

Versie: 1
Datum: 14-5-2018

Oude Apeldoornseweg 41
7333 NR Apeldoorn NL
spin@spininhetweb.nl
055 711 00 22
spininhetweb.nl
IBAN NL27RABO0303034165
BTW NL855050822B01
KvK 63005778

1 Inleiding

In dit gegevensregister staat welke gegevens Spin in het Web van u of personen die voor uw organisatie optreden bewaart, waarom en op welke rechtsgrond wij dat doen, en hoe wij deze gegevens opslaan en beveiligen. Wanneer wij de gegevens overdragen aan derden, noteren wij in dit register wat wij daarover hebben afgesproken.

1.1 Opbouw

Wij hebben gekozen voor een tekstuele beschrijving in plaats van een tabel, zodat wij beter kunnen uitleggen wat wij doen. Per categorie van gegevens beschrijven we welke gegevens we bewaren, waarom, waar en hoe wij dat doen, en met wie wij deze gegevens eventueel delen.

Daarna beschrijven we elke genoemde vorm van opslag, waar dit plaatsvindt, wie erbij kan en hoe dit beveiligd is. Tenslotte registreren wij onze subverwerkers, waarmee wij een verwerkerovereenkomst hebben afgesloten.

2 De gegevens die wij bewaren

2.1 Algemene persoonsgegevens

Wanneer u zaken doet met Spin in het Web bewaren algemene gegevens die we nodig hebben om contact met u te zoeken, de overeenkomst uit te voeren of omdat de overheid dit vereist.

- Uw naam, bezoekadres, postadres en telefoonnummers
- Een of meerdere e-mailadressen – binnen of buiten domeinnamen die wij voor u verzorgen
- Naam, adres, aanspreekvorm, telefoonnummer(s) en e-mailadres(sen) van door u opgegeven contactpersonen
- KvK-nummer
- Type rechtspersoon of organisatievorm
- Niet-Nederlandse BTW-nummers
- IBAN-nummers van uw rekening(en) met bijbehorende tenaamstellingen en BIC-codes
- Gegevens die u noemt in elektronische correspondentie naar medewerkers of de helpdesk van Spin in het Web

2.1.1 Waarom worden deze gegevens bewaard?

Dit zijn de basisgegevens van abonneerders. Ze zijn nodig voor formele / juridische handelingen met betrekking tot het abonnement. Wij moeten in staat zijn een factuur te sturen voor een abonnement, en contact op te nemen met de

abonnementshouder m.b.t. de overeenkomst, verlenging en opzegging ervan of om de abonnementshouder in gebreke te stellen.

Vanwege wettelijke verplichtingen moeten wij noteren aan wie wij diensten tegen betaling leveren. Vanwege de Europese belastingregels moeten wij van buitenlandse ondernemingen die wij rekeningen sturen een BTW-nummer noteren.



De wettelijke verwerkingsgronden zijn dus:

1. Noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst
2. Vanwege een wettelijke verplichting

2.1.2 Zijn al deze gegevens nodig?

We willen van onze contractpartners graag zoveel mogelijk van bovenstaande gegevens opslaan, zodat we hen op verschillende manieren kunnen vinden. De wet verplicht ons ook tot het bewaren van sommige gegevens. Minimaal hebben wij daarom nodig: naam, adres, één telefoonnummer of één e-mailadres van de contractpartner en indien van toepassing het buitenlandse BTW-nummer.

Alle overige gegevens worden op verzoek verwijderd.

2.1.3 Hoe worden deze gegevens opgeslagen?

Deze gegevens worden mogelijk op de volgende plaatsen opgeslagen. Verderop in dit register beschrijven wij hoe dit gebeurt.

- Op ons lokale netwerk
- In ons E-mailarchief
- In ons helpdeskarchief

En als backup:

- Op ons lokale netwerk
- Op opslaglocaties op dedicated (virtuele) servers binnen de EU (versleuteld)

2.1.4 Hoelang worden deze gegevens bewaard?

Zolang de overeenkomst of een wettelijke verplichting dit nodig maakt, en daarna maximaal vijf jaar. Na het vervallen van de operationele of wettelijke noodzaak verwijderen wij de gegevens op verzoek uit de lokale opslag en waar en zodra mogelijk uit archieven en backups.

2.1.5 Met wie worden deze gegevens gedeeld?

Naast opslag en backup voor onze eigen doeleinden delen wij deze gegevens niet, behalve:

- Wanneer dit vanwege een wettelijke regeling of gerechtelijke uitspraak moet en het niet redelijkerwijs te voorkomen valt.
- Wanneer dit noodzakelijk is om voor en namens u een registratie te doen, zoals in het geval van een domeinnaamregistratie: wij moeten dan bepaalde gegevens aan de betreffende domeinnaamautoriteit doorgeven. Dit is inherent aan uw opdracht een bepaalde domeinnaam te registreren en gebeurt op verzoek van, en daarmee onder verantwoordelijkheid van, de domeinnaamautoriteit. Wij geven nooit meer informatie door dan nodig is.

2.2 Financiële gegevens

Voor de financiële afhandeling van onze overeenkomsten maken wij facturen, die wij bewaren en waarvan wij gegevens overnemen in onze administratie. Het gaat om de volgende gegevens:

- Adressering van de factuur: naam, adres, e-mailadres
- In geval van automatische incasso: IBAN-nummer, BIC-code, tenaamstelling en oorspronkelijke machtiging
- Specificatie van afgenomen diensten en bijbehorende registraties (zoals domeinnaamen)
- Bijbehorende bedragen, totalen, belastingen en kortingen
- Eventueel buitenlands BTW-nummer
- Informatie over de afhandeling van betalingen, waaronder betalingsachterstanden, herinneringen, aanmaningen, betaalwijzen, rekeningnummer en tenaamstelling van de betaling zoals door de bank doorgegeven

2.2.1 Waarom worden deze gegevens bewaard?

Wij willen onze administratie up to date houden, om voor onszelf en voor de klant een helder overzicht van kosten en betalingen te hebben. Bovendien verplicht de overheid ons om bepaalde informatie op een factuur te vermelden en deze te bewaren. Voor onze bedrijfsvoering is het nodig om te kunnen controleren of u betaald heeft, en om de gegevens samen te voegen tot jaarstukken en overzichten, waarin uw persoonsgegevens geanonimiseerd zijn.

De wettelijke verwerkingsgronden zijn dus:

1. Noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst
2. Vanwege een wettelijke verplichting

2.2.2 Zijn al deze gegevens nodig?

Ja. En de historie van deze gegevens, voor zover gekoppeld aan factuurinformatie die wij moeten bewaren, ook. Wel beperken wij de informatie die wij opslaan zoveel mogelijk. Zo zetten wij geen namen van contactpersonen in onze online boekhouding.

2.2.3 Hoe worden deze gegevens opgeslagen?

- Op ons lokale netwerk
- Een kopie van de facturen in onze cloud-opslag
- In onze online boekhouding
- In ons e-mailarchief

En als backup:

- Op ons lokale netwerk
- Op opslaglocaties op dedicated (virtuele) servers binnen de EU (versleuteld)

2.2.4 Hoelang worden deze gegevens bewaard?

Zolang de overeenkomst of een wettelijke verplichting dit nodig maakt, en daarna maximaal vijf jaar. Na het vervallen van de operationele of wettelijke noodzaak verwijderen wij de gegevens op verzoek uit de lokale opslag en waar en zodra mogelijk uit archieven en backups.

2.2.5 Met wie worden deze gegevens gedeeld?

Naast opslag en backup voor onze eigen doeleinden delen wij deze gegevens niet, behalve:

- Wanneer dit vanwege een wettelijke regeling of gerechtelijke uitspraak moet en het niet redelijkerwijs te voorkomen valt.
- Wanneer een klant ondanks herhaalde herinneringen per post, e-mail, telefoon en/of andere communicatievormen een openstaande rekening heeft. Wij kunnen dan de relevante gegevens delen met een extern incassobureau, waarmee we voor zover nodig een verwerkersovereenkomst hebben of zullen afsluiten die deze overdracht dekt.
- Met ons administratiebureau, ter controle of verwerking van de administratie. Hiertoe hebben wij een verwerkersovereenkomst afgesloten met ons administratiebureau.

2.3 Technische instellingen en loggegevens

Wanneer u web- of applicatiehosting bij ons afneemt, koppelen wij uw abonnement – en dus eerder genoemde persoonsgegevens – aan een technisch pakket. Door dit pakket in te richten slaat u bepaalde gegevens op. Door het gebruik van het pakket door u of bezoekers en afzenders, kunnen bepaalde persoonsgegevens in logbestanden worden opgeslagen. Het gaat om de volgende gegevens die mogelijk als persoonsgegevens kunnen worden opgevat:

- Domeinnamen en de manier waarop deze worden ingezet
- E-mailadressen die door u gebruikt worden, mogelijk gekoppeld aan persoonlijke berichten en andere e-mailadressen in het kader van het automatisch doorsturen of beantwoorden van e-mails
- IP-nummers van door u vertrouwde locaties voor toegang tot bestanden, data of e-mails.
- De combinatie van een IP-nummer en e-mailadres van afzender en geadresseerde voor binnenkomende e-mail
- De combinatie van een IP-nummer, e-mailadres van afzender en geadresseerde en mogelijk inlognaam van afzender voor uitgaande e-mail
- De combinatie van een IP-nummer, web-url en (opgegeven) rerefentie-url bij webverzoeken
- Andere, soortgelijke, technische instellingen en loggegevens waarmee internetgedragingen met enig speurwerk zouden kunnen worden teruggevoerd op bepaalde personen

Let op: de gegevens die betrekking hebben op abonnementen worden óók gebruikt om voor de klant toegankelijke logbestanden en statistieken te bewaren. Dit betreft echter een dienst van Spin in het Web aan de betreffende klant. De gegevens vallen in die vorm daarom onder uw de gegevensopslag en privacyregeling van de klant. Onze opslag van deze gegevens valt onder de verwerkersovereenkomst tussen de klant en Spin in het web.

2.3.1 Waarom worden deze gegevens bewaard?

De instellingen zijn een onderdeel van de inrichting van uw hostingpakket. Het is nodig om op te slaan wat er moet gebeuren als iemand een bepaalde domeinnaam bezoekt, of

een e-mail naar een bepaald e-mailadres stuurt. Voor de afhandeling van web, e-mail en aanverwante diensten moeten wij dit opslaan.

Het loggen van gegevens is voor Spin in het Web nodig om:

- de kwaliteit van de dienstverlening te bewaken
- op verzoek van de klant terug te zoeken naar mogelijk opgetreden problemen
- om geautomatiseerde processen te laten zoeken naar hackers, spammers en andere narigheid
- om gebruiksmaxima per abonnement te bewaken
- om geanonimiseerde gebruiksstatistieken bij te houden
- om de dienstverlening van Spin in het Web operationeel te volgen
- Omdat de wetgever ons in sommige gevallen verplicht transactielogs te bewaren



De wettelijke verwerkingsgronden zijn dus:

1. Noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst
2. Vanwege een wettelijke verplichting

2.3.2 Zijn al deze gegevens nodig?

De gegevens in uw instellingen zijn nodig voor zover u ze nodig vindt. U kunt een e-mailadres opheffen of anders inrichten, of een domeinnaam uit uw pakket laten verwijderen.

De meeste gelogde gegevens zijn heel tijdelijk nodig, zodat wij de processen kunnen bewaken en software op basis van de logbestanden het platform kan bewaken. De wetgever vindt echter dat veel van deze logbestanden een half jaar bewaard moeten worden.

2.3.3 Hoe worden deze gegevens opgeslagen?

- Op opslaglocaties op dedicated (virtuele) servers binnen de EU
- Sporadisch in ons e-mailarchief, wanneer een geautomatiseerd proces ons een e-mail stuurt over opvallende zaken in een logbestand

En als backup:

- Op opslaglocaties op dedicated (virtuele) servers binnen de EU (versleuteld)

2.3.4 Hoelang worden deze gegevens bewaard?

Instellingen en koppelingen tussen domeinnamen, e-mailadressen en abonnementen (en dus abonnees), worden opgeslagen zolang ze actueel zijn. Daarna zijn ze nog een half jaar tot een jaar aanwezig de backup.

Logbestanden worden een half jaar tot een jaar bewaard. In sommige gevallen zullen ze als “bijvangst” langer bestaan op de backupservers. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer wij een server uitfasen en de laatste backup voor archiveringsdoeleinden bewaren.

2.3.5 Met wie worden deze gegevens gedeeld?

Naast opslag en backup voor onze eigen doeleinden delen wij deze gegevens alleen:

- Wanneer dit vanwege een wettelijke regeling of gerechtelijke uitspraak moet en het niet redelijkerwijs te voorkomen valt.

- Met de klant van met het abonnement waarop de gegevens van toepassing zijn. In het geval van logbestanden valt dit onder de verwerkersovereenkomst met de betreffende klant.



2.4 E-mails, data en bestanden

In de door ons in het kader van een overeenkomst beschikbaar gestelde webruimte kunnen e-mails, bestanden en data worden opgeslagen. Deze gegevens worden door de klant gebruikt om websites te publiceren, e-mails te versturen, ontvangen en bewaren andere digitale gegevens op te slaan en te verwerken.

De eventuele persoonsgegevens die in deze data aanwezig zijn of uit de verwerking ervan voortkomen, vallen onder de verantwoordelijkheid van de klant. De verwerkersovereenkomst tussen de betreffende klant en Spin in het Web is hierop van toepassing. Dit is ook zo, wanneer Spin in het Web de betreffende software voor een klant gebouwd heeft, onderhoudt en/of beheert.

Spin in het Web slaat niets uit deze data op in het kader van de eigen gegevensregistratie.

3 Hoe wij gegevens opslaan

Bovengenoemde gegevens worden door ons op verschillende manieren opgeslagen, zoals bij elke categorie is aangegeven. In dit hoofdstuk beschrijven we iets uitgebreider wat dat inhoudt.

3.1 Ons lokale netwerk

De gegevens staan op computers op locatie. Ze worden beschermd door de fysieke afscheiding van het kantoor. De gegevens zijn toegankelijk voor gebruikersaccounts met voldoende toestemming, waardoor medewerkers alleen bij de operationeel noodzakelijke gegevens kunnen. De bestanden zijn niet rechtstreeks via het Internet toegankelijk, ook niet met een wachtwoord. Wel kunnen medewerkers voor wie dit nodig is, via een beveiligde remote-desktoptoepassing van afstand bij hun computer, en zo ook bij de voor hen vrijgegeven bestanden. Deze remote-desktoptoepassing is beveiligd via een firewall (alleen bepaalde IP-nummers hebben toegang) en SSL, en met een sterk wachtwoord.

3.2 Ons e-mailarchief

Wanneer een klant ons gegevens mailt, of een geautomatiseerd proces ons regels uit logbestanden of andere waarschuwingen mailt of sms't, dan zal deze e-mail ook worden opgeslagen in het e-mailarchief van de medewerker die de e-mail ontvangt. Recente e-mails bevinden zich in het archief van het e-mailprogramma, op het lokale netwerk, en op een opslaglocatie voor e-mail op een dedicated (virtuele) server binnen de EU. Oudere e-mails bevinden zich alleen op het lokale netwerk en in de backups.

3.3 Ons helpdeskarchief

Wanneer een klant ons gegevens mailt of een geautomatiseerd proces ons herinnert aan een e-mail van een klant of aan een kritieke situatie op een server, dan zal deze mail worden opgeslagen in de externe online service van onze helpdeskprovider Freshdesk (Freshworks). Wij hebben met Freshworks via nieuwe contractvoorwaarden

verwerkersvoorwaarden afgesproken waarin de veiligheid van de inhoud en meta-gegevens van deze e-mails, en het recht om vergeten te worden, zijn gewaarborgd.



3.4 Opslaglocaties op dedicated (virtuele) servers binnen de EU

Online data, waaronder bovengenoemde instellingen en logbestanden, worden opgeslagen op dedicated servers binnen de EU (momenteel voornamelijk in Nederland en met hulpservern in Duitsland). Deze dedicated (virtuele) servers zijn afgescheiden processing- en opslagunits die intern volledig onder het beheer van Spin in het Web vallen. Het is dus geen gedeelde hosting. Door de virtuele aard van alle processing en opslag kan het echter wel zijn dat deze units fysiek weer in een andere machine horen, die onder het beheer van onze leverancier staat. Deze leverancier heeft als beheerder toegang tot de filesystemen waarop deze opslaglocaties zich bevinden, maar geen recht om de data in te zien.

Wij hebben met de leveranciers afspraken gemaakt over het verwerken van de door ons gecontroleerde gegevens. Dit is gedaan in de vorm van een aparte verwerkersovereenkomst of een aanpassing van de voorwaarden van onze overeenkomst. In alle gevallen zijn er afspraken gemaakt waarin de veiligheid van de op hun systemen opgeslagen data is gewaarborgd.

Onze huidige leveranciers van genoemde dedicated servers zijn Denit, Strato en TransIP.

3.5 Cloud-opslag

Spin in het Web maakt voor het soepel samenwerken tussen interne en externe medewerkers veel gebruik van Cloud-opslag, maar probeert hier zo weinig mogelijk persoonsgegevens in op te slaan. Per ingangsdatum van de AVG (25-5-2018) willen we de cloud-opslag van persoonsgegevens beperkt hebben tot de opslag van administratieve stukken als uitgaande en inkomende facturen en andere correspondentie.

Wij maken voor Cloud-opslag gebruik van Google Gsuite (leverancier: Google Ireland), waarin wij bestanden kunnen beschermen met gebruikersaccounts, sterke wachtwoorden en sterke toegangscontrole. Hierdoor kunnen wij de betreffende persoonsgegevens ontoegankelijk maken voor iedereen behalve de medewerkers die er direct mee moeten werken.

Wij hebben met Google Ireland via nieuwe contractvoorwaarden verwerkersvoorwaarden afgesproken waarin de veiligheid van de inhoud van de opgeslagen bestanden is gewaarborgd.

3.6 Online boekhouding

Spin in het Web gebruikt het online product E-boekhouden voor het voeren van de administratie. Hiertoe behoort ook het opslaan van de (minimaal benodigde) klantgegevens die bij facturen en transacties horen.

Wij hebben met de leverancier van E-boekhouden, Skillsource, via nieuwe contractvoorwaarden verwerkersvoorwaarden afgesproken waarin de veiligheid van de inhoud van de opgeslagen bestanden is gewaarborgd.

3.7 Backups

Wij maken regelmatig backups van data uit ons lokale netwerk, data uit de cloud-opslag en data uit dedicated (virtuele) opslag. Dit gebeurt naar dedicated (virtuele) opslag. De databanken met directe persoonsgegevens worden altijd versleuteld opgeslagen, en alle data loopt via een met private key beveiligde SSL-verbinding van bron naar backup. Alleen de directie en de direct betrokken helpdeskmedewerkers kunnen bij de backup.



4 Verwerkers

Spin in het Web maakt voor de opslag van persoonsgegevens – zoals hierboven beschreven – gebruik van de volgende verwerkers:

Verwerker	Adres	Gegevens	Verwerkersovereenkomst
Freshworks	1250 Bayhill Drive, Suite 315, San Bruno, CA 94066, USA	Helpdeskarchief	Via de voorwaarden
Google Ireland Ltd	Gordon House Barrow Street Dublin 4 Ierland	Facturen, correspondentie	Via de voorwaarden
Skillsource BV	Kanaaldijk 2a 5735 SL Aarle-Rixtel	Administratie (online boekhouden)	Via de voorwaarden
ABM-Adviesgroep	Oude Apeldoornseweg 41 7333 NR Apeldoorn	Administratie	Via een verwerkersovereenkomst
Denit Internet Services BV	Kabelweg 21 1014 BA Amsterdam	Dedicated (virtuele) opslag	Via een verwerkersovereenkomst
Strato AG	Pascalstrasse 10 10587 Berlijn Duitsland	Dedicated (virtuele) opslag	Via een verwerkersovereenkomst
TransIP BV	Schipholweg 9b 2316 XB Leiden	Dedicated (virtuele) opslag	Via een verwerkersovereenkomst

5 Documentgeschiedenis

Versie	Datum	Mutatie
1	14-5-2018	Eerst eindversie