de magie van klantcontact

VERWERKERSOVEREENKOMST

ONDERLINGE AFSPRAKEN OVER DE VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS TUSSEN:

Verwerkingsverantwoordelijke:	**Felyx Sharing B.V.**
Verwerker:	**Soleo Groep B.V. (Soleo Belgium)**

PARTIJEN:

Felyx Sharing B.V. gevestigd te Pilotenstraat 37, 1059 CH, Amsterdam, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door 10.2.e CEO.

en

Soleo Groep B.V., gevestigd te Deventer, Leeuwenbrug 91, 7411 TH (Soleo Belgium, Martelaarslaan 47, 9000 Gent), hierna te noemen", te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door 10.2.e Managing Director (in deze case, Country Manager Dhr. 10.2.e (Soleo Belgium).

hierna gezamenlijk aangeduid als "**Partijen**", "**We**" of "**Wij Gezamenlijk**"

OVERWEGINGEN:

A. Wij zijn met U op (...) een pilot aangegaan vanwege het verrichten van de volgende diensten door Ons: Direct outbound calls (verificatie calls) 10.2.b "Non-verified accounts" en (feedback calls) 10.2.b "ready 2 ride customers" (de "Onderliggende opdracht").
Wij Verwerken daarbij de Persoonsgegevens die vermeld staan in de Bijlage die bij deze Overeenkomst hoort.

B. Wij zijn - vanwege het uitvoeren van deze Onderliggende opdracht én met betrekking tot de Persoonsgegevens die Wij hierbij zullen Verwerken - aan te merken als "Verwerker" en U als "Verantwoordelijke". In deze Overeenkomst leggen We onze wederzijdse rechten en verplichtingen vast.

PARTIJEN KOMEN HET VOLGENDE OVEREEN:

1. Definities

In deze Overeenkomst wordt een aantal begrippen gebruikt. De betekenis van die begrippen is hieronder verduidelijkt. De genoemde begrippen worden in deze Overeenkomst met een hoofdletter geschreven. Veelal wordt in de opsomming hieronder gebruik gemaakt van de omschrijving van het begrip uit de wet- en regelgeving op het gebied van privacy.

Betrokkene:	Degene op wie een Persoonsgegeven betrekking heeft.
Verwerker:	Een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/ dat ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt , zonder aan zijn rechtstreeks gezag te zijn onderworpen.
Sub-verwerker:	Een andere verwerker die door de Verwerker wordt ingezet om ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke specifieke verwerkingsactiviteiten te verrichten.
Verwerkingsverantwoordelijke / Verantwoordelijke:	Een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt.
Bijzondere Persoonsgegevens:	Dit zijn gegevens waaruit ras of etnische afkomst, politieke opvattingen, religieuze of levensbeschouwelijke overtuigingen, of het lidmaatschap van een vakbond blijken, en genetische gegevens, biometrische gegevens met het oog op de unieke identificatie van een persoon, gegevens over gezondheid, of gegevens met betrekking tot iemands seksueel gedrag of seksuele gerichtheid. Alsmede persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten of daarmee verband houdende veiligheidsmaatregelen.
Datalek / Inbreuk in verband met persoonsgegevens:	Een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot - of waarbij redelijkerwijs niet uit te sluiten valt dat die kan leiden tot - de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte persoonsgegevens.
Derden:	Anderen dan U en Wij en Onze Medewerkers.
Meldplicht Datalekken:	De verplichting tot het melden van Datalekken aan de Autoriteit Persoonsgegevens en (in sommige gevallen) aan Betrokkene(n).
Medewerkers:	Personen die werkzaam zijn bij U of bij Ons, ofwel in dienstbetrekking dan wel tijdelijk ingehuurd.
Onderliggende opdracht:	De opdracht zoals hierboven bedoeld in de overwegingen onder A.
Overeenkomst:	Deze verwerkersovereenkomst.

Persoonsgegevens:	Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon („de Betrokkene") die in het kader van de "Onderliggende opdracht" worden verwerkt; als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identificator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon.
Persoonsgegevens van gevoelige aard:	Persoonsgegevens waarbij verlies of onrechtmatige Verwerking kunnen leiden tot (onder meer) stigmatisering of uitsluiting van Betrokkene , schade aan de gezondheid, financiële schade of tot (identiteits)fraude. Tot deze categorieën van persoonsgegevens moeten in ieder geval worden gerekend: • Bijzondere persoonsgegevens • Gegevens over de financiële of economische situatie van de Betrokkene • (Andere) gegevens die kunnen leiden tot stigmatisering of uitsluiting van de Betrokkene • Gebruikersnamen, wachtwoorden en andere inloggegevens • Gegevens die kunnen worden misbruikt voor (identiteits)fraude
Verwerken / 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.
AVG:	Algemene Verordening Gegevensbescherming, inclusief de uitvoeringswet van deze verordening. De AVG vervangt de Wet bescherming persoonsgegevens per 25 mei 2018.

2. Toepasselijkheid en looptijd

1. Deze Overeenkomst is van toepassing op iedere Verwerking die door Ons als Verwerker wordt gedaan op basis van de Onderliggende opdracht, gegeven door U als Verantwoordelijke.

2. Deze Overeenkomst treedt in werking op de datum waarop de Onderliggende opdracht van kracht wordt en eindigt op het moment dat wij geen Persoonsgegevens meer onder ons hebben die wij in het kader van de Onderliggende Opdracht voor u verwerken. Het is niet mogelijk om deze Overeenkomst tussentijds op te zeggen.

3. Artikel 6 en 7 van deze Overeenkomst blijven gelden, ook nadat de Overeenkomst (of de Onderliggende opdracht) is geëindigd.

3. Verwerking

1. Wij Verwerken de Persoonsgegevens uitsluitend op de manier die Wij met U hebben afgesproken in de Onderliggende opdracht. Dit Verwerken doen Wij niet langer of uitgebreider dan noodzakelijk voor de uitvoering van deze Onderliggende opdracht. De Verwerking vindt plaats volgens Uw schriftelijke instructies, tenzij Wij op grond van de wet- of regelgeving verplicht zijn om anders te handelen (bijvoorbeeld bij het maken van een afweging of een melding van een "ongebruikelijke transactie" moet worden gedaan in het kader van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft)).
   Indien een instructie, naar onze mening, een inbreuk maakt op de AVG stellen wij U daarvan onmiddellijk in kennis.

2. De Verwerking vindt plaats onder Uw verantwoordelijkheid. Wij hebben geen zeggenschap over het doel en de middelen van de Verwerking en nemen geen beslissingen over zaken als het gebruik van Persoonsgegevens, de bewaartermijn van de voor u verwerkte Persoonsgegevens en het verstrekken van Persoonsgegevens aan Derden. U moet er voor zorgen dat U het doel en de middelen van de Verwerking van de Persoonsgegevens duidelijk heeft vastgesteld. De zeggenschap over de Persoonsgegevens berust nooit bij Ons. Als Wij een zelfstandige verplichting mochten hebben op basis van wettelijke voorschriften, dan leven Wij deze verplichtingen na.

3. U bent wettelijk verplicht de vigerende wet- en regelgeving op het gebied van privacy na te leven. In het bijzonder dient u vast te stellen of er sprake is van een rechtmatige grondslag voor het Verwerken van de Persoonsgegevens. Wij zorgen ervoor dat Wij voldoen aan de op ons als Verwerker van toepassing zijnde regelgeving op het gebied van de Verwerking van Persoonsgegevens en de afspraken die We hebben gemaakt in deze Overeenkomst.

4. Wij zorgen ervoor dat alleen Onze Medewerkers toegang hebben tot de Persoonsgegevens. De uitzondering hierop is opgenomen in artikel 3.5. Wij beperken de toegang tot Medewerkers voor wie de toegang noodzakelijk is voor hun werkzaamheden, waarbij de toegang beperkt is tot Persoonsgegevens die deze Medewerkers nodig hebben voor hun werkzaamheden. Wij zorgen er bovendien voor dat de Medewerkers die toegang hebben tot de Persoonsgegevens een juiste en

volledige instructie hebben gekregen over de omgang met Persoonsgegevens en dat zij bekend zijn met de verantwoordelijkheden en wettelijke verplichtingen.

5. Wij kunnen andere verwerkers (Sub-verwerkers) inschakelen voor het uitvoeren van bepaalde werkzaamheden die voortvloeien uit de Onderliggende opdracht, bijvoorbeeld als deze Sub-verwerkers over specialistische kennis of middelen beschikken waarover Wij niet beschikken. Als het inschakelen van Sub-Verwerkers tot gevolg heeft dat deze Persoonsgegevens gaan Verwerken dan zullen wij die Sub-Verwerkers (schriftelijk) de verplichtingen uit deze Overeenkomst opleggen. Met ondertekening van deze Overeenkomst geeft u toestemming voor het inschakelen van de Sub-Verwerkers die genoemd zijn in de Bijlage die bij deze Overeenkomst hoort. Over het inschakelen van overige Sub-Verwerkers zullen wij u vooraf informeren en in de gelegenheid stellen hiertegen bezwaar te maken.

6. Voor zover mogelijk verlenen Wij U bijstand bij het vervullen van Uw verplichtingen om verzoeken om uitoefening van rechten van Betrokkenen af te handelen. Als Wij (rechtstreeks) verzoeken ontvangen van Betrokkene(n) om uitoefening van hun rechten (bijvoorbeeld inzage, wijziging of verwijdering van Persoonsgegevens), dan zenden Wij deze verzoeken door naar U. U handelt deze verzoeken zelf af, waarbij Wij U natuurlijk behulpzaam kunnen zijn als Wij in het kader van de Onderliggende opdracht toegang hebben tot deze Persoonsgegevens. Hiervoor kunnen wij kosten in rekening brengen.

7. Wij zullen de Persoonsgegevens alleen Verwerken binnen de Europese Economische Ruimte, tenzij Wij hierover met U andere afspraken hebben gemaakt. Deze afspraken leggen Wij Gezamenlijk schriftelijk vast, of per e-mail. Met ondertekening van deze Overeenkomst geeft u toestemming voor de Verwerkingen buiten de EER die in de bij deze Overeenkomst horende Bijlage worden genoemd.

8. Als Wij een verzoek krijgen om Persoonsgegevens ter beschikking te stellen dan doen Wij dit alleen als het verzoek is gedaan door een daartoe bevoegde instantie. Bovendien beoordelen Wij eerst of Wij van mening zijn dat het verzoek bindend is, of dat Wij op grond van gedrags- en beroepsregels aan het verzoek moeten voldoen. Als er geen strafrechtelijke of andere juridische belemmeringen zijn, dan stellen Wij U op de hoogte van het verzoek. Wij proberen dat op zodanig korte termijn te doen, dat het voor U mogelijk is om eventuele rechtsmiddelen tegen de verstrekking van de Persoonsgegevens in te stellen. Als Wij U op de hoogte mogen stellen dan zullen Wij ook met U overleggen over de wijze waarop en welke gegevens Wij ter beschikking zullen stellen.

4. Beveiligingsmaatregelen

1. Wij hebben de beveiligingsmaatregelen genomen die zijn genoemd in de Bijlage die bij deze Overeenkomst hoort. Bij het nemen van de beveiligingsmaatregelen is rekening gehouden met de te mitigeren risico's, de stand van de techniek en de kosten van de beveiligingsmaatregelen.

2. U heeft zich goed geïnformeerd over de beveiligingsmaatregelen die Wij hebben genomen en bent van mening dat deze maatregelen een beveiligingsniveau hebben dat past bij de aard van de Persoonsgegevens en de omvang, context, doeleinden en risico's van de Verwerking.

3. Wij informeren U als een van de beveiligingsmaatregelen substantieel wijzigt.

4. Wij bieden passende waarborgen voor de toepassing van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen met betrekking tot de te verrichten Verwerkingen. Als U de wijze waarop Wij de beveiligingsmaatregelen naleven wilt laten inspecteren, dan kunt U hiertoe een verzoek aan Ons doen. Wij zullen hierover Gezamenlijk met U afspraken maken. De kosten van een inspectie zijn voor Uw rekening. U stelt aan Ons een kopie van het inspectierapport ter beschikking.

5. Datalekken

1. Als er sprake is van een Datalek dan stellen Wij U daarvan op de hoogte. Wij streven ernaar dit te doen binnen 48 uur nadat wij dit Datalek hebben ontdekt, of zo snel mogelijk nadat wij daarover door Onze Sub-verwerkers zijn geïnformeerd. Nadere afspraken over de wijze waarop zijn opgenomen in artikel 11 van deze Overeenkomst. Wij zullen U daarbij voorzien van de informatie die U redelijkerwijs nodig heeft om - indien nodig - een juiste en volledige melding te doen aan de Autoriteit Persoonsgegevens en eventueel de Betrokkene(n) in het kader van de Meldplicht Datalekken c.q. wij zenden de melding van onze Sub-verwerker aan u door. Ook van de door Ons, of onze Sub-verwerker, naar aanleiding van het Datalek genomen maatregelen houden Wij U op de hoogte.

2. De melding van Datalekken aan de Autoriteit Persoonsgegevens en (eventueel) Betrokkene(n) is altijd Uw eigen verantwoordelijkheid.

3. Het (bij)houden van een register van Datalekken is altijd Uw eigen verantwoordelijkheid.

6. Geheimhoudingsplicht

1. Wij houden de van u verkregen Persoonsgegevens geheim en verplichten Onze Medewerker en eventuele Sub-verwerkers ook tot geheimhouding.
2. Wij zullen U op de hoogte stellen van ieder verzoek van een ander dan de betrokkenen tot kennisneming, verstrekking of andere vorm van opvragen en mededeling van de Persoonsgegevens, in strijd met de in dit artikel opgenomen geheimhoudingsplicht tenzij de wet dat verbiedt.

7. Aansprakelijkheid

1. U staat er voor in dat de Verwerking van Persoonsgegevens op basis van deze Overeenkomst niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op de rechten van Betrokkene(n).

2. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van het door U niet naleven van de AVG of andere wet- of regelgeving. U vrijwaart ons ook voor aanspraken van Derden op grond van zulke schade. De vrijwaring geldt niet alleen voor de schade die Derden hebben geleden (materieel maar

ook immaterieel), maar ook voor de kosten die Wij in verband daarmee moeten maken, bijvoorbeeld in een eventuele juridische procedure, en de kosten van eventuele boetes die aan Ons worden opgelegd ten gevolge van Uw handelen.

3. De in de Onderliggende opdracht en daarbij behorende algemene voorwaarden overeengekomen beperking van Onze aansprakelijkheid is van kracht op de verplichtingen zoals opgenomen in deze Overeenkomst, met dien verstande dat een of meerdere schadevorderingen uit hoofde van deze Overeenkomst en /of de Onderliggende opdracht nimmer tot overschrijding van de beperking kan leiden.

8. Overdraagbaarheid Overeenkomst

1. Het is voor U en Ons, behalve als Wij Gezamenlijk schriftelijke anders afspreken, niet toegestaan om deze Overeenkomst en de rechten en de plichten die samenhangen met deze Overeenkomst over te dragen aan een ander.

9. Beëindiging en teruggave / vernietiging Persoonsgegevens

1. Als de Onderliggende opdracht wordt beëindigd dan zullen Wij de door U aan Ons verstrekte Persoonsgegevens aan U terug overdragen of – als U Ons daarom verzoekt – vernietigen. Wij zullen uitsluitend een kopie van de Persoonsgegevens bewaren als Wij hiertoe op grond van wet- of (beroeps)regelgeving verplicht zijn.

10.2.b De kosten van het verzamelen en overdragen van Persoonsgegevens bij het eindigen van de Onderliggende opdracht zijn voor Uw rekening. Datzelfde geldt voor de kosten van de vernietiging van de Persoonsgegevens. Als U daarom vraagt dan geven Wij U vooraf een kosteninschatting.

10. Aanvullingen en wijziging Overeenkomst

1. Aanvullingen en wijzigingen op deze Overeenkomst zijn alleen geldig als ze op schrift zijn gesteld. Onder "schriftelijk" worden ook wijzigingen begrepen die per e-mail zijn gecommuniceerd, gevolgd door een akkoord per e-mail van de andere partij.

2. Een wijziging in de verwerkte Persoonsgegevens of in de betrouwbaarheidseisen, de privacyregelgeving of uw eisen kan aanleiding zijn om deze Overeenkomst aan te vullen of te wijzigen. Indien dit leidt tot significante aanpassingen in de onderliggende opdracht, of wanneer Wij niet kunnen voorzien in een passend niveau van bescherming, kan dit voor Ons reden zijn om de Onderliggende opdracht te beëindigen.

11. Slotbepalingen

1. Op Uw verzoek stellen Wij U alle informatie ter beschikking die nodig is om de nakoming van de in deze Overeenkomst neergelegde verplichtingen aan te tonen. Wij maken audits mogelijk, waaronder inspecties, door U of een door U gemachtigde controleur en dragen er aan bij. De kosten van dergelijke verzoeken, audits of inspecties zijn voor Uw rekening. Ook eventuele audits bij Onze Sub-verwerkers zijn voor Uw rekening.

2. Partijen werken desgevraagd samen met de toezichthoudende autoriteit bij het vervullen van haar taken.

3. Op deze Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing, de Nederlandse rechter is bevoegd kennis te nemen van alle geschillen die voortvloeien uit of samenhangen met deze Overeenkomst.

4. U dient alle bestanden, waar nodig, te ontdubbelen met het Bel-Me-Niet-Register en de Recht-Van-Verzet database alvorens deze data wordt uitgeleverd aan Ons. Verlengen van de beltermijn op BMNR bestanden wordt gedaan door Ons. Op eerste verzoek van U tonen wij aan dat dit daadwerkelijk gebeurd is.

5. Deze Overeenkomst is hoger in rang dan andere door Ons met U gesloten overeenkomsten. Als U algemene voorwaarden gebruikt dan zijn deze niet van toepassing op deze Overeenkomst. De bepalingen uit deze Overeenkomst gaan boven de bepalingen in Onze algemene voorwaarden, tenzij expliciet naar een bepaling in de algemene voorwaarden wordt verwezen.

6. Als één of meerdere bepalingen in deze Overeenkomst niet geldig blijken te zijn, dan heeft dit geen gevolgen voor de geldigheid van de andere bepalingen in deze Overeenkomst. Wij treden dan met U in overleg om Gezamenlijk een nieuwe bepaling op te stellen. Deze bepaling zal zoveel als mogelijk in de geest zijn van de ongeldige bepaling, maar dan uiteraard zo vormgegeven dat de bepaling wel geldig is.

7. Mededelingen in het kader van deze Overeenkomst (inclusief mededelingen in het kader van artikel 5 – Datalekken) zullen door U en Ons worden gedaan aan onderstaande Medewerkers:

   [10.2.e en 10.2.e]
   [werkzaam bij: Soleo Gent]
   [contactgegevens: Martelaarslaan 47, verdieping 6, 9000 Gent]

   [10.2.e st]
   [werkzaam bij: Felyx Sharing B.V.]
   [contactgegevens: Herengracht 493, 1017 BT, Amsterdam]

Als de gegevens behorend bij de bovengenoemde Medewerkers veranderen, of als zij worden vervangen door andere Medewerkers, dan lichten We elkaar daarover in.

ONDERTEKENING

Ondertekend op

10.2.e

10.2.e

[naam klant + naam ondertekenaar]

Soleo Groep B.V.

10.2.e

Felvx

10.2.e

BIJLAGE

Persoonsgegevens

[Betreft een pilot van 100 uren op particulieren die in twee trajecten worden op gevolgd. In eerste instantie heb je de "non verified customers", deze worden opgevolgd met de bedoeling hun registratie af te werken en ervoor te zorgen dat zij klant worden bij Felyx. In de tweede case gaat het over de "ready 2 ride customers" dit zijn diegene die reeds hun registratie voltooid hebben maar nog niet hebbe gereden of gebruikt gemaakt van hun gratis minuten. De te verwerken leads worden aangeboden en aangeleverd via een beveiligde omgeving (FTP) en zijn afkomstig uit het systeem van Felyx. De voorwaarden en criteria hierbij zijn vooropgesteld in samenspraak met Felyx B.V.]

De volgende Persoonsgegevens zullen in het kader van de Onderliggende opdracht worden verwerkt:

[De gegevens die zullen worden verwerkt zijn de gegevens die beschikbaar zijn gemaakt in de database, de gegevens die zullen worden opgeslagen zijn de normale NAWT. Hierbij worden nog bijkomstig gegevens gevraagd die nodig zijn (in traject 1. "Non-verrified customers") om de registratie af te werken. Dit zijn de betaalgegevens van de kredietkaart van de klant in kwestie en een geledig rijbewijs. Deze worden niet opgeslagen in ons systeem. Deze worden verwerkt door de klant zelf, wij begeleiden de klant via de app. En hebben dus geen toegang tot deze persoonlijke gegevens van de klant in kwestie. Zowel de positieve als de negatieve gegevens/uitkomsten zullen worden doorgekoppeld naar Felyx B.V. via FTP.

Verwerking

Grondslag verwerking:

Wet op de Privacy en GDPR-wetgeving

Wij Verwerken op de volgende wijzen Persoonsgegevens voor U:

De gegevens die worden gevraagd en verwerkt, worden opgeslagen in ons systeem (Teleknowledge) en daarvan wordt altijd een back-up gemaakt. De personen die hiertoe toegang hebben zijn enkel bevoegde personen die rechten hebben gekregen dit in te kijken]. Deze gegevens kunnen tevens altijd worden opgevraagd door de opdrachtgever.

U bepaalt welke Persoonsgegevens worden verwerkt en op welke wijze, U bent Verantwoordelijke voor deze verwerking.

Technische en organisatorische maatregelen

Wij nemen de volgende technische en organisatorische maatregelen ter bescherming van de Persoonsgegevens tegen verlies of onrechtmatige Verwerking:

1. Beveiligingstechniek bij het versturen van persoonsgegevens

Wij beveiligen persoonsgegevens in overeenstemming met de stand van de techniek. Dit is onder andere vastgelegd in de encryptie protocollen voor "data at rest" zoals beschreven in Onze Data Security Policy. Dit betekent ook dat Wij persoonsgegevens uitwisselen met U te allen tijde middels encryptie bestanden en versturen middels een beveiligde verbinding. Maar ook bestanden met persoonsgegevens middels een versleuteling opslaan.

2. Commerciële aanbieding

Scripts en campagnes staan in de beveiligde ICT omgeving. Na het afsluiten van een campagne worden deze uit de live omgeving gehaald.

3. Commerciële verkoopstrategie

De relevante mails en presentaties worden alleen op expliciet verzoek aan Onze agents verstrekt (hand-outs). Al het personeel is zich bewust van de data policy en heeft een integriteitclausule getekend.

4. Rapportages

Deze worden per mail aan een beperkte verdelergroep gestuurd. Voor een aantal klanten worden de rapportages in een beveiligde omgeving ge-upload. Deze klantinformatie is alleen toegankelijk via het inloggen op Ons netwerk. Deze wordt beveiligd middels een active directory structuur waardoor geborgd wordt dat alleen bevoegde gebruikers toegang tot de data hebben. Ons netwerk is beveiligd middels DMZ en firewalls en wordt periodiek getest.

5. Toegang tot gegevens beperken

Ook moeten Wij de toegang tot persoonsgegevens beperken. Hoe meer personen toegang hebben tot de gegevens, hoe groter de kans op misbruik. Vandaar dat binnen de active directory toegang wordt gegeven op een "need to know" basis zoals neergelegd in Onze Data Security Policy.

6. Toegang tot het bedrijf

Alleen medewerkers van Ons hebben toegang tot de niet openbare ruimten. Bezoekers dienen geëscorteerd te worden. In bepaalde ruimtes kan het verplicht worden gesteld een badge te dragen.

7. Encryption policy

Data at rest is encrypted based on specific protocols:

Mail with attachment	SSL
Backups	AES 128/256
SQL Data	Teleknowledge generic encryption
Data directories	AES or none depending on the classification of the information asset.

8. FireWall

De firewall van Ons wordt actief beheerd, waarbij het bedrijfsplan ervoor heeft gezorgd dat binnen het netwerk alle poorten, en/of protocollen bij verbindingspogingen geweigerd worden.
Wij hebben ervoor gekozen bepaalde protocollen en/of poorten te accepteren welke van belang zijn voor projectmatige verbindingen (denk hierbij aan VOIP protocollen / bepaalde poorten voor SIP trunks).
Daarnaast beschikt de FireWall op locatie Utrecht ook over een spam, malware en virus filter waarbij door de FireWall de uitgaande verbinding naar website X wordt geblokkeerd.

9. Anti-Virus

Alle systemen van Ons zijn voorzien van anti-root kits van leverancier "MalwareBytes".

Tevens maken Wij gebruik van Windows Defender, welke dagelijks wordt geüpdatet met de nieuwste versie "Antivirus Definitions". Om tegen te gaan dat medewerkers in staat zijn om contact te maken met malafide maken Wij gebruik van (locatie afhankelijk) geblokkeerde website lijsten.
Het merendeel van vestigingen van Ons maken gebruik van een handmatig aan te passen lijst welke d.m.v. policies gepushed worden naar alle systemen.

Derden

Wij schakelen deze derden (Sub-verwerkers) in bij het uitvoeren van de Onderliggende opdracht:

- Wij maken gebruik van contact center software Teleknowledge-Connect.
- Wij maken gebruik van de SQL opslagserver van Teleknowledge Amsterdam.
- Wij maken gebruik van contact center software Steam van Codelogic
- Wij maken gebruik van opslagservers aangeboden door Codelogic