

Privacystatuut en verwerkersovereenkomst Anywise

versie mei 2018

0 privacystatuut en verwerkersovereenkomst

In dit document vindt u de uitgangspunten hoe Anywise omgaat met privacygegevens van klanten en van andere betrokkenen (websitebezoekers, klanten van klanten). Het is een document in ontwikkeling, omdat de komende periode nog veel zaken moeten worden verhelderd ten aanzien van de interpretatie en toepassing van de nieuwe Europese wetgeving.

Dit statuut ondertekend door klant en door Anywise is een verwerkersovereenkomst in de strekking van de GDPR/AVG.

1 Klanten en websitebezoekers

U bent klant als u een betaalde dienst afneemt. Dan is er dus een factuurrelatie. Het dienstenpakket kan binnen de leveringsvoorwaarden worden uitgebreid of ingeperkt. Als er geen diensten meer worden afgenomen bent u geen klant meer.

Een klant van een klant is geen klant van Anywise. Als klant maakt u op uw beurt afspraken met uw klanten. Toch komt Anywise in aanraking met gegevens van klanten van klanten. Vandaar dat daar in dit document ook aandacht aan wordt besteed.

Iemand die de website van Anywise bezoekt is een websitebezoeker en dus niet per se ook klant. Er is met websitebezoekers geen factuurrelatie. Van hen wordt niets vastgelegd. De website van Anywise heeft bijvoorbeeld geen cookies, geen Facebook-plugins en geen Google statistics. In feite is de website niets meer dan een visitekaartje van de onderneming met een nieuwsfeed.

2a Persoonsgegevens van klanten

Van klanten worden de gegevens bewaard die nodig zijn om te kunnen communiceren en te factureren. Dit zijn minimaal: (bedrijfs)naam, adres, postcode, woonplaats, e-mailadres en beschrijving van afgenomen diensten. Vaak worden daarnaast ook deze gegevens bewaard: naam contactpersoon, afdelingsnaam/nummer, telefoonnummer, KvK-nummer, BTW-nummer. Soms worden ook deze gegevens bewaard: door klant verstrekt referentie- of projectnummer, een tweede contactpersoon, tweede telefoonnummer, tweede e-mailadres etc.

Anywise legt dus niet meer gegevens vast dan nodig om met de klant te kunnen communiceren en om de rekening te kunnen toesturen. De factuurgegevens worden vastgelegd in de financiële administratie die afdoende beveiligd is (software-updates, afscherming met sterke wachtwoorden) en alleen toegankelijk door een medewerker van Anywise die belast is met de financiële administratie. Financiële software is *on premise* en er is dus geen cloudopslag van gegevens.

Communicatiegegevens (naam, telefoonnummer, e-mailadres) worden ook bewaard en gebruikt in mailomgeving en adresboek van een bedrijfstelefoon. Betreffende apparaten zijn beveiligd volgens de actuele standaarden.

Facturen worden vanwege de regels van de belastingdienst 7 jaar bewaard, dus ook de daarvoor gebruikte gegevens blijven zolang in het bestand. Na 7 jaar worden de facturen verwijderd en als u geen klant meer bent worden ook de klantgegevens uit de financiële administratie verwijderd.

Klantgegevens worden nooit gedeeld met derden, met uitzondering van wat hieronder bij 2v wordt beschreven.

2b Domeinnaamregistratie

Voor het registreren van domeinnamen zijn houdergegevens nodig. Dat zijn (bedrijfs)naam, adres, postcode, woonplaats, e-mailadres en vaak ook KvK-nummer. Bij sommige domeinnamen is tevens een buitenlands vestigingsadres nodig.

Anywise registreert domeinnamen voor klanten en voor klanten van klanten en treedt als zodanig ook hier op als verwerker van persoonsgegevens. De gegevens worden verstrekt aan de instanties die domeinnamen vastleggen (de officiële 'registrars' en intermediairs) en worden door Anywise zelf niet opgeslagen en bewaard. Met die instanties zijn verwerkersovereenkomsten gesloten die voldoen aan de verplichtingen van de Europese wetgeving (GDPR/AVG).

3 Uitwisseling van gegevens

Communicatie met klanten verloopt vaak via e-mail. De inhoud van de communicatie betreft meestal het afnemen of beëindigen van diensten, domeinnaamregistraties, het melden en bespreken van technische vraagstukken en zaken die betrekking hebben op de administratie. Daar waar het business-to-business betreft wordt deze wijze van communicatie verantwoord geacht, mits: 1) de klant akkoord gaat met deze werkwijze en 2) er gebruik gemaakt wordt van SSL-encryptie van de in- en uitgaande e-mail.

Er wordt naast e-mail in toenemende mate gebruik gemaakt van een ticketsysteem. Zie daarvoor onder 7.

Daar waar gegevens worden verstuurd die herleidbaar zijn tot privépersonen wordt gebruik gemaakt van andere communicatiemiddelen. Dit komt erop neer dat die gegevens per post of telefoon worden uitgewisseld.

Logins en wachtwoorden worden nooit in combinatie verstuurd. De gebruikelijke werkwijze is login/gebruikersnaam per e-mail en het wachtwoord separaat via SMS of telefoon.

Facturen worden per traditionele brievenpost verstuurd, of, als de klant daarom vraagt per e-mail onder dezelfde bovengenoemde voorwaarden.

4a Geleverde diensten en het gebruik ervan

Anywise levert website hosting en e-mailoplossingen. Het dienstenaanbod komt erop neer dat aan klanten digitale ruimte wordt verhuurd die vervolgens onder verantwoordelijkheid van die klanten wordt ingezet.

Anywise is niet verantwoordelijk voor benutting van die digitale ruimte. Voorbeeld: als een klant ruimte huurt voor een Wordpress-website die hij zelf installeert en beheert, dan is hij zelf verantwoordelijk voor het onderhouden van die website met de laatste security patches. Ander voorbeeld: de systemen zijn geschikt om SSL te installeren voor websites ('https'). Of dat wordt gebruikt is de verantwoordelijkheid van de klant. Zie ook 4b hierover, want Anywise kan ingrijpen als zich riskante situaties voordoen.

Bij e-mailoplossingen ligt het genuanceerder. Van Anywise mag verwacht worden dat de mailsystemen de laatste veiligheidsmogelijkheden bieden. Of die gebruikt worden is vervolgens echter weer de verantwoordelijkheid van de klant. Verder geldt dat Anywise een actief beleid voert ter vermindering van

spammail, zowel van klanten (dus vanuit het netwerk naar buiten) als van extern (mail die het netwerk binnentreedt).

Anywise heeft toegang tot al haar systemen en heeft dus inzage in onversleutelde gegevens van klanten. Die toegang is nodig voor het uitvoeren van installatiewerkzaamheden, upgrades, monitoring, troubleshooting et cetera. Dat is nu eenmaal de aard van de dienstverlening. Alle informatie die uit hoofde van die bevoegdheid is verkregen valt onder strikte geheimhouding.

Het staat de klant vrij de gehuurde digitale ruimte door encryptie extra te beveiligen (toegang beperken of wijzigen voor root-access, script-encryptie, encryptie van bestanden en connecties). De tools zijn daarvoor beschikbaar. Afstemming met Anywise is verstandig om te voorkomen dat bij technische problemen geen hulp geboden kan worden.

4b Interventies bij privacyrisico's

Vanuit het dagelijks beheer van gehuurde ruimte kunnen situaties worden gesignaleerd die risico's met zich meebrengen voor technische stabiliteit en privacy van klanten en eindgebruikers van diensten. Die risico's kunnen voortkomen uit bij voorbeeld verouderde (niet bijgewerkte) versies van software of niet adequaat toegepaste veiligheidsvoorzieningen.

Anywise behoudt zich het recht voor (deel)systemen zonder voorafgaande aankondiging uit te schakelen als die situatie zich voordoet. De klant wordt hierover terstond geïnformeerd. Vanzelfsprekend probeert Anywise in overleg tot een oplossing te komen en afspraak om te borgen dat de situatie zich niet opnieuw voordoet.

Al naar gelang de ernst van de situatie en of er schadelijke gevolgen zijn ('datalek') kan Anywise dit melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).

5 Opslag en backup

De servers van Anywise staan in een eigen netwerkcentrum. Alleen bevoegde medewerkers hebben fysieke en digitale toegang. De ruimten zijn beveiligd tegen inbraak en brand.

De servers zijn zgn. virtual machines (vm's). Op een fysieke server draaien meerdere vm's. Eenmaal per week wordt een volledige backup gemaakt van de vm's. En elke nacht een incrementele backup. Er kan in elk geval worden teruggeschakeld tot 2 weken terug. Vm's worden maximaal 2 maanden bewaard. Als de klant dat wil kan een kortere maximale bewaartermijn worden afgesproken.

6 E-mailings

Anywise doet geen (commerciële) e-mailings of brievenpostmailings naar klanten. (Algemene) nieuwsberichten worden geplaatst op de website of de Twitterfeed.

Bij een calamiteit kan worden besloten toch een e-mailing te doen. Als dat gebeurt zijn klantgegevens zodanig afgeschermd zodat klanten elkaars gegevens niet kunnen zien.

7 Ticketsysteem

Anywise maakt naast e-mail en telefoon gebruik van Zendesk als ticketsysteem voor vragen en het melden van technische problemen. De communicatie die via Zendesk loopt is feitelijk niet anders dan ook wel rechtstreeks via e-mail verloopt. Zendesk slaat tickets op voor naslag en statistiek voor Anywise. In het contract tussen Anywise en Zendesk zijn privacyzaken geregeld, conform de Europese bepalingen.

Voor meer informatie zie <https://www.zendesk.nl/company/customers-partners/eu-data-protection/>

8 Social media

Sociale media worden slechts beperkt ingezet. Anywise heeft een Twitteraccount voor mededelingen omtrent algemene technische problemen (storingen) en onderhoud (upgrades).

9 dit statuut

Dit statuut is opgesteld vanwege de Europese wetgeving (GDPR/AVG) en de daaruit aangescherpte eisen ten aanzien van privacy (opslag, afscherming, verwerking). De laatste bewerking is van 21 mei 2018. Het statuut staat, net als de leveringsvoorwaarden door diensten en producten, gepubliceerd op onze website www.anywise.com. Contact kan worden opgenomen via info@anywise.com.

aldus overeengekomen

plaats

datum

Anywise

<naam klant>