



Versie 1.1 (2018)

Verwerkersovereenkomst

SYSCON verwerkt onder andere persoonsgegevens voor en in opdracht van de klant omdat de klant een overeenkomst met SYSCON heeft voor hosting of software gebruik. SYSCON en de klant zijn daarom verplicht volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) om een Verwerkersovereenkomst te sluiten. SYSCON is in deze de 'verwerker' en de klant de 'verwerkingsverantwoordelijke'. SYSCON en de klant verplichten zich over en weer om de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) na te leven. Voor de definities van begrippen wordt aangesloten bij de AVG. SYSCON zal de persoonsgegevens alleen verwerken voor en in opdracht van de klant en om uitvoering te geven aan de overeenkomst.

Instructies verwerking

De verwerking bestaat uit het beschikbaar stellen van serverruimte en applicaties met de door de klant ingevoerde en gegenereerde data. SYSCON zal geen gegevens toevoegen, aanpassen of verwijderen zonder dat de klant daar specifieke instructie voor gegeven heeft. Die instructie kan via een verzoek of via de applicatie worden gegeven.

Binnen de applicaties, die SYSCON beschikbaar stelt, zijn verschillende soorten persoonsgegevens vast te leggen. SYSCON is zich ervan bewust dat de klant al deze, en eventueel nog zelf aan te maken persoonsgegevens of categorieën, kan invoeren en dat SYSCON deze dan zal verwerken. De klant is zelf verantwoordelijk voor de beoordeling of het doel en aard van de verwerking past bij de dienstverlening die SYSCON doet.

SYSCON verzamelt geanonimiseerde gegevens over het gebruik van haar producten en diensten. Deze gegevens ondersteunen SYSCON om inzicht te krijgen of, hoe en hoe vaak bepaalde onderdelen van het product gebruikt worden. De geanonimiseerde gegevens zullen uitsluitend gebruikt worden om producten en dienstverlening te verbeteren. SYSCON zal de

verzamelde gebruikersstatistieken **nooit** gebruiken voor commerciële doeleinden of aanbieden aan derde partijen.

Geheimhoudingsplicht

SYSCON is zich bewust dat de informatie die de klant met SYSCON deelt en opslaat binnen SYSCON cloud, een geheim en bedrijfsgevoelig karakter heeft. Alle SYSCON medewerkers zullen gedurende hun dienstverband en daarna, zoals in hun arbeidsovereenkomst met geheimhoudingsclausule is opgenomen, op verantwoorde wijze met de informatie van de klant omgaan.

Medewerkers met toegang tot klantgegevens

Systeembeheerders van SYSCON cloud hebben volledige toegang tot de klantgegevens voor:

- het updaten naar een nieuwe versie;
- het doorvoeren van patches en hotfixes;
- het maken van een back-up;
- het verplaatsen van een gegevens binnen het SYSCON cloud.

SYSCON medewerkers hebben alleen toegang tot de klantgegevens indien zij toestemming daarvoor hebben ontvangen van de klant en voor zolang zij toestemming hebben van de klant.

Beveiliging

SYSCON neemt blijvend passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens van de klant te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen worden aangemerkt als een passend beveiligingsniveau in de zin van de AVG. Meer informatie hierover kan opgevraagd worden bij SYSCON support. De klant is gerechtigd om in overleg met SYSCON tijdens de looptijd van de overeenkomst door een onafhankelijke deskundige de naleving hiervan te controleren, bijvoorbeeld door middel van het uitvoeren van een audit. De klant zal alle kosten in verband met deze controle dragen.

SYSCON is aansprakelijk voor schade in het kader van persoonsgegevens door handelen of nalaten van de subverwerker waarbij de aansprakelijkheidsbeperking uit het hoofdstuk Aansprakelijkheid geldt. De toepasselijke aansprakelijkheidsbeperking geldt niet indien er bij

de subverwerker sprake is van grove nalatigheid of opzettelijk wangedrag. SYSCON is ook niet aansprakelijk in geval van overmacht (zoals gedefinieerd in het hoofdstuk Aansprakelijkheid in de algemene voorwaarden van SYSCON) bij haarzelf of aan de kant van de subverwerker.

Indien de Autoriteit Persoonsgegevens aan de verwerkersverantwoordelijke een bindende aanwijzing zal geven dient de klant SYSCON direct op de hoogte stellen van deze bindende aanwijzing. SYSCON zal er alles aan doen wat in redelijkheid van haar verwacht kan worden om de naleving mogelijk te maken. Als SYSCON niet doet wat in redelijkheid van haar gevraagd kan worden waardoor er een boete volgt, of als de Autoriteit Persoonsgegevens direct een boete oplegt omdat sprake is van opzet of ernstige verwijtbare nalatigheid aan de kant van SYSCON, dan geldt de toepasselijke aansprakelijkheidsbeperking als hiervoor genoemd in het hoofdstuk Aansprakelijkheid niet.

Subverwerkers

SYSCON verwerkt de klantdata in datacenters van Equinix en deze is hiermee subverwerker. De datacenters waar SYSCON gebruik van maakt bevinden zich uitsluitend in Nederland (Amsterdam) en vallen onder Nederlandse wet- en regelgeving en voldoen aan de strenge Nederlandse en Europese wetgeving met betrekking tot logische en fysieke toegangsbeveiliging en continuïteit. De datacenters zijn minimaal ISO 27001 gecertificeerd. De (persoons)gegevens worden door SYSCON en subverwerker uitsluitend verwerkt binnen de Europese Economische ruimte.

Syscon maakt gebruik van DUO Security voor de tweewegsauthenticatie voor thuisgebruikers in de datacentra en daarmee is DUO Security subverwerker van SYSCON.

SYSCON zal geen nieuwe subverwerkers gegevens laten verwerken zonder de klant daarover tijdig te informeren. De klant kan bezwaar maken bij SYSCON tegen de subverwerker. SYSCON zal deze bezwaren op directieniveau afhandelen. Mocht SYSCON toch gegevens willen laten verwerken door de nieuwe subverwerker, heeft de klant de mogelijkheid om de overeenkomst te beëindigen.

Privacyrechten

SYSCON heeft geen zeggenschap over de persoonsgegevens die door de klant beschikbaar worden gesteld. Zonder noodzaak, gezien de aard van de door de klant verstrekte opdracht, expliciete toestemming van de klant of wettelijke verplichting zal SYSCON de gegevens niet aan derden verstrekken of voor andere doeleinden verwerken, dan voor de overeengekomen doeleinden. De klant garandeert dat de persoonsgegevens verwerkt mogen worden op basis van een in de AVG genoemde grondslag.

SYSCON zal wel, indien een verzoek gedaan wordt door de Stichting Autoriteit Financiële Markten, De Europese Centrale Bank of De Nederlandsche Bank N.V. op grond van de uitvoering van hun taak uit hoofde van de Wft, of op grond van andere wet- en regelgeving, alle mogelijke informatie beschikbaar stellen aan de betreffende organisatie.

Betrokkenen

De klant is verantwoordelijk voor de ingevoerde gegevens van de betrokkenen en daarbij voor het informeren en bijstaan van de rechten van de betrokkenen. SYSCON zal nooit op verzoeken van betrokkenen ingaan en altijd verwijzen naar de verantwoordelijke. SYSCON zal, voor zover dat binnen de applicatie mogelijk is, haar medewerking verlenen aan de klant zodat deze kan voldoen aan zijn wettelijke verplichtingen in het geval dat een betrokkene haar rechten uitoefent op grond van de AVG of andere toepasselijke regelgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens.

Meldplicht datalekken

De AVG vereist dat eventuele datalekken gemeld worden aan de Autoriteit Persoonsgegevens door de verwerkingsverantwoordelijke van de data. SYSCON zal daarom zelf geen meldingen doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Uiteraard zal SYSCON de klant juist, tijdig en volledig informeren over relevante incidenten, zodat de klant als verwerkingsverantwoordelijke aan zijn wettelijke verplichtingen kan voldoen. De Beleidsregels meldplicht datalekken van de Autoriteit Persoonsgegevens geven hierover meer informatie.

Indien de klant een (voorlopige) melding verricht bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkene(n) over een datalek **bij SYSCON**, zonder dat de klant dit vooraf heeft besproken met SYSCON, dan is de klant aansprakelijk voor door SYSCON geleden schade en kosten. De klant is daarnaast verplicht een dergelijke melding direct in te trekken.

Bepaling datalek

Voor het bepalen van een datalek, gebruikt SYSCON de AVG en de Beleidsregels meldplicht datalekken als leidraad.

Melding aan de klant

Indien blijkt dat bij SYSCON sprake is van een beveiligingsincident of datalek zal SYSCON de klant daarover zo spoedig mogelijk informeren nadat SYSCON bekend is geworden met het datalek. Om dit te realiseren zorgt SYSCON ervoor dat al haar medewerkers in staat zijn en blijven om een datalek te constateren en verwacht SYSCON van haar opdrachtnemers dat zij SYSCON in staat stelt om hier aan te kunnen voldoen. Voor de duidelijkheid: als er een datalek is bij een leverancier van SYSCON, dan meldt SYSCON dit uiteraard ook. SYSCON is het contactpunt voor de klant. De klant hoeft geen contact op te nemen met de leveranciers van SYSCON.

Informeren klant (contactpersoon instellen)

In eerste instantie zal SYSCON de contactpersoon van de klant informeren over een datalek. Mocht deze contactpersoon niet (meer) de juiste zijn, dan kan dat aangepast worden door een mailtje te sturen aan AVG@syscon.nl met de melding, "wijzigen meldplicht datalekken verantwoordelijke".

Informatie verstrekken

SYSCON probeert de klant direct alle informatie te verstrekken die de klant nodig heeft om een eventuele melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkene(n) te verrichten.

Termijn van informeren

De AVG geeft aan dat er 'onverwijld' gemeld moet worden. Dit is volgens de Autoriteit Persoonsgegevens zonder onnodige vertraging en zo mogelijk niet later dan 72 uur na ontdekking ervan door de verantwoordelijke. Indien er een beveiligingsincident optreedt zal SYSCON de klant zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 48 uur na het ontdekken door SYSCON ervan, informeren. De klant zal zelf de beoordeling moeten maken of het beveiligingsincident valt onder de term 'datalek' en of er melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens gedaan zal moeten worden. De klant heeft hiervoor 72 uur, nadat de klant hiervan op de hoogte is gesteld, de tijd.

Voortgang en maatregelen

SYSCON zal de klant op de hoogte houden over de voortgang en de maatregelen die getroffen worden. SYSCON maakt hierover afspraken met de primaire contactpersoon bij de initiële melding. In ieder geval houdt SYSCON de klant op de hoogte in geval van een wijziging van de situatie, het bekend worden van nadere informatie en over de maatregelen die getroffen worden.

SYSCON registreert alle security incidenten en handelt deze volgens een vaste procedure (workflow) af.

Gegevens verwijderen

SYSCON zal, na afloop van de overeenkomst alle klant gegevens verwijderen zoals beschreven staat in de overeenkomst bij het onderdeel 'Beëindiging van de overeenkomst'. Mocht de klant eerder de gegevens verwijderd willen hebben, dan kan daarvoor een verzoek worden ingediend bij support. SYSCON verplicht zich daar gehoor aan te geven.