

gehandeld of wanneer OTYS toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van de Verwerkersovereenkomst.

Artikel 7. Inbreuk in verband met persoonsgegevens

- 7.1. Indien OTYS kennis krijgt van een inbreuk in verband met persoonsgegevens zal zij i) Cliënt daarvan zonder onredelijke vertraging op de hoogte stellen en ii) alle redelijke maatregelen nemen om (verdere) inbreuk te voorkomen en/of te beperken.
- 7.2. OTYS zal, voor zover redelijk, haar medewerking verlenen aan Cliënt en Cliënt ondersteunen in het uitvoeren van haar wettelijke verplichtingen ten aanzien van het geconstateerde incident.
- 7.3. OTYS zal, voor zover redelijk, Cliënt ondersteunen bij de op Cliënt rustende meldplicht ten aanzien van de inbreuk in verband met persoonsgegevens bij de Autoriteit Persoonsgegevens ("AP") en/of de betrokkene, zoals bedoeld in artikel 33 lid 3 en 34 lid 1 AVG. OTYS is nimmer gehouden tot het zelfstandig verrichten van een melding van een inbreuk in verband met persoonsgegevens bij de AP en/of de betrokkene.

OTYS is nimmer aansprakelijk voor de (correcte en/of tijdige uitvoering van de) op Cliënt rustende meldplicht zoals bedoeld in artikel 33 en 34 AVG.

Artikel 8. Medewerking

- 8.1. OTYS zal Cliënt, voor zover redelijkerwijs mogelijk, bijstand verlenen bij het vervullen van diens plicht onder de AVG om verzoeken om uitoefening van de rechten van een betrokkene te beantwoorden. OTYS zal een klacht of een verzoek van een betrokkene met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens zo snel mogelijk doorsturen naar Cliënt, die verantwoordelijk is voor de afhandeling van het verzoek.
- 8.2. OTYS zal Cliënt, voor zover redelijkerwijs mogelijk, bijstand verlenen bij het doen nakomen van diens plicht onder de AVG om een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (art. 35 en 36 AVG) uit te voeren.
- 8.3. OTYS zal Cliënt alle informatie ter beschikking stellen die nodig is om aan te tonen dat OTYS voldoet aan haar verplichtingen onder de AVG. Voorts zal OTYS op verzoek van Cliënt audits, waaronder inspecties, door Cliënt of een door Cliënt gemachtigde controleur, in overleg, mogelijk maken en eraan bijdragen.
- 8.4. OTYS is gerechtigd de eventuele kosten die gemoeid zijn met het bepaalde in dit artikel, in rekening te brengen bij Cliënt.
- 8.5. Onverminderd de specifieke bepalingen uit de Overeenkomst, zal OTYS op eerste verzoek van Cliënt alle persoonsgegevens wissen of deze aan hem terugbezorgen, en bestaande kopieën verwijderen, tenzij OTYS wettelijk verplicht is de persoonsgegevens op te slaan.

ANNEX 1 OVERZICHT PERSOONSgegevens EN SUBVERWERKERS

I. Soort persoonsgegevens

- NAW-gegevens
- Contactgegevens
- Opleidingsgegevens
- Beroep en betrekking
- Financiële gegevens (facturatie)
- Gegevens over voorkeuren (en aankopen/deelnames)
- Identificatiegegevens voor een natuurlijk persoon

II. Categorieën betrokkenen

- Sollicitanten/Kandidaten
- Klanten
- Marketingcontacten
- Werknemers
- Leveranciers

III. Doelen waarvoor de verwerking van persoonsgegevens plaatsvindt

- Recrutementdoeleinden
- Marketingdoeleinden
- Betalingsdoeleinden
- Administratieve doeleinden
- Statistische doeleinden
- Beveiliging, verbetering en ontwikkeling van de Dienst en Applicatie
- Beoordelen en accepteren van (toekomstige) klanten
- Uitvoering overeenkomst of contract

IV. Sub Verwerkers

Verwerker maakt gebruik van de dienstverlening van de volgende sub-verwerkers:

1. Atos

Doudlebská 1699/5,
140 00 Prague 4, Czech Republic

2. Actonomy

Rijvisschestraat 118
9052 Gent, België

3. Textkernel

Nieuwendammerkade 26A-5
1022 AB Amsterdam

ANNEX 2 SPECIFICATIE VAN BEVEILIGING

A. Beschrijving van de technische en organisatorische maatregelen die OTYS heeft getroffen.

1.	Name of author for this document: B. Koning		Date: 19 november 2020	
	Role: CEO	Department: Management	Email: info@otys.nl	Telephone: 0318-584900
2.	Name and e-mail address of data security official or otherwise IT manager: Bastiaan Brans Bastiaan.brans@otys.nl Jirka Bruijn Jirka.Bruijn@otys.cz			
3.	Corporate IT Security Policies	<ul style="list-style-type: none"> • Computer and IT Policies • Security and Network Guidelines • Password Management • Security Risk Analysis Policy • See Hosting Services Security and Delivery Policies version 1.1 attachment 		
4.	Access Control of Processing Areas , to prevent unauthorized persons from getting physical access to the information systems, the data processing device and the confidential files and data medium	<ul style="list-style-type: none"> • Alarm system • PIN access • Key locked server cabinets • See Hosting Services Security and Delivery Policies version 1.1 attachment 		
5.	Access Control to Data Processing Systems , to prevent data processing systems from being used unauthorized	<ul style="list-style-type: none"> • Access limited to authorized personnel only • User access is logged • See Hosting Services Security and Delivery Policies version 1.1 attachment 		
6.	Access Control to Use Specific Areas of Data Processing Systems , to ensure that users entitled to use a data processing system have access only to the data to which they have a right of access	<ul style="list-style-type: none"> • Users have least necessary access based on their roles • Only CTO, IT manager, System administrator and lead senior developers have access to data processing systems • User access is logged • See Hosting Services Security and Delivery Policies version 1.1 attachment 		
7.	Transmission Control measures , to ensure that personal data cannot be read, copied, modified or removed without authorization during electronic transmission or transport	<ul style="list-style-type: none"> • Every remote access is done through IPsec VPN • Although sensitive information should not transit through wireless, our WiFi uses WPA2 encryption • Preferred connection type, during data transport, is with SSL encryption • See Hosting Services Security and Delivery Policies version 1.1 attachment 		
8.	Input control measures , to ensure to determine who has entered, modified or removed data from the systems	<ul style="list-style-type: none"> • User access is logged • Email alert are sent to IT Response Team on suspicious page access 		
9.	General corporate security measures concerning availability control against accidental loss or destruction of electronic data, files and data medium	<ul style="list-style-type: none"> • See Hosting Services Security and Delivery Policies version 1.1 attachment 		
10.	Segregation control measures , to guarantee that all personal data are separated from other data and systems so that accidental use of the data for other purposes is excluded	<ul style="list-style-type: none"> • The data from all the various environments are segregated from each other in separate systems and databases (Dev, Test, Staging, Pre-Production, Production, Corporate network). Each environment has its own access authorizations. 		

11.	<p>Job control measures, to ensure Processor shall not access data exporter's Personal Data, except for support purposes on request by data exporter; data Processor shall implement suitable measures to monitor access restrictions to Processor's system administrators and to ensure that they act in accordance with instructions received</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Individual appointment of system administrators • adoption of suitable measures to register system administrators' access logs to the infrastructure and keep them secure and accurate; • keeping an updated list with system administrators' identification details (e.g. user type(s), function(s) or organizational area) and tasks assigned and providing it promptly to data exporter upon request. • The IT Manager is responsible for controlling external service providers, which may have access to personal data. Currently, no service provider has access to personal data.
-----	--	---

3 BASIS SERVICE LEVEL AGREEMENT

1 SUPPORT

OTYS biedt een compleet pakket met diensten ter ondersteuning bij het gebruik van de Dienst. De support die door OTYS geboden wordt is onder te verdelen in drie categorieën:

Categorie 1 Vragen over de werking van de Dienst (RFI);

Categorie 2 Vragen ten aanzien van nieuw te ontwikkelen functionaliteiten (Maatwerk);

Categorie 3 Melding van bugs, problemen en incidenten.

Support vragen van de Categorie 1 en 2 worden gefactureerd op basis van gewerkte uren op nacalculatie tegen het dan geldende tarief. Aanvragen van de categorie 1 en 2 kunnen maximaal 4 uur per aanvraag bevatten en worden met een minimum van 15 minuten aan bestede tijd geboekt. Support vragen van de Categorie 3 kunnen altijd worden gemeld aan OTYS, deze hebben een grotere prioriteit dan categorie 1 en 2, aan Categorie 3 tickets zijn geen additionele kosten verbonden.

Support vragen kunt u aan OTYS melden via de volgende methodes:

- 1) Een supportaanvraag via ons ticketing systeem. Dit wordt verwerkt op werkdagen (09:00-17:00 CET)
- 2) Indien uw contract dit toestaat kunt u bellen op werkdagen (09:00-17:00 CET)

Indien mogelijk zal OTYS direct een advies geven, of een prognose afgeven voor de tijd nodig voor het oplossen van de vraag. Als een incident feitelijk een supportvraag uit Categorie 1 of 2 is, mag OTYS de gewerkte uren factureren.

1.1 ONDERHOUD EN UPGRADES

Systeemonderhoud en upgrades zijn inbegrepen in de Vergoeding. Groot onderhoud en het upgraden het systeem zal waar mogelijk plaatsvinden buiten Werkdagen.

OTYS informeert er e-mail over onderhoud en upgrades. Indien de functionaliteit van de Dienst aanzienlijk wordt uitgebreid of veranderd, zullen we u hierover ook op de hoogte brengen.

1.2 GEPLANDE ONDERBREKINGEN

Regulier onderhoud Infrastructuur – OTYS reserveert vier uur per maand voor regulier onderhoud aan netwerkcomponenten. Deze uren worden zoveel mogelijk buiten kantoortijden gepland.

Overige Geplande Netwerkonderbrekingen – OTYS kan in zeldzame gevallen besluiten dat noodonderhoud uitgevoerd moet worden, de diensten van OTYS kunnen dan geheel of gedeeltelijk worden onderbroken. Indien mogelijk zult u vooraf op de hoogte worden gesteld van het tijdstip en de verwachte duur. OTYS streeft ernaar dat ook noodonderhoud zal plaatsvinden op een tijdstip dat zo min mogelijk hinder oplevert.

2 INCIDENTENPROCEDURE

De OTYS servicedesk is beschikbaar tijdens Werkdagen. OTYS zal incidenten beoordelen, indelen en er een prioriteit aan geven op basis van de onderstaande richtlijnen:

LEVEL	CRITERIUM	Examples / Qualifying Conditions
1	CRITICAL: Complete uitval, de dienst is volledig onbereikbaar	Service is uitgevallen voor alle eindgebruikers, volledig gegevensverlies, inbreuk op de beveiliging, gegevensintegriteit in gevaar.

LEVEL	CRITERIUM	Examples / Qualifying Conditions
2	SEVERE: Er kan gewerkt worden maar de totale dienst heeft te kampen met performantie problemen of tijdelijke storingen.	Basisfunctionaliteit werkt niet zoals Kandidaatmanager, Vacaturemanager, CRM, Procedures; laadsnelheid van pagina > 2 sec gemiddeld gedurende 20 minuten, pagina laden resulteert in HTTP 500-fout. Er kan geen oplossing worden gevonden. Meerdere of alle gebruikers worden verhinderd om 1 of meerdere bedrijfskritische bedrijfsactiviteiten uit te voeren.
3	MODERATE: Er kan gewerkt worden maar delen van de dienst hebben te kampen met performantie problemen of tijdelijke storingen.	Er zijn functionele beperkingen die niet kritiek zijn in het dagelijkse gebruik. De basisfunctionaliteit werkt naar behoren. De prestaties zijn aangetast, maar de Service is nog steeds bruikbaar zonder buitengewone wachttijd. Er kan een oplossing worden gevonden. Een enkele gebruiker wordt verhinderd om 1 of meer bedrijfskritische bedrijfsactiviteiten uit te voeren.
4	LOW: Een klein onderdeel/ functionaliteit van de dienst is niet operationeel maar alle delen van de dienst zijn beschikbaar.	Cosmetische fouten of triviale fouten zoals labels of kleuren, storing van 1 of meer: widgets, knoppen, filters etc. Die eenvoudig te omzeilen of te negeren zijn door eindgebruikers. Probleem heeft geen significante impact op de Klant. Klein probleem doet zich voor in functionaliteit die niet kritisch of vaak gebruikt wordt. Ideeën voor toekomstige verbeteringen (niet als bug).

Oppaktijden voor het aannemen van een incident en het starten van het herstel zijn hieronder weergegeven.

LEVEL	OPPAK STREEFTIJD
1	15 minuten
2	4 werkuren
3	16 werkuren
4	16 werkuren

OTYS streeft ernaar de volgende hersteltijden te behalen:

LEVEL	HERSTEL STREEFTIJD
1	4 werkuren
2	24 werkuren
3	40 werkuren
4	n.v.t.

Oppaken hersteltijden worden gemeten door OTYS. De tijdmeting start indien een ticket is aangemaakt, de meting wordt geëindigd wanneer OTYS de oorzaak van het incident heeft weggenomen en OTYS het ticket afsluit. U wordt op de hoogte gesteld van de oplossing en het afsluiten van het ticket via ons ticketsysteem. Level 1 problemen kunnen ook telefonisch worden doorgegeven indien het ticketsysteem niet beschikbaar is.

“Tijd” en/of uren verwijst naar kalenderuren, niet naar werkuren.

OTYS zal zich naar beste kunnen inspannen om level 1 problemen zo snel mogelijk te verhelpen.

3 CORRECTE DIMENSIONERING VAN DE INFRASTRUCTUUR (HOSTING)

OTYS zorgt ervoor dat, overeenkomstig de regels van goed vakmanschap, de infrastructuur immer correct is gedimensioneerd. De Infrastructuur omvat het apparaatplatform, het besturingssysteem, de toepassingsprogrammatuur en alle andere communicatie-apparatuur tot en met de inkomende router, welke de OTYS Infrastructuur aansluit op de infrastructuur van OTYS' internet provider.

Correct dimensioneren betekent dat OTYS voortdurend het aantal gelijktijdige eindgebruikers en hun beslag op de middelen zal bewaken, en actie zal nemen als de prestatie, in termen van afhandelduur, afneemt.

Het Service Level van de correct gedimensioneerde Infrastructuur is als volgt bepaald:

* Voor Basic Hosting: correcte dimensionering gegarandeerd voor maximaal 250 cliënten, met een gedrag overeenkomend met het gemiddelde, gemeten gedrag.

* Voor Premium Hosting: correcte dimensionering gegarandeerd voor maximaal 100 cliënten, met een gedrag overeenkomend met het gemiddelde, gemeten gedrag.

* Voor Dedicated Hosting: correcte dimensionering gegarandeerd voor maximaal 1 cliënt, met een gedrag overeenkomend met het gemiddelde, gemeten gedrag voor een vergelijkbare client.

4 BESCHIKBAARHEID BASIS SLA

OTYS garandeert een Beschikbaarheid gedurende Werkdagen van 99,5% per kalenderjaar. Daarbij geldt het volgende:

* De Bereikbaarheid wordt per kalenderjaar berekend.

* De niet-Bereikbaarheid van de Dienst wordt per incident berekend.

* Bij het berekenen van de Bereikbaarheid wordt de duur van gepland onderhoud niet meegerekend.

* Tijd nodig voor herstel van data leidt niet tot niet-Bereikbaarheid.

OTYS is er enkel verantwoordelijk voor, dat de Applicatie beschikbaar is via de aan Cliënt verstrekte URL. OTYS is niet verantwoordelijk voor netwerkproblemen buiten haar netwerk.

Indien de dienst niet 99,5% beschikbaar is kunt u de SLA-ontbindingsprocedure in werking laten treden.

5 SLA ONTBINDINGSPROCEDURE

De Overeenkomst kan door u ontbonden worden indien de Service Levels niet worden gehaald. U dient daartoe een schriftelijk verzoek tot ontbinding te doen.

Alle verzoeken tot ontbinding uit hoofde van het niet halen van de Service Levels, gespecificeerd in paragrafen 2 en 3, dienen binnen veertien kalenderdagen na het incident, schriftelijk bij OTYS te worden ingediend.

U dient bij het verzoek de volgende informatie te verstrekken:

Naam van uw organisatie

Datum, tijdstip en duur van het incident

U dient de vereiste informatie per post te verzenden naar OTYS Recruiting Technology t.a.v. de directie, De Bouw 115, 3991 SZ Houten.

OTYS zal alle verzoeken binnen twee werkdagen bevestigen en binnen tien werkdagen na ontvangst behandelen. OTYS zal de klant informeren, onder vermelding van de grond waarop, of met het ontbindingsverzoek wordt ingestemd of niet.

Indien OTYS met de verzochte ontbinding instemt, wordt de Overeenkomst ontbonden en zal er naar rato worden berekend wat u te veel of te weinig betaald heeft. De gebruikstijd tussen de datum van ontbinding en de einddatum van uw jaarlicentie zal naar rato van de jaarlicentie gebruikstijd worden afgetrokken. Voor de overgebleven gebruikstijd wordt daarna het daarvoor verschuldigde bedrag berekend. Middels een (credit) nota kan dit bedrag worden verrekend.