. Zal al die maatregelen nemen die in redelijkheid van haar geveerd kunnen worden, teneinde de aan haar ter beschikking zijnde gegevens van Verantwoordelijke in voldoende mate te beveiligen. Indien sprake is van een (potentieel) datalek zal de Verwerker de Verantwoordelijke daarover onverwijld in kennis stellen, althans binnen 24 uur nadat het (potentiële) lek is geconstateerd.
4. Zal zich overigens voor zover van toepassing steeds houden aan de verplichtingen aan haar opgelegd inzake de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
5. Verwerkt de gegevens uitsluitend in opdracht van Verantwoordelijke. De zeggenschap van de door Verwerker bewerkte gegevens, zullen bij Verantwoordelijke berusten. De zeggenschap over de in de vorige zin omschreven gegevens komt nimmer bij Verwerker te berusten.