CoDesk Privacy Bijsluiter

Versie 1.3.3

Ondernemingen maken in toenemende mate gebruik van digitale toepassingen Bij het gebruik en levering van deze producten en diensten zijn gegevens nodig die te herleiden zijn tot personen (zoals medewerkers, relaties, klanten, leveranciers). Ondernemingen moeten met Verwerkers afspraken maken over het gebruik van die Persoonsgegevens. Deze bijsluiter geeft onderneming informatie over de dienstverlening die verwerker verleent en welke persoonsgegevens de Verwerker daarbij verwerkt.
Alles bij elkaar eigenlijk over de vraag “wie, wat, waar, waarom en hoe” wordt omgegaan met de privacy van de betrokken personen wiens gegevens worden uitgewisseld.
Het gebruik van deze Privacy Bijsluiter helpt de Klanten om beter te begrijpen wat de werking van de dienst is en welke gegevens daarvoor worden uitgewisseld.

1.1 *Algemene informatie*

Deze bijsluiter slaat op alle diensten die CoDesk levert, in het bijzonder:

- Desktop
  Hosted Remote Desktop op basis van Microsoft RDP
- E-mail
  Hosted Exchange met webmail en synchronisatie met smartphones en tablets
- CoDrive
  Alternatief voor DropBox en direct gekoppeld aan de dataopslag van CoDesk
- CoFoon
  VOIP-telefonie
- Servers
  Aanvullende infrastructuur voor klanten die een of meer eigen servers nodig hebben om de door hun gewenste applicaties te kunnen draaien
- Technisch applicatiebeheer
  Technisch onderhoud aan de installatie van applicaties van een klant (updates, upgrades en scripting)

1.2 *Doeleinden voor het verwerken van gegevens*

CoDesk slaat alleen (mogelijke persoons-)gegevens op indien:

- dit nodig is voor het technisch kunnen uitvoeren van de dienst
- dit nodig is voor het factureren van de dienst
- logging noodzakelijk is om de kwaliteit van de dienst te kunnen analyseren of te rapporteren
- klanten zelfstandig data op de aan hun toegewezen opslaglocaties plaatsen
- klanten gebruik maken van de e-maildiensten van CoDesk
- klanten gebruik maken van de CoDrive-diensten van CoDesk

1.3 *Categorie gegevens*

CoDesk verdeelt data onder in deze categorieën:

- Openbaar — beschermingsniveau *Laag*
- Vertrouwelijk — beschermingsniveau *Midden*
- Strikt vertrouwelijk — beschermingsniveau *Hoog*

1.3.1 Openbaar

Dit zijn documenten met informatie die voor iedereen toegankelijk is, ook buiten CoDesk. Denk hierbij aan: informatie op de website van CoDesk, PR-berichten en marketinguitingen, algemene voorwaarden, brochures en overige commerciële documenten.

CoDesk
P/a Kagertuinen 82
2172XP Sassenheim

Tel: 088 - 1881999
Suport: service@codesk.nl
E-mail: info@codesk.nl

KvK: 52829499
Bank: NL24ABNA0508366070
BTW: NL-850617534 B01

Beschermingsniveau voor categorie Openbaar
Het beschermingsniveau is **laag**. Dat betekent dat algemene toegang tot deze data en verspreiding zijn toegestaan.

Regels voor omgang met deze informatie
- mag extern vrij worden gedistribueerd na vrijgave
- kent geen speciale voorwaarden voor omgang en opslag.
- kent geen speciale voorwaarden voor afvoer en vernietiging.

1.3.1 Vertrouwelijk

Dit betreft alle interne informatie en informatie van klanten die niet strikt-vertrouwelijk is.

Voorbeelden zijn verslagen van overleg, klantcontactgegevens, projectdocumentatie, processen, werkinstructie en overige documenten behorende bij het managementsysteem, contracten en SLA afspraken met klanten.

Beschermingsniveau voor categorie Vertrouwelijk
Het beschermingsniveau is **Midden**. Toegang is beperkt tot medewerkers die deze informatie voor hun werk nodig hebben (op basis van de autorisatiematrix binnen CoDesk). Medewerkers van CoDesk gaan als goed huisvader om met deze informatie. Moedwillige openbaarmaking is niet toegestaan.

Regels voor omgang met deze informatie
- mag intern vrij worden gedistribueerd naar de betrokkenen
- mag alleen met bekende relaties worden gedeeld en alleen indien noodzakelijk voor een project en/of samenwerkingsverband op basis van het “need to know” principe.
- dient (indien hard-copy) via papierversnipperaar vernietigd te worden.

1.3.2 Strikt vertrouwelijk

Dit betreft informatie die (in combinatie met andere informatie) de mogelijkheid geeft tot misbruik.

Voorbeelden zijn: fiscale documenten, directieverslagen, financiële informatie en informatie van /over klanten.

Beschermingsniveau voor categorie Strikt Vertrouwelijk
Het beschermingsniveau is **Hoog**. Deze informatie is alleen toegankelijk voor medewerkers die deze informatie voor hun werk nodig hebben (op basis van de autorisatiematrix binnen CoDesk) of door geautomatiseerde scripts (voor bijvoorbeeld de back-up)

Eventueel kan de Algemeen directeur additioneel medewerkers toegang geven op basis van hun functie. Deze informatie moet bovendien worden beveiligd middels een wachtwoord en/of andere beperking zodat deze niet toegankelijk is voor anderen.

Regels voor omgang met deze informatie
- mag alleen uitgewisseld worden wanneer dit voor uitoefening van de functie noodzakelijk is
- dient beschermd te worden tegen ongeautoriseerde kennisname en verspreiding
- mag alleen door directe betrokkenen worden getoond ter inzage aan derden binnen de organisatie
- dient (indien hard-copy) via papierversnipperaar vernietigd te worden

1.4 *Hoe lang slaat CoDesk gegevens op?*

Hoe lang CoDesk data opslaat is afhankelijk van soort gegevens. Er zijn 3 termijnen die CoDesk standaard gebruikt:
- Na behandeling direct te wissen
- Registratie tijdens bestaan van overeenkomst / account
- 365 dagen
- Geen termijn (in ieder geval langer dan een jaar)

1.4.1 Accounts

Voor het leveren van haar Desktop-dienst (en CoDrive) slaat CoDesk de volgende gegevens op:
- Gebruikersnaam
- Inlognaam
- E-mailadres

CoDesk
P/a Kagertuinen 82
2172XP Sassenheim

Tel: 088 - 1881999
Suport: service@codesk.nl
E-mail: info@codesk.nl

KvK: 52829499
Bank: NL24ABNA0508366070
BTW: NL-850617534 B01

- Telefoonnummer
- NAW gegevens organisatie
- Groepslidmaatschap t.b.v. applicaties
- Groepslidmaatschap t.b.v. shares
- Gebruikersinstellingen van applicaties
- Datum aanmaken account
- Datum en tijd login / logoff (over afgelopen 365 dagen)
- Bron IP-adres (over afgelopen 365 dagen)
- Naam werkstation (over afgelopen 365 dagen)
- Logbestanden applicatiegebruik RES WorkSpace Manager
- Logbestanden applicatiegebruik CPU guard RES WorkSpace Manager
- Logbestanden applicatiegebruik RAM guard RES WorkSpace Manager

De bewaartermijn voor deze gegevens is direct gekoppeld aan het bestaan van de overeenkomst / het account.

Opslaan van de accountgegevens en de bijbehorende instellingen en logs zijn nodig om de dienst aan te kunnen bieden. De informatie is daarnaast nodig voor lopende en toekomstige supportdoeleinden, het rapporteren van performance indicatoren en deels als basis van facturatie.

CoDesk classificeert deze data als **Vertrouwelijk**

1.4.2 Support / technisch applicatiebeheer

Voor het leveren van support / technisch applicatiebeheer registreert CoDesk deze zaken in TOPdesk:

- Relatie
- Persoon
- Contactgegevens
- Verzoek
- Eventuele aanvullingen door de gebruiker op het verzoek

Aan de opslag van deze gegevens zit geen termijn.

De informatie / documentatie is nodig voor lopende en toekomstige supportdoeleinden, het rapporteren van performance indicatoren en deels als basis van facturatie.

CoDesk classificeert deze data als **Vertrouwelijk**

1.4.3 Monitoring

De monitoring van CoDesk houdt 365 dagen de gemeten data vast. Er is geen direct naar personen herleidbare data die hier wordt opgeslagen.

De informatie is nodig om de performance / correct functioneren van de diensten vast te stellen en om trendanalyses uit te kunnen voeren.

CoDesk classificeert deze data als **Vertrouwelijk**

1.4.4 Back-up

De back-up van CoDesk kent 3 soorten back-up:

- Dagelijkse back-up bewaartermijn = 30 dagen
- Maand back-up bewaartermijn = 12 maanden
- Jaar back-ups bewaartermijn = 10 jaar

Opslaan van de back-ups en logs zijn nodig om de dienst aan te kunnen bieden. De informatie is daarnaast nodig voor lopende en toekomstige supportdoeleinden, het rapporteren van performance indicatoren.

CoDesk classificeert de data (in de back-up) als **Strikt Vertrouwelijk** en de logs als **Vertrouwelijk.**

CoDesk
P/a Kagertuinen 82
2172XP Sassenheim

Tel: 088 - 1881999
Suport: service@codesk.nl
E-mail: info@codesk.nl

KvK: 52829499
Bank: NL24ABNA0508366070
BTW: NL-850617534 B01

1.4.5 E-mail

Op de mailserver van CoDesk worden deze gegevens opgeslagen:

- E-mailberichten inclusief bijlagen
- Gegevens in Active Directory die nodig zijn voor het goed weergeven van de door de klant gewenste signature
- Door de klant ingevoerde gegevens:
  - Adresboek
  - Agenda
  - Taken
  - Notities
- Aliassen
- (groepslidmaatschap t.b.v) Verzendlijsten
- (groepslidmaatschap t.b.v) Machtigingen op mailboxen
- (groepslidmaatschap t.b.v) Machtigingen op agenda's
- Hoeveelheid e-mail (GB's)
- Logbestanden Exchange server (met name verkeersgegevens)

De bewaartermijn voor deze gegevens is direct gekoppeld aan het bestaan van de overeenkomst / het account. Het logbestand (messagetrackinglog) gaat 30 dagen (30 logs) terug met een maximum van 1 GB per log.

Opslaan van de e-mailberichten en de bijbehorende instellingen en logs zijn nodig om de dienst aan te kunnen bieden. De informatie is daarnaast nodig voor lopende en toekomstige supportdoeleinden, het rapporteren van performance indicatoren en deels als basis van facturatie.

- Logbestanden SPAM filter (optie)
  - IP afzender mail
  - Geadresseerde mail
  - Verzender mail
  - Naam van gebruikte mailserver
  - Tijdstip van ontvangst

De logging van het SPAM filter gaat maximaal 14 dagen terug. Dit is nodig om (achteraf) te controleren of en hoe e-mailberichten zijn verwerkt door het filter.

CoDesk classificeert deze data als **Vertrouwelijk.**

1.4.6 Financieel

In het financieel systeem van CoDesk worden de volgende gegevens opgeslagen

- Debiteurnummer
- NAW gegevens
- Bankrekeningnummer
- BTW nummer
- Financieel contactpersoon
- Stand debet / credit
- Facturen
- KVK
- BTW-nummer

Aan de opslag van deze gegevens zit geen termijn.

De informatie / documentatie is nodig voor facturatie, boekhouding en fiscale doeleinden.

CoDesk classificeert deze data als **Strikt Vertrouwelijk**

1.4.7 Bijzonder gegevens

Voor de uitvoering van haar werkzaamheden krijgt CoDesk in bepaalde situaties de beschikking over gegevens als:

- Inloggegevens klantenportalen bij applicatieleveranciers

CoDesk
P/a Kagertuinen 82
2172XP Sassenheim

Tel: 088 - 1881999
Suport: service@codesk.nl
E-mail: info@codesk.nl

KvK: 52829499
Bank: NL24ABNA0508366070
BTW: NL-850617534 B01

- Inloggegevens DNS beheer portalen

Deze gegevens worden na behandeling waar mogelijk gewist.

CoDesk classificeert deze data als **Vertrouwelijk**

1.4.8 Bestanden van klanten

Voor de uitvoering van haar werkzaamheden krijgt CoDesk in bepaalde situaties de beschikking over gegevens als:

- Gegevens die een gebruiker opslaat op zijn/haar Home-Drive (H:\)
- Gegevens die een klant opslaat op binnen de organisatie toegekende shares (Zoals G:\)
- Gegevens die een klant opslaat in databases die horen bij op binnen de organisatie gebruikte applicaties
- Gegevens die een klant opslaat in klantspecifieke servers

De bewaartermijn voor deze gegevens is direct gekoppeld aan het bestaan van de overeenkomst / het account.

Opslaan van de bestanden en de bijbehorende instellingen en logs zijn nodig om de dienst aan te kunnen bieden. De informatie is daarnaast nodig voor lopende en toekomstige supportdoeleinden, het rapporteren van performance indicatoren en deels als basis van facturatie.

CoDesk classificeert deze data als **Strikt vertrouwelijk**

1.5 *Subverwerkers*

CoDesk gebruikt voor het leveren van haar diensten deze Subverwerkers.

1.5.1 Datacenter

De datacenters waar de servers van CoDesk gehuisvest zijn, bevinden zich uitsluitend in Nederland (Hengelo en Ede). De datacenters 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 ISO 27001 gecertificeerd. CoDesk heeft gekozen voor datacenters van Previder en Tuxis (BIT) en deze zijn hiermee subverwerkers van de klantdata die CoDesk op haar servers opslaat.

1.5.2 SPAM-filter

Het SPAMfilter waar CoDesk gebruik van maakt wordt geleverd door XAG en bevindt zich uitsluitend in Nederland. Deze dienst valt onder Nederlandse wet- en regelgeving en voldoet aan de strenge Nederlandse en Europese wetgeving met betrekking tot logische en fysieke toegangsbeveiliging en continuïteit. XAG is hiermee subverwerker van alle e-mail die via dit filter aan CoDesk aangeleverd wordt.

SPAM filtering is een optionele dienst. De klant kan er voor kiezen om alle e-mail zonder tussenkomst van een filter te ontvangen.

1.6 *Meldingen over privacy- en beveiligingsissues*

Zowel Klant als Verwerker kunnen ieder elke aanleiding gebruiken om een issue ten aanzien van privacy of beveiliging aan te melden. Dat kan voor de Klant via het gebruikelijke adres service@codesk.nl of bij spoed via de telefoon op 088 – 1881991.
Bij Verwerker wordt een melding direct in het incidentenregistratiesysteem van CoDesk geregistreerd.

Meldingen worden als ‘incident’ opgeslagen in het incidentenregistratiesysteem van CoDesk (TOPdesk) en voorzien van een referentienummer en juiste codering. Op basis van deze codering is direct duidelijk dat het om een melding over security dan wel privcay gaat.
Meldingen over security en privacy worden direct doorgezet naar de **Security Officer** binnen CoDesk, te weten Sven van der Waal van Dijk.

Verdere verwerking van deze meldingen is verder conform de beschrijving in de SLA.

CoDesk
P/a Kagertuinen 82
2172XP Sassenheim

Tel: 088 - 1881999
Suport: service@codesk.nl
E-mail: info@codesk.nl

KvK: 52829499
Bank: NL24ABNA0508366070
BTW: NL-850617534 B01

1.6.1 Protocol Datalekken

Het Protocol Datalekken is een aparte set van afspraken over het informeren in geval van Datalekken. Dit protocol gaat van start zodra duidelijk is geworden dat persoonsgegevens op enigerlei wijze op niet geautoriseerde wijze in het publieke domein (kunnen) zijn gekomen.
Het protocol haakt aan het op 'reguliere' proces voor het registeren van meldingen over privacy- en beveiligingsissues (zie hierboven).

Een dergelijke vooral wordt altijd als 'spoedgeval' aangemerkt en daarom telefonisch gemeld door Verwerker aan Klant of andersom, afhankelijk van de casus. Verdere verwerking van deze meldingen is verder conform de beschrijving in de SLA.

Partijen delen met elkaar zoveel mogelijk de details van het (mogelijke) Datalek. Dit zijn in ieder geval:

- Wat is er (mogelijk) gelekt ?
- Wanneer is er (mogelijk) gelekt ?
- Wie heeft er (mogelijk) gelekt ?
- Hoe is er (mogelijk) gelekt ?

De volgende stappen zijn dan

1. Bevestigen van het lek. Is er daadwerkelijk een lek ? Zo ja, dan volgt stap 2
2. Vaststellen van de impact. Zijn het:
    a. toegangsgegevens
    b. identificatiegegevens
    c. financiële gegevens
    d. evident gevoelige gegevens
    e. anderszins bijzonder gegevens
3. Wie zijn de betrokkenen, wiens gegevens liggen er op straat ?
4. Hoe groot is de groep betrokkenen
5. Voor zover nog niet duidelijk: Hoe is er gelekt ? Gaat het om
    a. lezen
    b. kopiëren
    c. veranderen (eventueel toevoegen van valse gegevens)
    d. verwijderen/vernietigen
    e. diefstal van persoonsgegevens
6. Welke gevolgen heeft het lek voor betrokkenen
7. Voor zover nog niet duidelijk: wie heeft er gelekt ?
8. Welke maatregelen zijn er getroffen ?
9. Inlichten van Autoriteit Persoonsgegevens* indien nodig

Meldingen verlopen via https://datalekken.autoriteitpersoonsgegevens.nl of via 0900-3282535 (bij acute zaken). De Security Officer van CoDesk is bevoegd om deze meldingen in te dienen bij de betreffende autoriteiten.

1.7 *Rapportage*

Verwerker rapporteert op verzoek aan de Verantwoordelijke over de door Verwerker genomen maatregelen aangaande de getroffen technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen en eventuele aandachtspunten daarin.
Verwerker kan ook een rapportage op eigen initiatief opstellen en aanbieden aan de Verantwoordelijke als daar volgens Verwerker een aanleiding toe is.

1.8 *Contactgegevens*

Voor vragen of opmerkingen over deze bijsluiter of de werking van dit product of deze dienst, kunt u terecht bij: service@codesk.nl. Via dat adres wordt u vraag bij de juiste persoon bezorgd.

CoDesk
P/a Kagertuinen 82
2172XP Sassenheim

Tel: 088 - 1881999
Suport: service@codesk.nl
E-mail: info@codesk.nl

KvK: 52829499
Bank: NL24ABNA0508366070
BTW: NL-850617534 B01