

PRIVACY BELEID AS SUPPORT B.V.

Versie 1.6

Frankenstraat 77,
6582 CW Heumen
KVK 09122754
www.assupport.nl

Privacy beleid AS Support

Inleiding

AS Support B.V. respecteert de privacy van haar klanten en de eindgebruikers van haar diensten. In dit privacy beleid leggen wij uit hoe wij omgaan met persoonsgegevens, welke gegevens wij verwerken, en hoe wij voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Welke gegevens verwerken wij?

AS Support verwerkt persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor onze diensten, zoals:

1. **Contactgegevens:** Naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer.
2. **Financiële gegevens:** Gegevens die nodig zijn voor bijvoorbeeld facturatie of het afsluiten van hypotheek of verzekeringen.
3. **Technische gegevens:** IP-adressen, browsergegevens, en logbestanden.
4. **Gevoelige gegevens:** Financiële informatie die wordt ingevoerd in tools of modules.
5. **Gegevens uit imports en gekoppelde externe bronnen:** Gegevens die door klanten worden aangeleverd via bestandsimports (zoals Excel- of CSV-bestanden) of via door de klant geactiveerde koppelingen met externe diensten en API's, waaronder geselecteerde bestandsinhoud, spreadsheetgegevens, metadata, relatievelden, accountidentificatie, versleuteld opgeslagen autorisatiegegevens en technische logging, voor zover noodzakelijk voor de gevraagde functionaliteit.

Social media integratie

Onze dienst biedt optionele integraties met social media platforms om namens u nieuwsberichten te publiceren. Deze integraties zijn uitsluitend actief wanneer u hier zelf voor kiest.

Socials Hub (Facebook-koppeling)

Indien gebruik wordt gemaakt van de **Socials Hub** module (zoals geregistreerd bij Meta), om nieuwsberichten te publiceren op Facebook, worden de volgende aanvullende gegevens verwerkt:

- Facebook-pagina-ID's en toegangstokens (uitsluitend versleuteld opgeslagen)
- Naam, e-mailadres en (indien relevant) profielinformatie van het aan de Facebook-pagina gekoppelde account, alleen voor zover noodzakelijk voor het plaatsen van berichten namens u.
- Nieuwsberichten die via onze dienst op Facebook worden geplaatst, inclusief bijbehorende metadata (publicatietijd, post-ID, etc.).

Deze gegevens worden **uitsluitend** gebruikt om namens u nieuwsberichten op uw eigen Facebook-pagina te plaatsen en voor het beheer van uw koppeling met Facebook. Wij delen geen gegevens met Facebook anders dan strikt noodzakelijk is voor deze functionaliteit. U kunt de koppeling met Facebook op ieder moment verwijderen via de instellingen in uw account.

Let op: Deze verwerking geldt alleen als u expliciet gebruikmaakt van de Facebook-integratie via Socials Hub. Als u deze module niet gebruikt, worden er geen Facebook-gerelateerde persoonsgegevens verwerkt of gedeeld.

LinkedIn koppeling

Indien u gebruikmaakt van de optie om nieuwsberichten automatisch op uw LinkedIn-profiel of -pagina te plaatsen, geldt het volgende:

- AS Support ontvangt en verwerkt via de LinkedIn-koppeling uitsluitend de gegevens die noodzakelijk zijn om namens u nieuwsberichten te kunnen plaatsen.
- Wij delen geen andere gegevens met LinkedIn en zullen nooit zonder uw toestemming berichten plaatsen.
- U kunt deze koppeling op ieder gewenst moment intrekken via het platform of via uw LinkedIn-instellingen.

Instagram koppeling

Indien u gebruikmaakt van de optie om nieuwsberichten automatisch op uw Instagram-account te plaatsen, geldt het volgende:

- AS Support ontvangt en verwerkt via de Instagram-koppeling uitsluitend de gegevens die noodzakelijk zijn om namens u nieuwsberichten te kunnen plaatsen.
- Wij delen geen andere gegevens met Instagram en zullen nooit zonder uw toestemming berichten plaatsen.
- U kunt deze koppeling op ieder gewenst moment intrekken via het platform of via uw Instagram-instellingen.

Google Drive / Google Sheets koppeling

Indien u gebruikmaakt van de mogelijkheid om relaties of andere persoonsgegevens vanuit Google Drive en/of Google Sheets te koppelen aan een module van AS Support, zoals de nieuwsbriefmodule, geldt aanvullend het volgende.

AS Support verwerkt uitsluitend de gegevens die noodzakelijk zijn om de door u geselecteerde bestanden, spreadsheets of werkbladen in te lezen en de relevante relatiegegevens beschikbaar te maken binnen de overeengekomen functionaliteit.

Afhankelijk van de gekozen inrichting kan AS Support toegang hebben tot:

- door u geselecteerde Google Drive-bestanden en Google Sheets-spreadsheets;
- spreadsheetinhoud, zoals rijen, kolommen, tabbladen, celwaarden en relatievelden, voor zover nodig om gegevens te importeren, in te lezen, te matchen of te synchroniseren;
- bestandsmetadata, zoals bestandsnaam, spreadsheet-ID, werkbladnaam, kolomnamen en datum van laatste wijziging;
- account- en verbindingsgegevens die nodig zijn om de koppeling technisch mogelijk te maken, zoals uw Google-accountidentificatie, e-mailadres en OAuth-toegangstokens of refresh tokens.

Read-only toegang

Voor zover de gekozen functionaliteit en verleende rechten dit toelaten, gebruikt AS Support deze koppeling uitsluitend op basis van leesrechten. AS Support maakt via deze koppeling geen bestanden, spreadsheets of gegevens in uw Google-omgeving aan, wijzigt deze niet en verwijdert deze niet.

Doel van de verwerking

Deze gegevens worden uitsluitend verwerkt om:

- de koppeling met Google Drive en/of Google Sheets tot stand te brengen en te onderhouden;
- relatiegegevens in te lezen, te koppelen of te synchroniseren binnen de overeengekomen module;
- de koppeling technisch te beheren, beveiligen en ondersteunen;
- storingen te analyseren en support te verlenen met betrekking tot de koppeling.

Beperkt gebruik van Google-gegevens

Via deze koppeling verkregen Google-gebruikersgegevens worden uitsluitend gebruikt voor de door de klant gevraagde functionaliteit. AS Support gebruikt deze gegevens niet voor advertenties, marketingprofilering, doorverkoop of andere doeleinden die geen rechtstreeks verband houden met de werking, beveiliging of ondersteuning van de koppeling.

Opslag en beveiliging

Voor zover technisch noodzakelijk worden OAuth-tokens of vergelijkbare autorisatiegegevens uitsluitend versleuteld opgeslagen en alleen zolang dat nodig is om de actieve koppeling in stand te houden. Toegang tot deze gegevens is beperkt tot geautoriseerde systemen en medewerkers voor zover dat noodzakelijk is voor beheer, beveiliging en ondersteuning.

Intrekken van de koppeling

U kunt de koppeling met Google Drive en/of Google Sheets op ieder moment beëindigen via uw accountinstellingen of via de machtigingen in uw Google-account. Na beëindiging van de koppeling zal AS Support geen nieuwe gegevens meer via deze koppeling uitlezen. Reeds geïmporteerde of verwerkte gegevens binnen de gebruikte module blijven uitsluitend bewaard voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de dienst, wettelijke verplichtingen of gerechtvaardigde administratieve doeleinden.

Bestandsimports en externe koppelingen

Indien u gebruikmaakt van de mogelijkheid om persoonsgegevens aan te leveren via bestandsimports of via koppelingen met externe diensten, geldt het volgende.

AS Support verwerkt uitsluitend de gegevens die noodzakelijk zijn om de door u gevraagde functionaliteit uit te voeren, zoals het importeren, koppelen, synchroniseren, verrijken of beheren van relatiegegevens binnen een module of andere overeengekomen dienst.

Dit kan onder meer betrekking hebben op:

- gegevens uit Excel-, CSV- of vergelijkbare bestanden die door u worden geüpload of aangeleverd;
- gegevens uit externe systemen of databronnen die u zelf koppelt via een API of andere technische integratie;
- metadata zoals bestandsnaam, kolomnamen, tabbladnamen, importmapping, wijzigingsdatum, bronidentificatie en logginggegevens;
- technische autorisatie- of verbindingsgegevens die noodzakelijk zijn om een koppeling te laten functioneren en te beveiligen.

Deze gegevens worden uitsluitend verwerkt op basis van uw instructies en alleen voor zover noodzakelijk voor de overeengekomen dienstverlening. AS Support gebruikt dergelijke gegevens niet voor advertenties, profiling, verkoop aan derden of andere doeleinden die geen verband houden met de uitvoering, beveiliging of ondersteuning van de gevraagde functionaliteit.

De klant blijft verantwoordelijk voor de rechtmatigheid, juistheid en actualiteit van de via imports of externe koppelingen aangeleverde gegevens en voor de bevoegdheid om deze gegevens door AS Support te laten verwerken.

Waarom verwerken wij persoonsgegevens?

Wij verwerken persoonsgegevens uitsluitend voor de volgende doeleinden:

- Het leveren van websites, tools en modules aan klanten.
- Het verwerken van gegevens die noodzakelijk zijn voor de diensten van onze klanten (bijvoorbeeld hypotheek- of verzekeringsaanvragen).
- Beveiliging van onze diensten en systemen.
- Het ondersteunen van onze klanten bij verzoeken van eindgebruikers (zoals inzage- of verwijderingsverzoeken).
- Het verbeteren van onze diensten op basis van technische gebruikstatistieken.
- Het importeren, inlezen, koppelen en synchroniseren van relatiegegevens uit door klanten aangeleverde bestanden, zoals Excel- of CSV-bestanden.
- Het importeren, inlezen, koppelen en synchroniseren van relatiegegevens uit door klanten geactiveerde externe koppelingen, waaronder API-koppelingen en Google Drive / Google Sheets-bronnen.

Wettelijke grondslagen

Wij verwerken persoonsgegevens op basis van de volgende wettelijke grondslagen:

- **Uitvoering van een overeenkomst:** Bijvoorbeeld voor het leveren van onze diensten.
- **Wettelijke verplichtingen:** Zoals fiscale bewaarplichten.
- **Gerechtvaardigd belang:** Het verbeteren en beveiligen van onze diensten.
- **Toestemming:** Voor specifieke verwerkingen, zoals marketing.

Voor door klanten geactiveerde imports en koppelingen met externe platforms, zoals Excel-imports, API-koppelingen en Google Drive / Google Sheets, vindt verwerking plaats voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst en, waar van toepassing, op basis van de door de klant verleende autorisatie en instructies.

Verwerkingsverantwoordelijke en verwerker

- **De klant is verwerkingsverantwoordelijke:** De klant bepaalt het doel en de middelen van de verwerking van persoonsgegevens (bijvoorbeeld gegevens van eindgebruikers ingevoerd via onze tools).
- **AS Support is verwerker:** Wij handelen uitsluitend op instructie van onze klanten en nemen passende maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen.

Bewaartermijn en verwijdering van gegevens

Wij bewaren persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor deze zijn verzameld:

- **Contactgegevens:** Tot 1 jaar na beëindiging van de overeenkomst, tenzij wettelijk anders vereist.
- **Financiële gegevens:** 7 jaar, in lijn met fiscale verplichtingen.
- **Technische gegevens:** Maximaal 6 maanden na verwerking.
- **Koppelings- en autorisatiegegevens:** OAuth-tokens, API-credentials, connection identifiers en tijdelijke technische synchronisatiegegevens met betrekking tot imports of externe koppelingen worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is om de actieve import- of koppelfunctionaliteit te laten werken en te beveiligen. Na intrekking of beëindiging van de koppeling worden deze gegevens verwijderd of onbruikbaar gemaakt, tenzij een beperkte bewaartermijn noodzakelijk is voor beveiliging, audit, fraudepreventie of wettelijke verplichtingen.

Direct na beëindiging van de dienstverlening worden alle persoonsgegevens veilig en definitief verwijderd, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

Beveiliging van gegevens

AS Support neemt uitgebreide technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, misbruik en ongeautoriseerde toegang:

- Gevoelige gegevens worden opgeslagen in versleutelde databases.
- Voor hosting, datacenter en CMS-ontwikkeling werkt AS Support uitsluitend samen met ISO 27001/NEN 7510 gecertificeerde partners.
- Klanten loggen in met gebruikersnaam, wachtwoord, en optioneel 2FA (twee-factor-authenticatie).
- Toegang tot persoonsgegevens is strikt beperkt tot geautoriseerde medewerkers en gecertificeerde partners, alleen waar dit noodzakelijk is voor het leveren van onze diensten.
- Autorisatiegegevens voor gekoppelde externe diensten, waaronder Google-integraties en API-koppelingen, worden versleuteld opgeslagen en zijn uitsluitend toegankelijk voor geautoriseerde systemen en medewerkers, voor zover noodzakelijk voor het functioneren, beveiligen en ondersteunen van de betreffende koppeling.

Rechten van betrokkenen

Eindgebruikers hebben op grond van de AVG de volgende rechten:

- **Inzage:** Recht op toegang tot hun gegevens.
- **Correctie:** Recht om onjuiste of onvolledige gegevens te laten corrigeren.
- **Verwijdering:** Recht om persoonsgegevens te laten verwijderen (recht op vergetelheid).
- **Beperking:** Recht om de verwerking te beperken.
- **Overdraagbaarheid:** Recht om gegevens in een gestructureerd formaat te ontvangen.
- **Bezwaar:** Recht om bezwaar te maken tegen verwerking op basis van gerechtvaardigd belang.

Uitoefening van rechten

Betrokkenen kunnen hun rechten uitoefenen door contact op te nemen via de contactgegevens in dit beleid. Wij reageren binnen 30 dagen op verzoeken. In uitzonderlijke gevallen kan deze termijn worden verlengd; hierover informeren wij de betrokkene tijdig.

Sub verwerkers en gegevensdoorgifte

AS Support B.V. maakt gebruik van zorgvuldig geselecteerde gecertificeerde partners (sub verwerkers) voor onderdelen van haar dienstverlening, zoals hosting, datacenterdiensten en het beheer en de ontwikkeling van het content management systeem. Voor deze sub verwerkers – waaronder Rootnet B.V., BIT B.V. en LinkU B.V. – zijn verwerkersovereenkomsten afgesloten waarin zij verplicht zijn persoonsgegevens adequaat te beschermen en te handelen conform de AVG.

Voor het verzenden van e-mails maakt AS Support B.V. gebruik van SendGrid, gevestigd in de Verenigde Staten. Hierbij worden persoonsgegevens, zoals e-mailadressen en berichtinhoud, uitsluitend tijdelijk verwerkt voor de bezorging van e-mails. Er vindt geen opslag van persoonsgegevens plaats bij SendGrid na aflevering; na verzending worden deze gegevens automatisch verwijderd volgens het beleid van SendGrid. De doorgifte naar de Verenigde Staten vindt altijd plaats met passende waarborgen, zoals het gebruik van standaardcontractbepalingen conform de AVG.

Indien een klant gebruikmaakt van een koppeling met Google Drive, Google Sheets of een andere externe dienst, vindt gegevensuitwisseling plaats met die door de klant gekozen externe dienstverlener. Deze verwerking vindt uitsluitend plaats op basis van de door de klant geactiveerde koppeling en binnen de grenzen van de overeengekomen functionaliteit.

Gegevens worden verder uitsluitend opgeslagen en verwerkt binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Indien verwerking buiten de EER noodzakelijk is, zorgt AS Support B.V. altijd voor passende waarborgen, zoals het gebruik van standaardcontractbepalingen of het werken met partijen in landen waarvoor een adequaatheidsbesluit geldt.

Een actuele lijst van sub verwerkers is op verzoek beschikbaar.

Datalekmeldingsprocedure

1. **Detectie van een datalek:** Zodra een datalek wordt vastgesteld, registreert AS Support het incident in een intern logboek, inclusief:
 - Datum en tijdstip van ontdekking.
 - Betrokken gegevens (indien bekend).
 - Oorzaak en impact van het lek.
 - Naast datalekken informeert AS Support klanten ook over andere ernstige beveiligingsincidenten die gevolgen kunnen hebben voor de beschikbaarheid, integriteit of vertrouwelijkheid van persoonsgegevens.
2. **Melding aan klanten**
 - Binnen 48 uur na ontdekking informeert AS Support de klant over:
 - De aard van het datalek.
 - Welke gegevens mogelijk zijn getroffen.
 - De genomen of aanbevolen maatregelen.
 - De melding bevat voldoende details zodat de klant (verwerkingsverantwoordelijke) aan zijn eigen meldplicht kan voldoen.
3. **Maatregelen**
 - AS Support treft onmiddellijk maatregelen om het datalek te stoppen en de impact te beperken. Dit kan omvatten:
 - Het isoleren van getroffen systemen.
 - Het resetten van toegangscode's.
 - Aanpassingen in beveiligingsinstellingen.
4. **Nazorg en rapportage**
 - Een volledig incidentrapport wordt binnen 7 werkdagen aan de klant verstrekt.
 - Het rapport bevat:
 - Een samenvatting van het incident.
 - De geïmplementeerde oplossingen.
 - Eventuele aanbevelingen voor toekomstig gebruik.

Contactgegevens

Voor vragen over dit privacy beleid of het melden van incidenten kunt u contact opnemen:

- AS Support B.V.
- Adres: Frankenstraat 77, 6582 CW Heumen
- E-mail: servicedesk@assupport.nl
- Telefoon: +31(0)24-388 6998