



bereikbaar zijn  
zoals **jij** wilt

## Inhoud

|  |    |
|--|----|
| 1. Definities . . . . .  | 3  |
| 2. Algemeen . . . . .  | 4  |
| 3. Verwerken van Persoonsgegevens . . . . .                              | 4  |
| 4. Geheimhouding . . . . .   | 5  |
| 5. Beveiliging Persoonsgegevens . . . . .                                | 5  |
| 6. Controle . . . . .  | 5  |
| 7. Beveiligingsincidenten . . . . .                                      | 6  |
| 8. Verzoeken van Betrokkenen . . . . .                                   | 6  |
| 9. Sub-verwerkers . . . . .  | 6  |
| 10. Toegang tot de Persoonsgegevens . . . . .                            | 7  |
| 11. Aansprakelijkheid en vrijwaring . . . . .                            | 7  |
| 12. Duur en beëindiging . . . . .  | 7  |
| 13. Wijziging Verwerkersovereenkomst . . . . .                           | 8  |
| 14. Toepasselijk recht/Bevoegde rechter . . . . .                        | 8  |
| <br>   |    |
| BIJLAGE 1 Beschrijving doelen, betrokkenen en persoonsgegevens . . . . . | 9  |
| BIJLAGE 2 Technische en organisatorische maatregelen . . . . .           | 10 |
| BIJLAGE 3 Procedure Meldplicht Datalekken . . . . .                      | 12 |

Speakup BV  
Postbus 1330  
7500 BH Enschede  
t: +31 88 77 32 587  
f: +31 88 77 32 588  
e: info@speakup.nl  
Kvk: 08141739  
BTWnr: NL8153.86.837.B01  
Bank: 53.60.41.032  
IBAN: NL30ABNA0536041032  
BIC: ABNANL2A

## Inleiding

Speakup verwerkt op basis van de overeenkomst tot levering van telecommunicatie- of andere diensten met de Klant, hierna de "Overeenkomst" te noemen, deels Persoonsgegevens waarvoor de Klant als de verwerkingsverantwoordelijke is te beschouwen. Dit kunnen bijvoorbeeld persoonsgegevens van medewerkers van Klant zijn die Klant in de ondersteunende software bij de door Speakup geleverde diensten invoert. Het voorgaande laat onverlet dat Speakup als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke blijft te beschouwen voor bepaalde persoonsgegevens die zij verwerkt, bijvoorbeeld de verkeersgegevens die ontstaan bij het leggen van een telefoonverbinding. De bepalingen hieronder zien derhalve slechts op de persoonsgegevens die Speakup ten behoeve van Klant verwerkt en waarvoor Klant als verwerkingsverantwoordelijke is aan te merken en Speakup geen zelfstandige verwerkingsverantwoordelijkheid heeft.

Partijen zijn wettelijk verplicht afspraken te maken en vast te leggen met betrekking tot de verwerking van Persoonsgegevens door Speakup. Deze afspraken zijn in deze aanvullende algemene voorwaarden vastgelegd. Deze bepalingen van deze Verwerkersovereenkomst gaan voor op alle andere afspraken die tussen Partijen gelden en hebben betrekking op de verwerking van Persoonsgegevens door Speakup voor Klant.

## 1. Definities

Naast de wettelijke definities en de definities van de algemene voorwaarden hebben de volgende termen de volgende betekenis:

|                      |  |
|----------------------|--|
| AP                   | Autoriteit Persoonsgegevens, de toezichthoudende autoriteit voor de naleving van de geldende privacywetgeving;   |
| AVG                  | Algemene Verordening Gegevensbescherming, voluit: Verordening (EU) 2016/679 van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG;                        |
| Betrokkene           | De natuurlijke persoon waarop de Persoonsgegevens die Speakup verwerkt voor Klant in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst betrekking hebben;  |
| Beveiligingsincident | Een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk 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 Persoonsgegevens;   |
| Bijlage              | Iedere bijlage bij deze Verwerkersovereenkomst, welke een onlosmakelijk deel daarvan uitmaakt;   |
| Derde                | Een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan, niet zijnde de Betrokkene, noch de Verantwoordelijke, noch de Verwerker, noch de personen die onder rechtstreeks gezag van de Verantwoordelijke of de verwerker gemachtigd zijn om de Persoonsgegevens te verwerken; |
| Diensten             | Alle diensten die Speakup aan Klant verleent, zoals omschreven in de Overeenkomst;   |
| EER                  | Europese Economische Ruimte;   |

|                        |   |
|------------------------|---|
| Persoonsgegevens       | Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon die Speakup verwerkt voor Klant (en waarvoor Speakup niet zelfstandig verwerkingsverantwoordelijk is) in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst;   |
| Sub-verwerker          | Een partij die door Speakup wordt ingeschakeld voor de uitvoering van de Overeenkomst en de daarbij horende verwerking van Persoonsgegevens;  |
| Verwerken              | Elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot Persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens; |
| Verwerkersovereenkomst | De onderhavige bepalingen inclusief alle bijlagen die onlosmakelijk hieraan zijn verbonden.   |

## 2. Algemeen

- 2.1 Klant wordt ten aanzien van de Persoonsgegevens beschouwd als Verwerkingsverantwoordelijke en Speakup als Verwerker in de zin van de AVG.
- 2.2 Speakup en Klant verstrekken elkaar over en weer tijdig alle benodigde informatie om een goede naleving van de geldende privacywet- en regelgeving mogelijk te maken.

## 3. Verwerken van Persoonsgegevens

- 3.1 Klant zal de Persoonsgegevens in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving verwerken en heeft de categorieën van Betrokkenen, het soort Persoonsgegevens en de aard en het doel waarvoor de Persoonsgegevens worden verwerkt opgenomen in Bijlage 1. Speakup zal de Persoonsgegevens niet voor andere doeleinden of op andere wijze gebruiken dan voor het doel waarvoor de Persoonsgegevens zijn verstrekt of haar bekend zijn geworden.
- 3.2 Speakup zal de Persoonsgegevens uitsluitend verwerken op basis van de schriftelijke instructies van Klant in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst en de verleende Diensten, dan wel in verband met een wettelijke verplichting.
- 3.3 Speakup zal de Persoonsgegevens niet aan een Derde verstrekken, tenzij deze uitwisseling plaatsvindt in opdracht van Klant in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst of wanneer dit noodzakelijk is om te voldoen aan een wettelijke verplichting.
- 3.4 Speakup draagt er zorg voor dat de Persoonsgegevens niet buiten de EER worden verwerkt, tenzij Klant daar schriftelijke toestemming voor heeft gegeven. Bij ondertekening van de Verwerkersovereenkomst heeft Klant toestemming gegeven voor Verwerking van de Persoonsgegevens in de landen die zijn opgenomen in Bijlage 1.
- 3.5 Speakup zal bij de verwerking van persoonsgegevens handelen in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens. Speakup zal alle redelijke instructies van Klant opvolgen, behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.

## 4. Geheimhouding

- 4.1 Speakup houdt de Persoonsgegevens die zij verwerkt in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst geheim en zal alle nodige maatregelen treffen om geheimhouding van de Persoonsgegevens te verzekeren. Speakup zal de verplichting tot geheimhouding tevens opleggen aan haar personeel en alle door haar ingeschakelde personen.
- 4.2 De in dit artikel bedoelde geheimhoudingsplicht geldt niet indien Klant uitdrukkelijk schriftelijk toestemming heeft gegeven om de Persoonsgegevens aan een Derde te verstrekken, of een wettelijke verplichting bestaat om de Persoonsgegevens aan een Derde te verstrekken.

## 5. Beveiliging Persoonsgegevens

- 5.1 Klant zal in overeenstemming met de geldende wettelijke regels de beveiliging van de Persoonsgegevens waarborgen en daartoe passende technische en organisatorische maatregelen treffen.
- 5.2 Speakup zal in overeenstemming met de geldende wettelijke regels technische en organisatorische maatregelen treffen, in stand houden en zo nodig aanpassen om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen. Om hieraan te kunnen voldoen zal Klant Speakup informeren over de betrouwbaarheidseisen die op de verwerking van toepassing zijn en tijdig de benodigde informatie verstrekken in geval van wijzigingen in de verwerking van Persoonsgegevens.
- 5.3 Speakup zal bij het treffen van beveiligingsmaatregelen rekening houden met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, alsook met de aard, de omvang, de context en de verwerkingsdoeleinden en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van personen.
- 5.4 Indien Klant een beoordeling wenst uit te voeren van een beoogde verwerkingsactiviteit in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst zal Speakup alle redelijke medewerking verlenen om deze beoordeling in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving uit te kunnen voeren. Tevens zal Speakup alle redelijke medewerking verlenen indien een voorafgaande raadpleging van de AP nodig is op grond van de geldende privacywetgeving. Klant zal Speakup de in dit kader gemaakte redelijke kosten vergoeden.
- 5.5 In Bijlage 2 zijn de afspraken tussen Partijen vastgelegd over de concrete technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen die Speakup treft. Deze maatregelen worden periodiek geëvalueerd en indien nodig aangepast. Klant erkent dat zij de in Bijlage 2 opgenomen afspraken voldoende acht voor een passende beveiliging van de Persoonsgegevens in overeenstemming met de geldende wettelijke verplichtingen.

## 6. Controle

- 6.1 Klant heeft het recht om maximaal één maal per jaar op eigen kosten door onafhankelijke deskundigen een audit te laten uitvoeren inzake de verwerking van Persoonsgegevens door Speakup ter controle op de naleving van deze Verwerkers-overeenkomst. Speakup zal alle redelijke medewerking verlenen aan een audit, waaronder het verlenen van toegang tot gebouwen en databases en het ter beschikking stellen van alle relevante informatie.
- 6.2 Speakup zal in overleg met Klant de aanbevelingen ter verbetering van de onafhankelijke deskundigen zo spoedig mogelijk uitvoeren. Indien de aanpassingen het gevolg zijn van gewijzigde inzichten of wetgeving dan zal Klant de redelijke kosten

voor deze aanpassingen vergoeden. Indien de aanpassingen het gevolg zijn van een tekortkoming in de nakoming van de beveiligingseisen uit de Verwerkersovereenkomst dan zal Speakup deze kosten voor eigen rekening nemen.

- 6.3 In geval van een onderzoek door de AP of een andere bevoegde autoriteit zal Speakup alle redelijke medewerking verlenen en Klant zo snel mogelijk informeren. Partijen zullen met elkaar in overleg treden over de wijze van optreden en de verdeling van de kosten.

## 7. Beveiligingsincidenten

- 7.1 Speakup informeert Klant onverwijld nadat Speakup kennis heeft genomen van een Beveiligingsincident met betrekking tot de verwerking van de Persoonsgegevens.
- 7.2 In geval van een Beveiligingsincident zal Speakup alle redelijke maatregelen treffen om de gevolgen van het incident te beperken en/of een nieuw incident te voorkomen. Speakup zal alle medewerking verlenen aan Klant om het beveiligingsincident te beoordelen en te kunnen voldoen aan haar eventuele wettelijke meldplicht en haar eventuele plicht tot het informeren van Betrokkenen.
- 7.3 Partijen leggen hun afspraken over de informatie-uitwisseling in verband met incidenten vast in een "Procedure Meldplicht Datalekken" in Bijlage 3. Deze bijlage kan ten allen tijde in overleg door Partijen worden gewijzigd. De bijlage zal in ieder geval worden aangepast indien de regelgeving omtrent de Meldplicht Datalekken of de uitleg daarvan wijzigt.
- 7.4 In geval van een Beveiligingsincident bij Speakup dat leidt tot een meldplicht of een informatieplicht voor Klant, zal de melding of informatieverstrekking in overleg met Speakup door Klant worden verricht. Partijen zullen in goed overleg afspraken maken over de verdeling van de kosten die daarmee zijn gemoeid.

## 8. Verzoeken van Betrokkenen

- 8.1 Indien Speakup een verzoek of bezwaar van een Betrokkene ontvangt, zoals een verzoek om informatie, inzage, rectificatie, gegevenswissing, verwerkingsbeperking, overdracht van de Persoonsgegevens, stuurt Speakup dat verzoek onmiddellijk door naar Klant.
- 8.2 Speakup verleent Klant alle redelijke medewerking om ervoor te zorgen dat Klant binnen de wettelijke termijnen kan voldoen aan de verplichtingen op grond van de geldende wet- en regelgeving.

## 9. Sub-verwerkers

- 9.1 Klant geeft aan Speakup toestemming om bij het verwerken van de Persoonsgegevens ten behoeve van Klant gebruik te maken van de diensten van derden (zoals IT-leveranciers) die kwalificeren als Sub-verwerker.
- 9.2 Speakup zal beoogde toevoeging of vervanging van Sub-verwerkers ten minste 30 dagen voordat deze worden ingeschakeld communiceren aan Klant. Indien Klant bezwaar heeft tegen een nieuwe Sub-verwerker dan kan Klant zijn bezwaar schriftelijk en gemotiveerd kenbaar maken bij Speakup.

- 9.3 Speakup zal met de door haar ingeschakelde Sub-verwerkers een overeenkomst sluiten die in overeenstemming is met de relevante wet- en regelgeving en deze Verwerkers-overeenkomst. Speakup zal in ieder geval iedere Sub-verwerker contractueel de geheimhoudingsverplichtingen, meldingsverplichtingen en beveiligingsmaatregelen na laten leven met betrekking tot de verwerking van de Persoonsgegevens.

## 10. Toegang tot de Persoonsgegevens

- 10.1 De zeggenschap over de Persoonsgegevens blijft volledig berusten bij Klant. Klant verleent toegang tot de persoonsgegevens die relevant zijn voor de Diensten die Speakup levert aan Klant. Klant is te allen tijde gerechtigd de toegang tot de gegevens aan Speakup te onttrekken.

## 11. Aansprakelijkheid en vrijwaring

- 11.1 Indien een Partij tekortschiet in de nakoming van de Verwerkersovereenkomst is deze Partij aansprakelijk voor de schade en kosten die de andere Partij daardoor lijdt of heeft geleden.
- 11.2 Speakup vrijwaart Klant voor boetes en/of dwangsommen van of namens de AP en/of andere bevoegde autoriteiten die aan Klant worden opgelegd en waarbij vast is komen te staan dat deze zijn toe te schrijven aan overtredingen van de geldende privacywetgeving door Speakup. Om een beroep te kunnen doen op deze vrijwaring is Klant gehouden om:
- Speakup 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,
  - in samenspraak met Speakup te handelen en te communiceren richting de toezichthouder en
  - tegen opgelegde boetes in bezwaar en/of beroep te gaan indien daar redelijkerwijs aanleiding voor is.
- 11.3 Klant vrijwaart Speakup voor boetes en/of dwangsommen van of namens de AP en/of andere bevoegde autoriteiten die aan Speakup worden opgelegd en waarbij vast is komen te staan dat deze zijn toe te schrijven aan overtredingen van de geldende privacywetgeving door Klant. Om een beroep te kunnen doen op deze vrijwaring is Speakup gehouden om:
- Klant 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,
  - in samenspraak met Klant te handelen en te communiceren richting de autoriteit en
  - tegen opgelegde boetes in bezwaar en/of beroep te gaan indien daar redelijkerwijs aanleiding voor is.

## 12. Duur en beëindiging

- 12.1 Deze Verwerkersovereenkomst treedt in werking op de datum waarop de Overeenkomst aanvangt en eindigt van rechtswege bij beëindiging van de Overeenkomst. Verplichtingen met een duurkarakter, zoals de geheimhoudingsverplichting uit artikel 4 van deze Verwerkersovereenkomst, blijven tussen partijen in stand.
- 12.2 Speakup zal bij het einde van de Overeenkomst de nog aanwezige Persoonsgegevens vernietigen, tenzij een langere opslag wettelijk verplicht is, of deze gegevens zich bevinden in de systemen die onder het beheer van Klant staan. Speakup zal tevens zorgdragen voor vernietiging van de Persoonsgegevens bij de Sub-verwerkers, voor zover daarvan sprake is.

## 13. Wijziging Verwerkersovereenkomst

- 13.1 Bij wijzigingen in de Diensten, regelgeving of andere relevante omstandigheden die van invloed zijn op de verwerking van de Persoonsgegevens, zullen Partijen in overleg treden over een eventueel benodigde wijziging van de Verwerkersovereenkomst. De wijzigingen in de tekst van deze Verwerkersovereenkomst kunnen uitsluitend schriftelijk door de bevoegde vertegenwoordigers van Partijen worden overeengekomen.
- 13.2 Wijzigingen in de Bijlagen kunnen door Partijen op ieder moment schriftelijk worden gedaan onder vermelding van het versienummer en de datum van ingang van de nieuwe versie.

## 14. Toepasselijk recht/Bevoegde rechter

- 14.1 Op deze Verwerkersovereenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 14.2 Alle geschillen die ontstaan naar aanleiding van deze Verwerkersovereenkomst worden beslecht op dezelfde wijze als opgenomen in de Overeenkomst.



## BIJLAGE 1

### Beschrijving doelen, betrokkenen en persoonsgegevens

#### A. Categorieën Betrokkenen

De personen waarop de Persoonsgegevens betrekking hebben zijn in ieder geval:

- Vertegenwoordigers en eindgebruikers van Klant, zoals werknemers, opdrachtnemers, medewerkers en klanten

#### B. Soort Persoonsgegevens

De Persoonsgegevens die door Speakup worden verwerkt zijn in ieder geval:

- NAW-gegevens, telefoonnummers, e-mailadressen;
- Berichten bestaande uit audio of data;
- Administratienummers (klatnr., debiteurenrs., etc.);
- Toegangsgegevens (gebruikersnamen/wachtwoorden);
- ID-gegevens (User ID's, SIM-kaartnr., etc.);

#### C. Aard en doel van de verwerking

Speakup levert telecommunicatie- en daarmee samenhangende diensten. De Persoonsgegevens worden in ieder geval voor de volgende doelen verwerkt:

- Het leveren van telecommunicatiediensten;
- Het leveren van additionele functionaliteiten ten behoeve van de telecommunicatiediensten;
- Het voorbereiden en inrichten van producten en diensten ten behoeve van Klant;
- Het beheer van deze diensten;
- Het uitvoeren van relatiebeheer;
- Het kunnen geven van technische ondersteuning aan Klant;

#### D. Verwerking buiten de EER

Niet van toepassing

## BIJLAGE 2

### Technische en organisatorische maatregelen

#### Omschrijving van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen die door Speakup zijn geïmplementeerd

Zoals opgenomen in art. 5 worden hieronder de afspraken tussen partijen vastgelegd over de concrete technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen. De getroffen maatregelen zijn opgenomen in deze bijlage en worden aangevuld of gewijzigd indien dat nodig is. Klant acht genoemde maatregelen passend voor de Verwerking van de Persoonsgegevens.

#### A. Beveiligingsniveau

Speakup is ISO 27001 gecertificeerd. De scope vanuit Speakup voor ISO 27001 is: Het leveren van telecommunicatie diensten aan zakelijke en particuliere klanten, als zijnde aanbieder van een openbaar elektronisch communicatienetwerk en een aanbieder van een openbare elektronische communicatiedienst, alsmede de gehele interne informatievoorziening.

#### B. Maatregelen van verwerker om te zorgen dat uitsluitend bevoegd personeel toegang heeft tot de Persoonsgegevens:

Binnen Speakup zijn regels opgesteld voor medewerkers. Deze regels zijn verwerkt in o.a. de autorisatiematrix voor toegang tot gegevenssystemen en de (personeels)gedragscode. Daarin is opgenomen dat de naleving van de privacywetgeving en de gerelateerde wettelijke bescherming van de rechten van individuen moet worden gewaarborgd. In de gedragscode zijn basisregels opgenomen hoe om te gaan met persoonsgegevens.

De toekenningscriteria voor toegang tot informatie en systemen zijn: need to know, need to access, least privileges, separation of duties. Toegang tot netwerkservices wordt beperkt tot uitsluitend geautoriseerde gebruikers.

Speakup voert een stringent wachtwoord-management, waarbij medewerkers regelmatig hun wachtwoord moeten wijzigen zodat misbruik bemoeilijkt wordt. Speakup werkt daarnaast met 2-weg authenticatie, waarbij de medewerker buiten de kantoorlocatie, altijd een onbekende code krijgen toegestuurd om te kunnen inloggen. Zonder code geen inlog.

Binnen Speakup wordt gewerkt vanuit een clean desk en clear screen policy. Bij het verlaten van een werkstation wordt deze gelocked. Bij het verlaten van de werkplek, wordt alle vertrouwelijke en geheime informatie achter slot en grendel opgeborgen. Ten aanzien van (mobiele) informatiedragers geldt de regel dat deze beveiligd en met encryptie voorzien moeten zijn.

Alle Speakup medewerkers hebben een Verklaring omtrent gedrag overgelegd.

#### C. Maatregelen om de Persoonsgegevens te beschermen tegen verlies of wijziging en tegen onbevoegde of onrechtmatige verwerking, toegang of openbaarmaking:

Speakup heeft een Functionaris Gegevensbescherming als bedoeld in art. 37 AVG in dienst. Daarnaast is er een Security Officer belast met de bewaking van de beveiliging van data en persoonsgegevens.

Alle Speakup medewerkers zijn actief betrokken bij het waarborgen en uitbreiden van de informatiebeveiligingsniveau binnen alle werkprocessen van Speakup. Organisatiebreed is een (AVG-)werkgroep samengesteld die continu aandacht geeft aan het bewaken van de wettelijke richtlijnen inzake informatiebeveiliging. Alle werkprocessen binnen Speakup worden vastgelegd, beschreven en getoetst aan de AVG-richtlijnen. Speakup heeft een Privacy Impact Assessment (PIA) uitgevoerd.

Voor aanvragen voor gegevensdeling door derden zijn procedure en procesafspraken gemaakt die moeten voorkomen dat onbedoeld datalekken ontstaan. De wijze waarop extern gegevens gedeeld mogen worden is beschreven en vastgelegd in een richtlijndocument (IT-Beleid). Hierbij geldt bijvoorbeeld het vier-ogen-principe en is altijd toestemming van de Functionaris Gegevensbescherming vereist als er zich persoonsgegevens onder de data bevinden. De gegevens worden versleuteld verzonden waarbij de sleutel voor de encryptie separaat/gescheiden wordt verzonden.

#### D. Maatregelen voor opsporen van zwakke plekken en incidentenbeheer:

Speakup werkt gestructureerd aan risico- en informatiebeveiligingsbeheersing. Vier keer per jaar wordt een risicoanalyse gehouden op het gebied van informatiebeveiliging. De uitkomsten daarvan worden verwerkt in een verbeteringsplan conform de eisen van ISO 27001. In de uitvoering van de risicoanalyses is een belangrijke rol weggelegd voor de Security Officer, de Functionaris gegevensbescherming en de KMI-manager.

T.a.v. incidentenbeheer volgt Speakup de ITIL-methodiek. Wekelijks worden evaluaties georganiseerd om meldingen en behandelingen te analyseren en te verbeteren. Voor communicatie over verstoringen en incidenten wordt gebruik gemaakt van een statuspagina waarop partners en klanten van Speakup, de voortgang van een centrale verstoring, onderhoud of een nieuwe release kunnen inzien.

In de leverancierscontracten zijn communicatie- en escalatiematrixen opgenomen zodat adequaat gehandeld en gecommuniceerd kan worden bij incidenten en probleemsituaties.

## BIJLAGE 3

### Procedure Meldplicht Datalekken

Tussen Partijen zijn met betrekking tot de meldplicht datalekken de volgende afspraken gemaakt:

- 1) Speakup registreert alle Beveiligingsincidenten;
- 2) In geval van een Beveiligingsincident informeert Speakup Klant onverwijld doch uiterlijk binnen 8 kantooruren en zal de relevante informatie over het incident melden. Deze informatie behelst ten minste:
  - de (vermeende) oorzaak van de inbreuk;
  - het (vooralsnog bekende en/of te verwachten) gevolg;
  - de (voorgestelde) oplossing;
  - contactgegevens voor de opvolging van de melding;
  - het aantal personen waarvan gegevens betrokken zijn bij de inbreuk (indien geen exact aantal bekend is: het minimale en maximale aantal personen waarvan gegevens betrokken zijn bij de inbreuk);
  - een omschrijving van de groep personen van wie gegevens betrokken zijn bij de inbreuk;
  - het soort of de soorten persoonsgegevens die betrokken zijn bij de inbreuk;
  - de datum waarop de inbreuk heeft plaatsgevonden (indien geen exacte datum bekend is: de periode waarbinnen de inbreuk heeft plaatsgevonden);
  - de datum en het tijdstip waarop de inbreuk bekend is geworden bij Speakup of bij een door hem ingeschakelde derde of onderaannemer;
  - of de gegevens versleuteld, gehasht of op een andere manier onbegrijpelijk of ontoegankelijk zijn gemaakt voor onbevoegden;
  - de reeds ondernomen maatregelen om de inbreuk te beëindigen en om de gevolgen van de inbreuk te beperken.
- 3) Klant zal beoordelen of een melding verricht dient te worden bij de AP. Klant zal daarbij in overleg treden met Speakup;
- 4) Voordat Klant de melding bij de AP verricht zal Klant de inhoud van de melding met Speakup bespreken;
- 5) Indien Klant oordeelt dat tevens betrokkenen geïnformeerd dienen te worden, zal Klant de inhoud van die informatie met Speakup bespreken.



