

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) – Privacyverordening toevoeging aan de Algemene Voorwaarden.

Duur van deze Privacyverordening toevoeging.

Deze toevoeging treedt in voege op 25 mei 2018 en, ongeacht de termijn van het moedercontract, blijft gelden tot alle klantendata verwijderd is. Deze toevoeging maakt integraal deel uit van de algemene voorwaarden van Penzias Netherlands BV.

Rol van de Partijen:

Penzias Netherlands BV (hierna verwezen als Penzias) verwerkt data om haar verplichtingen van dienstverlening ten aanzien van haar klanten te kunnen uitvoeren.

Voor de data die behoort tot de persoonlijke levenssfeer, voert de klant controle over deze data en wordt in het vervolg van de tekst genoemd als Contractant.

Ofschoon Penzias gewoonlijk geen rechtstreekse relatie kan leggen met een individu tijdens het verwerken van de data, valt deze laatste toch onder de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). De verzamelde gegevens worden slechts verwerkt conform de wettelijke bepalingen en voor de doeleinden zoals bij Autoriteit Persoonsgegevens te Den Haag gemeld, gehouden en verwerkt.

Contractant erkent de controle te voeren over deze data en geeft Penzias de opdracht om deze gegevens te verwerken en te gebruiken ten behoeve van databanken of geautomatiseerde bestanden die Penzias in het kader van haar dienstverlening en facturering verwerkt. Deze gegevens worden met inachtneming van de geldende (privacy) wetgeving opgeslagen en beheerd.

Doel en inhoud van de dataverwerking door Penzias.

Penzias verwerkt de data uitsluitend om haar contractuele en bij wet bepaalde verplichtingen na te komen.

Penzias verkoopt noch transfereert deze data aan derden, tenzij aan onderliggende verwerkers van data ten einde deze verplichtingen te kunnen uitvoeren.

De volgende data die in de persoonlijke levenssfeer zou kunnen vallen wordt door Penzias verwerkt:

- Telefoongesprekgegevens met betrekking tot nummer van beller en gebelde, inclusief tijdstip en duur van het gesprek
- Telefoongesprekopnames, waarvan de inhoud onbekend is bij Penzias en die van vermoedelijk zakelijke aard zijn, maar een persoonlijk karakter kunnen hebben.
- Telefoongidsen die personen kunnen koppelen aan telefoonnummers
- WiFi (draadloze internet verbinding) locatie en gebruik van bijhorende MAC¹ gegevens, die zouden kunnen leiden tot identificatie van een individu – ter verduidelijking Penzias houdt geen databestanden bij die een MAC adres koppelen aan een individuele gebruiker.

¹ **MAC** staat voor "Media Access Control" en wordt ook wel hardware-adres of fysiek adres genoemd

- IP² adres informatie: gezien Penzias enkel de zakelijke markt (versus consumentenmarkt) bedient, is Penzias de mening toegedaan dat er geen rechtstreekse link kan zijn tussen individu en IP adres. Contractant zal Penzias inlichten als het tegendeel zou blijken.

Penzias' policy voor data opslag en minimalisering van data

- Penzias beschikt niet altijd over de relatie tussen opgeslagen data en een individu betrokken bij deze data. In de gevallen waar dit wel blijkt te zijn, wordt deze relatie bewaard in een aparte tabel, gescheiden van de telefoongesprekgegevens en telefoongesprekopnames.
- Penzias bewaart de telefoongesprekgegevens tijdens het processen van facturatie voor een periode van 2 jaar.
- Penzias bewaart telefoongesprekopnames op verzoek van Klant overeenkomstig de periode overeengekomen in het contract.
- Penzias bewaart contactgegevens van Contractanten voor een periode van 7 jaar in haar financiële administratie.

Onderliggende verwerkers van gegevens ten behoeve van Penzias.

Penzias verbindt er zich toe om Contractant te informeren welke onderliggende verwerkers van data betrokken zijn in de processen en zal deze partijen na grondig onderzoek op compliance met AVG selecteren.

Onze onderliggende verwerkers zijn:

- Amazon Web Services – (Datacenter Duitsland) (data opslag, in het bijzonder telefoongesprekopnames en WiFi verbruikinformatie)
- Hetzner GMBH (Duitsland) voor gegevensopslag met betrekking tot telefoongesprekkenverwerking
- Dropbox (onbepaald) for opslag van facturen en gesprekskostendetails voor de facturatie. De locatie van de Dropbox opslag is niet statisch, maar is gedekt onder de EU-US Privacy Shield adoptie.
- UNET Almere – voor de verwerking van telefoongesprekken, met inbegrip van de gespreksdetails voor facturatie doeleinden
- Motto Nederland – voor de verwerking van telefoongesprekken, met inbegrip van de gespreksdetails voor facturatie doeleinden
- Gradwell Verenigd Koninkrijk – voor de verwerking van telefoongesprekken, met inbegrip van de gespreksdetails voor facturatie doeleinden
- COLT (Nederland) voor internet toegang
- Ziggo (Nederland) voor internet toegang
- XS4ALL (Nederland) voor internet toegang
- Tele2 (Nederland) voor internet toegang
- KPN voor telefoondiensten
- Just Internet Group voor faxdiensten
- eFax (Ierland) voor faxdiensten
- Kleisteen Nederland – contact informatie voor facturatiebeheer
- Integrated Hosting and Consulting Service België – distributie van hun Everywhere brand en Office365 hosted services op het Microsoft Azure Platform in Nederland.

² Een **IP-adres**, waarin **IP** staat voor Internet Protocol, is in een computernetwerk een **adres** waarmee een NIC (network interface card of controller), of in het Nederlands 'netwerkkkaart', van een host in het netwerk eenduidig geadresseerd kan worden binnen het TCP/IP-model, de standaard van "het" internet.

Penzias behoudt zich het recht om vrije keuze te maken uit deze lijst van onderliggende verwerkers van gegevens en zal deze lijst actualiseren met bericht aan Contractant indien wijzigingen opgetreden zijn.

Bescherming van de data

Penzias maakt gebruik van wijd aanvaarde technieken en praktijken om de veiligheid van het netwerk en de data te borgen. Zowel technische als organisatorische controles zijn ingebouwd om inbreuken op de privacy te vermijden en te detecteren. Het personeel van Penzias dat met deze data moet omgaan is gebonden door vertrouwelijkheidsverbintenissen en een beroepsstandaard voor zorgvuldig beheer van gegevens.

Bij de afweging tussen kosten en ongemak van specifieke veiligheidsmaatregelen enerzijds en blootstelling aan risico voor gegevensbeveiliging van Contractant anderzijds, veronderstelt Penzias dat de persoonlijke data waarover Penzias beschikt beperkt is en noch gevoelig is (per AVG Definitie), noch hoog risico inhoudt voor een potentieel data onderwerp. De Contractant zal Penzias informeren als de data, die door Penzias verwerkt wordt, van gevoelige aard is of data die door de Contractant als risicovol bestempeld werd na een DPIA³ van de Contractant. In deze laatste situatie zullen Penzias en Contractant in gezamenlijk overleg de situatie herzien en beslissing om al dan niet in een specifieke overeenkomst te treden voor de verwerking van deze data.

Kennisgeving van incidenten:

- Bij vaststelling van een incident rond gegevens, zal Penzias: (a) de Contractant zonder verwijl en onnodige vertraging inlichten; en (b) onverwijld redelijke initiatieven ondernemen om eventuele schade te beperken en de gegevens van Contractant te beschermen.
- Details van een gegevensincident. Berichtgeving rond dit incident zal, in de mate van het mogelijke, de details toelichten van het gegevensincident, inclusief de stappen die ondernomen werden om mogelijk risico in te dijken en initiatieven, die Penzias aanbeveelt aan de Contractant om het gegevensincident op te vangen.
- Notificatie van incident. Notificatie(s) van alle gegevens incident(en) zullen via het Notificatie Email Adres bezorgd worden, of indien Penzias hiervoor opteert, rechtstreeks door middel van een telefoongesprek of een rechtstreeks persoonlijk onderhoud. De Contractant draagt de volledige verantwoordelijkheid dat het Notificatie Email Adres geldig is en toegankelijk.
- Geen evaluatie van de gegevens van de Contractant. Penzias zal geen inhoud van de gegevens van de Contractant evalueren om deze te toetsen aan specifieke wettelijke vereisten. Contractant alleen is verantwoordelijk om conform de wettelijke voorzieningen incident notificatie te bezorgen en indien nodig derde partijen notificatie te geven ten gevolge van (een) gegevensincident(en).
- Geen erkenning van fout door Penzias. Een notificatie van Penzias of een antwoord op een gegevensincident is geen erkenning door Penzias van een fout of verantwoordelijkheid voor het gegevensincident.
- Vermoeden van gegevensincidenten. Contractant is verplicht ieder vermoeden van een datalek onmiddellijk te melden via het e-mailadres accounts@penzias.eu. Indien Contractant verzuimt om een dergelijke melding onmiddellijk na het gerezen vermoeden te doen, is hij aansprakelijk voor de gehele schade die Penzias lijdt of kan gaan lijden. Daarnaast blijft

³ Data protection impact assessment

Contractant verplicht om bij ieder vermoeden van een datalek daarvan onmiddellijk een melding te doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens op de door die autoriteit aangegeven wijze (<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl>)

Data vernietiging.

- Vernietiging tijdens de contractuele termijn. Penzias zal de Contractant de mogelijkheid bieden om gegevens van de Contractant te vernietigen tijdens de lopende termijn van het contract op een manier, die consistent is met de inhoudelijke dienstverlening. Penzias zal binnen redelijke termijn deze instructie uitvoeren maar niet later dan 60 dagen na ontvangst, tenzij Europese of Europese lidstaat wet hier anders over beslist.
- Vernietiging na verloop van termijn. Penzias zal de data overeenkomstig de instructies zo snel als redelijk aanvaardbaar vernietigen, maar zeker binnen een termijn van 60 dagen, tenzij Europese of Europese lidstaat wet hier anders over beslist. Zonder specifieke instructies zal de data automatisch na twee (2) jaar vernietigt worden.

Contact gegevens.

Voor alle materie aangaande AVG, kan u zich wenden tot accounts@penzias.eu

Bij dringende situaties gelieve ook support@penzias.net te informeren zodat er een audit trail mogelijk is en back-up