

VERWERKERSOVEREENKOMST

OVERWEGINGEN

Deze verwerkersovereenkomst (hierna: “DPA”) is een bijlage bij de Servicevoorwaarden voor Teamleader Focus (terug te vinden op <https://www.teamleader.be/focus/nl-be/terms-of-service>). De Servicevoorwaarden en de DPA vormen samen de Overeenkomst met de Klant.

In het kader van de verlening van de Diensten aan de Klant zal TEAMLEADER toegang hebben tot Persoonsgegevens en/of anderzijds deze Persoonsgegevens moeten verwerken, waarvoor de Klant verantwoordelijk is als ‘Verwerkingsverantwoordelijke’ in de zin van (i) de Algemene Verordening Gegevensbescherming van 27 april 2016 (de Verordening van het Europees Parlement en de Raad betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens of de ‘AVG’) en (ii) alle Belgische wetgeving omtrent de implementatie van de AVG (hierna gezamenlijk de “Privacywetgeving” genoemd).

Middels deze DPA wensen de Partijen hun wederzijdse overeenkomsten met betrekking tot (i) het beheer, de beveiliging en/of de Verwerking van dergelijke Persoonsgegevens en (ii) de verplichting van de Partijen om de Privacywetgeving na te leven, schriftelijk vast te leggen.

DAAROM ZIJN DE PARTIJEN HET VOLGENDE OVEREENGEKOMEN

1 DEFINITIES

In deze DPA hebben de volgende begrippen (indien ze met hoofdletter zijn geschreven) de in dit artikel omschreven betekenis.

‘Overeenkomst’, ‘Klant’, ‘Klantaccount’, ‘Klantgegevens’, ‘Partij’ / ‘Partijen’, ‘Persoonsgegevens van de Klant’, ‘Diensten’, ‘Softwarelicentie’, ‘TEAMLEADER’ en ‘Tool’ hebben de betekenis die eraan wordt gegeven in de Servicevoorwaarden.

‘Verwerkingsverantwoordelijke’, ‘Betrokkene’, ‘Datalek’, ‘Persoonsgegevens’, ‘Verwerker’ en ‘Verwerken/Verwerking’ hebben de betekenis die eraan wordt gegeven in de Privacywetgeving.

Integratie: een software-integratie tussen de Tool en een externe applicatie die geactiveerd wordt via de Application Programming Interface ('API') van de Tool.

Marketplace: de Teamleader Focus-marketplace die terug te vinden is op marketplace.teamleader.eu, waar de Klant kan selecteren uit een reeks verschillende Optionele Integraties.

Optionele Integratie: een Integratie die de Klant op eigen initiatief selecteert en activeert en die hij tijdens de Termijn kan deactiveren.

Standaard Integratie: een Integratie die automatisch wordt geactiveerd bij het gebruik van de Diensten en die de Klant tijdens de Termijn niet kan deactiveren.

Subverwerker: iedere Verwerker die TEAMLEADER heeft ingeschakeld en gemachtigd krachtens deze DPA omdat deze toegang nodig heeft tot bepaalde Persoonsgegevens van de Klant en die moet verwerken om onderdelen van de Diensten en technische ondersteuning te verlenen. Dit omvat, maar is niet noodzakelijk beperkt tot alle Standaard Integraties die Persoonsgegevens van de Klant verwerken.

Deze DPA bevat de volgende overzichten:

- **Overzicht I:**
Overzicht van (i) de Persoonsgegevens waarvan de Partijen verwachten dat deze het voorwerp zullen zijn van de Verwerking, (ii) de categorieën van Betrokkenen, waarvan de Partijen verwachten dat deze het voorwerp zullen zijn van de Verwerking, (iii) het gebruik (d.w.z. de manier(en) van Verwerking) van de Persoonsgegevens, (iv) de doelen en middelen van deze Verwerking en (v) de termijn(en) gedurende welke de (verschillende types) Persoonsgegevens zullen worden opgeslagen;
- **Overzicht II:**
Overzicht en beschrijving van de beveiligingsmaatregelen die TEAMLEADER in het kader van deze DPA heeft getroffen.

2 HOEDANIGHEID VAN DE PARTIJEN

De Partijen erkennen en aanvaarden in het kader van de Verwerking van Persoonsgegevens dat de Klant dient te worden beschouwd als ‘Verwerkingsverantwoordelijke’ en TEAMLEADER als ‘Verwerker’. TEAMLEADER mag bovendien Subverwerker(s) inschakelen overeenkomstig de in **artikel 6** gestelde eisen.

3 GEBRUIK VAN DE TOOL EN/OF DE DIENSTEN

3.1 De Klant erkent uitdrukkelijk dat:

- ✓ TEAMLEADER uitsluitend optreedt als bemiddelaar van de Tool en/of de Diensten; de Klant is dus als enige verantwoordelijk voor het gebruik dat hij maakt van de Tool en/of de Diensten;
- ✓ hij als enige verantwoordelijk is voor de naleving van alle wet- en regelgeving (zoals onder andere de bewaartermijn) die op hem van toepassing is bij het gebruik van de Tool en/of de Diensten.

3.2 In geval van misbruik door de Klant van de Tool en/of de Diensten aanvaardt de Klant dat TEAMLEADER hier in geen geval voor aansprakelijk kan worden gesteld, noch voor enige schade die voortvloeit uit voornoemd misbruik.

3.3 De Klant verbindt zich er derhalve toe om TEAMLEADER te vrijwaren wanneer een dergelijk misbruik zich zou voordoen, alsook voor elke vordering van een Betrokkene en/of een derde wegens een dergelijke inbreuk.

4 VOORWERP

4.1 De Klant erkent dat TEAMLEADER Persoonsgegevens van de Klant zal verwerken door zijn gebruik van de Tool en de Diensten.

4.2 TEAMLEADER zal de Persoonsgegevens van de Klant op behoorlijke en zorgvuldige wijze en in overeenstemming met de Privacywetgeving en andere toepasselijke regelgeving betreffende de Verwerking van Persoonsgegevens Verwerken.

Meer bepaald zal TEAMLEADER bij de uitvoering van de Diensten krachtens de Overeenkomst al zijn knowhow ter beschikking stellen om de Diensten volgens de regels van de kunst, zoals het een gespecialiseerde en 'goede' verwerker past, uit te voeren.

TEAMLEADER Verwerkt de Persoonsgegevens evenwel slechts in opdracht van de Klant en volgt alle instructies van de Klant, zoals beschreven in **Overzicht I**, dienaangaande op, behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.

- 4.3** De Klant is als Verwerkingsverantwoordelijke eigenaar van en behoudt de volledige controle over (i) de Verwerking van Persoonsgegevens van de Klant, (ii) de types Persoonsgegevens van de Klant, (iii) het doel van de Verwerking en (iv) het feit of een dergelijke Verwerking proportioneel (niet-limitatief) is.

Bovendien is de Klant als enige verantwoordelijk om alle (wettelijke) verplichtingen die op hem rusten als Verwerkingsverantwoordelijke na te leven (onder meer betreffende de bewaartermijn), alsook voor de nauwkeurigheid, kwaliteit en rechtmatigheid van de Persoonsgegevens van de Klant, ingegeven in de Tool, en voor de wijze waarop hij de Persoonsgegevens van de Klant heeft verworven.

De verantwoordelijkheid en de controle met betrekking tot de Persoonsgegevens van de Klant op grond van deze DPA berusten dus nooit bij TEAMLEADER.

5 BEVEILIGINGSMATREGELEN

Rekening houdend met de stand van de techniek neemt TEAMLEADER passende technische en organisatorische maatregelen ter bescherming van (i) de Persoonsgegevens van de Klant – met inbegrip van beveiliging tegen onzorgvuldig, oneigenlijk, ongeoorloofd of onrechtmatig gebruik en/of Verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of schade – (ii) de vertrouwelijkheid en integriteit van de Persoonsgegevens van de Klant, zoals uiteengezet in **Overzicht II**.

6 SUBVERWERKERS

- 6.1** De Klant erkent en stemt ermee in dat TEAMLEADER in het kader van de Overeenkomst andere Subverwerkers kan inschakelen. In dat geval zal TEAMLEADER ervoor zorgen dat de Subverwerkers minstens aan dezelfde verplichtingen zijn gehouden als die waaraan TEAMLEADER op grond van deze DPA gebonden is.

- 6.2** TEAMLEADER verbindt zich ertoe een lijst van alle Subverwerkers ter beschikking te stellen in het Klantaccount. In deze lijst zal de identiteit van die Subverwerkers en hun land van vestiging staan. In deze lijst zullen altijd alle Standaard Integraties staan die Persoonsgegevens van de Klant verwerken.

De Partijen komen overeen dat de leveranciers van Optionele Integraties geen Subverwerkers zijn in de zin van deze DPA. Indien de Klant Optionele Integraties gebruikt om het Klantaccount te personaliseren, wordt een afzonderlijke handelsrelatie tot stand gebracht tussen de Klant en de leverancier van de Optionele Integratie. TEAMLEADER raadt aan dat de Klant een afzonderlijke gegevensverwerkingsovereenkomst aangaat met de leveranciers van de Optionele Integraties die hij selecteert.

- 6.3** TEAMLEADER verbindt zich ertoe de Klant schriftelijk te informeren van elke voorgenomen wijziging in die lijst (bv. als zij een Subverwerker toevoegt of vervangt).

De Klant heeft het recht om bezwaar te maken tegen een nieuwe Subverwerker.

Indien de Klant zijn recht op bezwaar wenst uit te oefenen, dient hij TEAMLEADER hiervan schriftelijk en gemotiveerd in kennis te stellen binnen tien (10) dagen na ontvangst van de melding van TEAMLEADER (cfr. **Artikel 6.3**).

Indien de Klant bezwaar maakt tegen een nieuwe Subverwerker en TEAMLEADER deze tegenwerping niet onredelijk acht, zal TEAMLEADER zich binnen de grenzen van het redelijke inspannen om (i) de Klant een wijziging in de Tool en/of de Diensten ter beschikking te stellen of (ii) een commercieel redelijke wijziging in de configuratie of het gebruik van de Tool en/of de Diensten door de Klant aan te bevelen om de Verwerking van Persoonsgegevens door de gewraakte nieuwe Subverwerker te vermijden zonder de Klant onredelijk te belasten.

Indien TEAMLEADER echter niet in staat is om een dergelijke wijziging binnen een redelijke termijn (maximaal dertig (30) dagen na het bezwaar van de Klant) door te voeren, mag de Klant de Overeenkomst opzeggen mits:

- ✓ de Klant de Tool niet kan gebruiken zonder een beroep te doen op de gewraakte nieuwe Subverwerker; en/of
- ✓ deze opzeg uitsluitend betrekking heeft op Diensten die TEAMLEADER niet kan verlenen zonder een beroep te doen op de gewraakte nieuwe Subverwerker;

en dit door TEAMLEADER hiervan binnen een redelijke termijn schriftelijk in kennis te stellen.

7 FUNCTIONARIS VOOR GEGEVENSBESCHERMING

- 7.1** TEAMLEADER heeft een functionaris voor gegevensbescherming ('DPO') aangesteld.

- 7.2** Deze functionaris voor gegevensbescherming kan bereikt worden op het volgende e-mailadres dpo@teamleader.eu.

8 DOORGIFTE VAN PERSOONSGEGEVENS BUITEN EER

Voor iedere doorgifte van Persoonsgegevens buiten de EER aan een ontvanger wiens woonplaats of maatschappelijke zetel in een land ligt dat niet onder een adequaatheidsbesluit valt, uitgevaardigd door de Europese Commissie, gelden de voorwaarden van een overeenkomst inzake de doorgifte van gegevens, die i) modelcontractbepalingen bevat zoals gepubliceerd in Besluit (EU) 2021/914 van de Europese Commissie van 4 juni 2021 of ii) andere mechanismen omvat waar de Privacywetgeving en/of andere toepasselijke voorschriften voor de Verwerking van Persoonsgegevens in voorzien.

9 VERTROUWELIJKHEID

- 9.1** TEAMLEADER zal de Persoonsgegevens van de Klant vertrouwelijk behandelen en dus geen Persoonsgegevens van de Klant onthullen of doorgeven aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Klant, tenzij:

- ✓ in geval van een uitdrukkelijke schriftelijke afwijking van deze vertrouwelijkheidsverplichting (bv. in de Servicevoorwaarden);

- ✓ de onthulling/aankondiging wordt vereist door de wet of door een rechterlijke of andere overheidsbeslissing (van welke aard ook). In dat geval zal TEAMLEADER alvorens iets te onthullen en/of aan te kondigen de omvang en de manier daarvan met de Klant bespreken.

- 9.2** TEAMLEADER zal ervoor zorgen dat zijn personeel, dat betrokken is bij de uitvoering van de Diensten in het kader van Overeenkomst, op de hoogte is van het vertrouwelijke karakter van de Persoonsgegevens van de Klant, een passende opleiding heeft gekregen over zijn verantwoordelijkheden en een schriftelijke vertrouwelijkheidsvereenkomst heeft ondertekend. TEAMLEADER zal ervoor zorgen dat deze vertrouwelijkheidsverplichting ook na afloop van de tewerkstelling van het personeel van kracht zal blijven.

TEAMLEADER zal ervoor zorgen dat de toegang tot de Persoonsgegevens van de Klant beperkt blijft tot het personeel dat de Diensten in het kader van de Overeenkomst op grond van de DPA verleent.

10 KENNISGEVING

- 10.1** TEAMLEADER tracht naar best vermogen de Klant binnen een redelijke termijn te informeren wanneer hij:

- ✓ een verzoek om informatie, een dagvaarding of een verzoek tot inzage of audit van de bevoegde overheidsinstantie met betrekking tot de Verwerking van Persoonsgegevens van de Klant ontvangt;

- ✓ voornemens is om Persoonsgegevens van de Klant te onthullen aan een bevoegde overheidsinstantie;

- ✓ vaststelt of redelijkerwijs vermoedt dat er sprake is van een Datalek met betrekking tot de Persoonsgegevens van de Klant.

10.2 In geval van een Datalek verbindt TEAMLEADER zich ertoe om:

- ✓ de Klant, zonder onnodige vertraging na de vaststelling van een Datalek, hiervan in kennis te stellen, alsook binnen de mate van het mogelijke bijstand te verlenen aan de Klant in het kader van zijn rapporteringsverplichting op grond van de Privacywetgeving;
- ✓ zo snel als redelijkerwijze mogelijk, passende en corrigerende maatregelen te nemen om een einde te stellen aan het Datalek en een eventueel toekomstig Datalek te voorkomen en/of te beperken.

11 RECHTEN VAN DE BETROKKENE

11.1 Voor zover de Klant – bij het gebruik van de Tool en/of de Diensten – niet de mogelijkheid heeft om Persoonsgegevens te corrigeren, te wijzigen, te blokkeren of te verwijderen, zoals vereist door de Privacywetgeving, zal TEAMLEADER – voor zover dit wettelijk is toegestaan – voldoen aan elk commercieel redelijk verzoek van de Klant om dergelijke handelingen vlotter te laten verlopen.

Voor zover wettelijk toegestaan is, zal de Klant verantwoordelijk zijn voor alle kosten die TEAMLEADER dient te dragen ingevolge dergelijke bijstand.

11.2 TEAMLEADER zal, voor zover wettelijk toegestaan, de Klant onverwijld in kennis stellen wanneer hij een verzoek ontvangt van een Betrokkene betreffende de inzage, correctie, wijziging of verwijdering van de Persoonsgegevens van de Betrokkene. TEAMLEADER zal echter niet reageren op een dergelijk verzoek van een Betrokkene zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Klant, behalve om te bevestigen dat het verzoek betrekking heeft op de Klant, en waarmee de Klant hierbij instemt.

TEAMLEADER zal de Klant een commercieel redelijke medewerking en bijstand verlenen om het verzoek van een Betrokkene om inzage van zijn Persoonsgegevens te behandelen, voor zover dit wettelijk is toegestaan en in de mate dat de Klant geen toegang heeft tot die Persoonsgegevens via het gebruik van de Tool en/of de Diensten.

Voor zover wettelijk toegestaan is, zal de Klant verantwoordelijk zijn voor alle kosten die TEAMLEADER dient te dragen ingevolge dergelijke bijstand.

12 SCHRAPPEN OF TERUGBEZORGING VAN PERSOONSgegevens

12.1 Bij beëindiging van de Softwarelicentie beschikt de Klant over de mogelijkheid om de Persoonsgegevens van de Klant (en andere niet-persoonsgegevens) via de beschikbare exporttools uit het Klantaccount te exporteren. Dit dient te gebeuren vóór het einde van de Softwarelicentie.

12.2 Zodra de Softwarelicentie eindigt, wist TEAMLEADER de Persoonsgegevens van de Klant eerst via 'soft deletion' gedurende een periode van dertig (30) kalenderdagen. Tijdens deze periode is het alleen met de tussenkomst van TEAMLEADER mogelijk om het Klantaccount te herstellen of een export van de Klantgegevens te voorzien. Hiervoor mag TEAMLEADER kosten in rekening brengen.

Vervolgens wist TEAMLEADER ten vroegste dertig (30) dagen en ten laatste drie (3) maanden na het einde van de Softwarelicentie de Persoonsgegevens van de Klant via 'hard deletion'. Zodra de Persoonsgegevens van de Klant via 'hard deletion' gewist zijn, is het niet meer mogelijk om het Klantaccount te herstellen of een export van de Klantgegevens te voorzien.

13 CONTROLE

13.1 TEAMLEADER verbindt zich ertoe de Klant alle informatie te verstrekken die hij nodig heeft om te kunnen nagaan of TEAMLEADER voldoet aan de bepalingen van deze DPA.

13.2 In dit opzicht zal TEAMLEADER de Klant (of een derde waarop de Klant een beroep doet) toestaan om inspecties te doen – zoals onder andere een audit – en de nodige medewerking verlenen aan de Klant of die derde.

Voor zover wettelijk toegestaan is, zal de Klant verantwoordelijk zijn voor alle kosten die TEAMLEADER dient te dragen ingevolge dergelijke bijstand.

14 DIVERSE BEPALINGEN

14.1 De DPA blijft van kracht zolang de Overeenkomst loopt. De bepalingen van deze DPA zijn van toepassing in de mate dat dit nodig is voor de voltooiing van deze DPA en voor zover het de bedoeling is dat deze van kracht blijven na de beëindiging van deze DPA (zoals, maar niet beperkt tot, de artikels 9 en 15).

14.2 Indien één of meer bepalingen van deze DPA geheel of gedeeltelijk ongeldig, onwettig of niet-afdwingbaar bevonden worden, blijft de rest van die bepaling en van deze DPA volledig van kracht als was hier geen ongeldige, onwettige of niet-afdwingbare bepaling opgenomen. Bovendien zullen de Partijen in voorkomend geval onderhandelen om de nietige bepaling door een gelijkwaardige clausule te vervangen die in overeenstemming is met de geest van deze DPA. Komen Partijen niet tot een akkoord, dan kan de bevoegde rechter de nietige bepaling matigen tot wat (wettelijk) is toegelaten.

14.3 Afwijkingen, wijzigingen en/of aanvullingen van deze DPA zijn slechts geldig en bindend voor zover zij schriftelijk door beide Partijen zijn aanvaard.

14.4 De Partijen kunnen deze DPA en de overeenkomstige rechten en verplichtingen die ten aanzien van de Partijen bestaan, niet rechtstreeks of onrechtstreeks overdragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij.

14.5 (Herhaaldelijke) niet-handhaving door een Partij of door beide Partijen van enig recht of enige bepaling van deze DPA kan alleen worden beschouwd als toegevendheid van een bepaalde staat, en leidt niet tot verzaking.

14.6 Deze DPA heeft voorrang op alle andere DPA's tussen de Partijen.

15 TOEPASSELIJK RECHT EN JURISDICTIE

15.1 Alle kwesties, vragen en geschillen over de geldigheid, interpretatie, handhaving, uitvoering of beëindiging van deze DPA worden beheerst door en uitgelegd volgens de bepalingen van het Belgische recht, zonder dat dit aanleiding geeft tot enige andere rechtskeuze of collisiereregels of bepalingen (Belgisch, buitenlands of internationaal) die ertoe zouden leiden dat het recht van een ander land dan België van toepassing zou zijn.

15.2 Alle geschillen over de geldigheid, de interpretatie, de tenuitvoerlegging, de uitvoering of de beëindiging van deze DPA zullen uitsluitend worden beslecht door de rechtbanken van de plaats waar de maatschappelijke zetel van TEAMLEADER gevestigd is.

Overzicht I – Verwerking van Persoonsgegevens van de Klant door TEAMLEADER¹

Dit document bevat een overzicht van de Persoonsgegevens van de Klant die TEAMLEADER in het kader van de Overeenkomst namens de Klant dient te verwerken, evenals de categorieën Betrokkenen, de manier(en) van Verwerking van de Persoonsgegevens, de middelen en doeleinden van de Verwerking en de bewaartermijn van de Persoonsgegevens van de Klant.

I. Verwerkte Persoonsgegevens van de Klant

- Naam
- Voornaam
- Accountnaam
- Wachtwoord
- E-mailadres
- Telefoonnummer (vast/gsm)
- Woonadres
- Rekeningnummer
- Bankcode
- Andere Persoonsgegevens, afhankelijk van de aangepaste velden die de Klant heeft toegevoegd

TEAMLEADER verwacht onder geen enkele omstandigheid dat hij speciale categorieën van Persoonsgegevens in de zin van de Privacywetgeving zal verzamelen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, informatie over de gezondheid, het ras, de politieke opvattingen, religieuze of andere overtuigingen, de seksuele geaardheid, enz. van de Betrokkene. De verantwoordelijkheid voor de Verwerking van dergelijke gevoelige gegevens via het Klantaccount en de Diensten rust volledig bij de Klant.

II. Categorieën van Betrokkenen

- Werknemers
- Prospects
- Klanten
- Leveranciers
- Zakelijke partners
- Dienstverleners
- Andere

III. Het gebruik van Persoonsgegevens van de Klant, middelen en doeleinden van de Verwerking

- Gebruik van Persoonsgegevens van de Klant:
 - Bewaring in het Klantaccount
 - Verwerking
- Manieren van Verwerking:
 - De Tool
 - Integraties
- Doeleinden van de Verwerking:
 - Beheer van taken, vergaderingen, oproepen
 - Toevoegen van Persoonsgegevens van de Klant aan de CRM-tool om verzonden e-mails en het beheer van contacten en bedrijven op te volgen
 - Opvolgen van verkoopprojecten (inclusief offertebeheer)
 - Projectplanning (inclusief interne projecten)
 - Facturatie
 - Beheer van gebruikers / teams van gebruikers van de Tool

¹De Klant erkent dat bovenstaande opsomming een algemeen overzicht geeft van de Persoonsgegevens van de Klant die TEAMLEADER in het kader van de Overeenkomst verwacht te verwerken. TEAMLEADER kan ook zekere bijkomende Persoonsgegevens van de Klant verwerken die hij ontvangt van leveranciers van Optionele Integraties die de Klant heeft geselecteerd. De Persoonsgegevens van de Klant die TEAMLEADER verwacht te verwerken en de doeleinden van de Verwerking zijn afhankelijk van de concrete Optionele Integratie. Voor de duidelijkheid bevat dit overzicht niet alle mogelijke situaties.

- Tijdsregistratie
- Aanmaak en beheer van support tickets (inclusief statistieken daarvan)
- Aanmaak en beheer van doelen
- Voice-over-IP
- Beheer van (gerichte) mailings
- Aanmaak en beheer van verzendformulieren
- Aanmaak en beheer van bestellingen
- Aanmaak, planning en beheer van evenementen
- Opslaan en bijhouden van documenten
- Aanmaken van Gebruikersaccounts op de Tool door de Klant
- Voorraadbeheer

IV. **Bewaartermijn:**

TEAMLEADER zal de Persoonsgegevens bewaren zolang de Overeenkomst loopt. Zodra de Overeenkomst is geëindigd, wist TEAMLEADER eerst de Persoonsgegevens van de Klant via 'soft deletion'. Vervolgens wist TEAMLEADER ten vroegste dertig (30) dagen en ten laatste drie (3) maanden na het einde van de Overeenkomst de Persoonsgegevens van de Klant via 'hard deletion'.

In afwijking van deze algemene regel zal TEAMLEADER, indien noodzakelijk, een kortere bewaartermijn toepassen op grond waarvan Teamleader de betreffende Persoonsgegevens van de Klant reeds zal wissen via 'soft deletion'. In elk geval zal deze 'soft deletion' steeds worden gevolgd door wissen via 'hard deletion' bij afloop van de Overeenkomst (conform hetgeen hierboven is uiteengezet).

TEAMLEADER opteert voor 'soft deletion' om onder meer vergissingen van de Klant en heractivatie van het Klantaccount na beëindiging ervan op te vangen.

Tot slot behoudt TEAMLEADER zich het recht voor om na afloop van de Overeenkomst de anonieme en geanonimiseerde Klantgegevens (of een gedeelte daarvan) te bewaren voor statistische en analytische redenen.

Overzicht II – Beschrijving van de beveiligingsmaatregelen

Dit document bevat de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen die door Teamleader genomen worden ter ondersteuning van zijn (Verwerkings)activiteiten, zoals vereist door de Privacywetgeving.

I. (Fysieke) toegangscontrole tot verwerkingsinfrastructuur

De webapplicatie-, communicatie- en databaseservers van Teamleader bevinden zich in veilige datacentra in Ierland, die beheerd worden door Amazon Web Services, Inc., met wie TEAMLEADER het 'AWS Data Processing Addendum' ondertekend heeft om te voldoen aan de normen en verplichtingen van de Privacywetgeving.

II. (Logische) toegangscontrole tot systemen voor de Verwerking van Persoonsgegevens

TEAMLEADER heeft passende maatregelen genomen om te voorkomen dat zijn systemen voor de Verwerking van Persoonsgegevens door onbevoegden worden gebruikt.

Dit wordt bereikt door:

- De terminal en/of de terminalgebruiker van de systemen van TEAMLEADER te identificeren;
- Automatische uitschakeling van de gebruikersterminal terwijl deze niet gebruikt wordt. Identificatie en wachtwoord zijn nodig om opnieuw toegang te krijgen;
- Automatische blokkering van de gebruiker na het meermaals ingeven van een fout wachtwoord. Gebeurtenissen worden geregistreerd en regelmatig gecontroleerd;
- Toegangscontrole via firewall, router en VPN om de private netwerken en back-end-servers te beschermen;
- Ad-hoc controle van infrastructuurbeveiliging;
- Regelmatig onderzoek van veiligheidsrisico's door interne medewerkers en externe auditors;
- Het verstrekken en veilig bewaren van identificatiecodes;
- Toegangscontrole op basis van rollen volgens het beginsel dat alleen strikt noodzakelijke rechten worden toegekend;
- De toegang tot hostservers, applicaties, databanken, routers, switches enz. te loggen;
- Gebruik te maken van commerciële en aangepaste tools om de Tool- en systeemlogs te verzamelen en te onderzoeken op anomalieën.

III. Controle van de beschikbaarheid

TEAMLEADER heeft passende maatregelen genomen om ervoor te zorgen dat Persoonsgegevens van de Klant beschermd zijn tegen toevallige vernietiging of verlies.

Dit wordt bereikt door:

- Redundante infrastructuur;
- Een constante evaluatie van datacentra en Internet Service Providers (ISP's) om de prestaties voor zijn klanten inzake bandbreedte, latentie en isolatie voor calamiteitenherstel te optimaliseren;
- Het onderbrengen van datacentra in veilige, carrierneutrale gedeelde locaties met fysieke beveiliging, redundante stroomvoorziening en redundante infrastructuur;
- Service Level Agreements met ISP's om een maximale beschikbaarheid te garanderen;
- Snelle overschakeling bij problemen.

IV. Controle van de transmissie

TEAMLEADER heeft passende maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegden Persoonsgegevens van de Klant kunnen lezen, kopiëren, wijzigen of verwijderen tijdens de doorgifte ervan of tijdens het transport van de gegevensdragers.

Dit wordt bereikt door:

- Gebruik van geschikte firewall- en versleutelingstechnologieën om de poorten en kanalen waarlangs de gegevens overgedragen worden te beschermen;
- Persoonsgegevens van de Klant te versleutelen tijdens de transmissie met behulp van actuele versies van TLS of andere beveiligingsprotocollen die gebruikmaken van krachtige versleutelingsalgoritmes en sleutels;
- Bescherming van toegang via het internet tot interfaces voor accountbeheer door medewerkers via versleutelde TLS;
- End-to-end-versleuteling van gedeelde schermen voor toegang op afstand, ondersteuning of realtimecommunicatie.

V. Controle van de invoer

TEAMLEADER heeft passende maatregelen genomen om ervoor te zorgen dat het mogelijk is om te controleren en vast te stellen of en door wie Persoonsgegevens van de Klant zijn ingevoerd of verwijderd in systemen voor de Verwerking van Persoonsgegevens.

Dit wordt bereikt door:

- Authenticatie van de geautoriseerde medewerkers;
- Beschermingsmaatregelen voor de invoer van Persoonsgegevens van de Klant in het geheugen en voor het lezen, wijzigen en wissen van opgeslagen Persoonsgegevens van de Klant, onder andere door significante wijzigingen van accountgegevens of -instellingen te documenteren of te registreren;
- Scheiding en bescherming van alle opgeslagen Persoonsgegevens via databaseschema's, logische toegangscontroles en/of versleuteling;
- Gebruik van legitimatiebewijzen voor de identificatie van de gebruiker;
- Fysieke beveiliging van de locatie waar de gegevensverwerking plaatsvindt;
- Time-out van sessies.

VI. Controle / monitoring

TEAMLEADER heeft geen toegang tot Persoonsgegevens van de Klant, behalve:

- Om de nodige Diensten te verlenen in het kader van de Overeenkomst;
- Om beveiligingscontroles uit te voeren;
- Om bijstand te verlenen aan de Klant;
- Om gebruiksonderzoek en statistische analyse uit te voeren;
- Zoals vereist door de wet; of
- Op verzoek van de Klant.

Dit wordt bereikt door:

- Individuele toewijzing van systeembeheerders;
- Een streng toegangsbeheerbeleid waarin toegangsrechten voorzien worden die in verhouding staan tot de functie van de werknemer;
- Het nemen van passende maatregelen om de toegang van de systeembeheerders tot de infrastructuur te registreren.