



VERWERKERS- OVEREENKOMST LUCRASOFT SYSTEMS B.V.

Bestaande uit:

Deel 1. Data Pro Statement

Deel 2. Standaardclausules voor verwerkingen

Versie 3-2025

DEEL 1: DATA PRO STATEMENT

Dit Data Pro Statement vormt samen met de Standaardclausules voor verwerkingen de verwerkersovereenkomst voor het product of de dienst van het bedrijf dat dit Data Pro Statement heeft opgesteld.

ALGEMENE INFORMATIE

1 Dit Data Pro Statement is opgesteld door:

Lucrasoft Systems B.V. - De Zelling 8, 3342GS Hendrik Ido Ambacht
handelsnamen/merken: Lucrasoft ICT Beheer

Voor vragen over dit Data Pro Statement of dataprotectie kan contact opgenomen worden met:

Wouter van Baardewijk – wouter@lucrasoft.nl – 078-6811505

2 Dit Data Pro Statement geldt vanaf 01-04-2021

De in dit Data Pro Statement omschreven beveiligingsmaatregelen passen wij regelmatig aan om ten aanzien van data protectie steeds voorbereid en actueel te blijven. Wij houden u op de hoogte van nieuwe versies via onze normale kanalen.

3 Dit Data Pro Statement is van toepassing op de volgende producten en diensten van data processor:

Cloud Server / Cloud werkplek
Systeembeheer en onderhoud
Lucrasoft Cloud Backup
DNS en domein hosting
Website hosting
CISCO/DUO multifactor authentication
Office / Microsoft 365
Microsoft Azure
ESET beveiligingssoftware
Lucrasoft VOIP, breedband verbindingen en mobiele data abonnementen
Exclaimer outlook handtekeningen beheer
Letsignit office365 handtekeningen beheer
Skykick Backup – Office365 (Email, SharePoint en OneDrive)
AvePoint Backup - Office365 (Email, Teams, SharePoint en OneDrive)
SSL-Certificaat
Zyxel Cloud Nebula

4 Omschrijving product/dienst

4.1 Cloud Server / Cloud werkplek dienst

Cloud Server / Cloud werkplek is een cloud oplossing voor het MKB waarbij een server omgeving ter beschikking wordt gesteld waarin klanten kunnen werken met data en in pakketten.

4.2 Systeembeheer en onderhoud

Het dagelijks beheer en onderhoud & ondersteuning van de gehele ICT-omgeving van de klant. Met als doel de klant in staat te stellen om te excelleren in het vak.

4.3 Lucrasoft Cloud Backup

Het maken en opslaan, in de cloud, van back-ups van server en data.

4.4 DNS en Domein hosting

Het registreren van domein namen bij de juiste instantie en het afhandelen van DNS aanvragen.

4.5 Website hosting

Ruimte aanbieden voor het opslaan van informatie, afbeeldingen en andere inhoud die toegankelijk is via een website.

4.6 DUO Multifactor Authenticatie

Het resellen van een gebruikers verificatie (MFA) dienst door middel van een mobiele App, een sms-code of een telefoongesprek.

4.7 Office/Microsoft 365

Het resellen van diensten van Microsoft uit de 365 suite.

Office/Microsoft 365 is een cloud oplossing van Microsoft die als doel heeft alle basisbehoeften van data van een bedrijf te faciliteren. Dit omvat o.a. email, opslag, chat en samenwerking functionalist.

4.8 Microsoft Azure

Het resellen van diensten van Microsoft vanuit de Azure cloud.

4.9 ESET beveiligingssoftware

Het resellen van ESET beveiligings oplossingen.

4.10 Lucrasoft VOIP-telefonie, breedband verbindingen en mobiele data abonnementen.

Het resellen van VOIP-telefonie, breedband verbindingen en mobiele data abonnementen van RoutIT. RoutIT biedt white-labeled VOIP-telefonie, breedband verbindingen en mobiele data abonnementen aan voor partners.

4.11 Exclaimer Cloud – Handtekening beheer

Het resellen van Exclaimer Cloud – Signatures pakketten welke het automatisch toevoegen van handtekeningen in Cloud email producten (zoals Office365 en Gmail) verzorgen.

4.12 Letsignit – Office365 Handtekening beheer

Het resellen van Letsignit welke het automatisch toevoegen van handtekeningen in Cloud email producten (zoals Office365 en Gmail) verzorgt.

4.13 Skykick Backup

Het resellen van Skykick Backup diensten. Met deze software wordt automatisch, meerdere malen per dag, een backup gemaakt van data in de Office 365 cloud (zoals oa Email, Sharepoint en Onedrive).

4.14 Avepoint backup

Het resellen van Avepoint Backup diensten. Met deze software wordt automatisch, meerdere malen per dag, een backup gemaakt van data in de Office 365 cloud (zoals oa Email, Teams, Sharepoint en Onedrive).

4.15 SSL-Certificaat

Het aanbieden van SSL-certificaten t.b.v. beveiligde verbindingen voor o.a. websites en andere diensten.

4.16 Zyxel Nubula Cloud

Het beheren van Zyxel Cloud producten vanuit de Nebula Cloud van Zyxel.

4.17 Yealink Device Management

Het beheren en ondersteuning bieden van/aan Yealink devices vanuit de Yealink Management Cloud Service.

4.18 Security Awareness

Het aanbieden van een learning tool in combinatie met gebruikers training en phishing simulaties.

5 Beoogd gebruik

Product/dienst is ontworpen en ingericht om er de volgende soort gegevens mee te verwerken:

5.1 Cloud Server / Cloud werkplek

Complete klantgegevens. Alle data die een klant wenst te gebruiken op een cloud server.

5.2 Systeembeheer en onderhoud

Complete klantgegevens. Alle data die een klant wenst te gebruiken binnen de ICT-omgeving.

5.3 Lucrasoft Cloud Backup

Alle data die een klant wenst te backuppen. In de meeste gevallen een volledige server.

5.4 DNS- en Domein hosting

Domeinnaam en bedrijfs contact gegevens

5.5 Website hosting

Alle data die een website nodig heeft om inhoud weer te geven.

5.6 DUO Multifactor authenticatie

Volledige naam, Aanmeldnaam, email adres, mobiel apparaat identificatie, mobiele nummer, IP-adres.

5.7 Office/Microsoft 365

Persoonsgegevens (naam, email adres, MFA) gekoppeld aan een tenant. Email, Email archief, OneDrive & SharePoint data, documenten, chat gesprekken en alles wat in de Microsoft cloud wordt opgeslagen.

5.8 Microsoft Azure

Persoonsgegevens gekoppeld aan een tenant alsmede alle data die geüpload wordt naar Azure.

5.9 ESET beveiligingssoftware

Diagnostische data van processen. In enkele gevallen ook hele files met als doel aan de hand van karakteristieken het risico in kaart te brengen.

5.10 Lucrasoft VOIP, breedband verbindingen en mobiele abonnementen.

Klant adres en contact gegevens. Gespreksgegevens zoals wie je of jou belt en hoelang je belt.

5.11 Exclaimer Cloud – centraal handtekening beheer

Klantgegevens welke op de handtekening dienen te komen (o.a. Naam, email, telefoon, etc).

5.12 Letsignit Office365 - centraal handtekening beheer

Klantgegevens welke op de handtekening dienen te komen (o.a. Naam, email, telefoon, etc).

5.13 SkyKick Backup

Backup data van Office 365 Email, Teams, Onedrive en Sharepoint.

5.14 Avepoint Backup

Backup data van Office 365 Email, Teams, Onedrive en Sharepoint.

5.15 SSL-Certificaat

Klant contact gegevens inclusief adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en email adres.

5.16 Zyxel Nebula Cloud

beheer gegevens van de firewall (zoals o.a. IP-adressen, data verbruik, traffic patronen, firewall regels, logfiles, etc), klantnaam en locatie.

5.17 Yealink Device Management

Beheer gegevens van de desbetreffende devices (zoals o.a. VOIP telefoons en meetingbars). Hierbij worden zaken als IP-adres, gesprekskwaliteit, telefoonnummers en namen & apparaat configuratie opgeslagen. Het is ook mogelijk om een packet capture uit te voeren.

5.18 Awareness tool

Klant gegevens, zoals naam, email adres. Inzicht in email (voor het analyseren van patronen).

6. Data processor heeft bij het ontwerpen van het product/de dienst *privacy by design* op de volgende wijze toegepast:

6.1 Cloud Server / Cloud werkplek

Klanten uploaden zelf hun gegevens en kunnen deze gegevens wijzigingen en verwijderen.

Data processor controleert de gegevens niet en zal gegevens alleen inzien op verzoek van klant. Bijvoorbeeld als dat nodig is om een vraag van de klant te beantwoorden.

6.2 Systeembeheer en onderhoud

Data processor controleert de gegevens niet en zal de gegevens alleen muteren op verzoek van klant. Bijvoorbeeld als dat nodig is om een vraag van de klant te beantwoorden.

6.3 Lucrasoft Cloud Backup

Het uploaden gaat middels een geautomatiseerd proces. Klanten hebben zelf toegang tot de data en kunnen die naar gelang inzien en verwijderen. Data processor controleert de gegevens niet en zal gegevens alleen muteren op verzoek van klant. Bijvoorbeeld als dat nodig is om een vraag van de klant te beantwoorden.

6.4 DNS- en Domein hosting

Onze formulieren bevatten alleen die velden die nodig zijn om het product te registreren.

6.5 Website hosting

Klanten uploaden zelf hun gegevens en kunnen deze gegevens wijzigingen en verwijderen. Data processor controleert de gegevens niet en zal gegevens alleen inzien op verzoek van klant. Bijvoorbeeld als dat nodig is om een vraag van de klant te beantwoorden.

6.6 DUO Multifactor authenticatie

Er worden enkel velden opgeslagen die nodig zijn voor de juiste werking van de dienst. Klanten uploaden zelf de mobiele gegevens.

6.7 Office/Microsoft 365

Klanten uploaden zelf gegevens en kunnen deze gegevens wijzigingen en verwijderen. Data processor controleert de gegevens niet en zal gegevens alleen inzien op verzoek van klant. Bijvoorbeeld als dat nodig is om een vraag van de klant te beantwoorden.

6.8 Microsoft Azure

Klanten uploaden zelf hun gegevens en kunnen deze gegevens wijzigingen en verwijderen. Data processor controleert de gegevens niet en zal gegevens alleen inzien op verzoek van klant. Bijvoorbeeld als dat nodig is om een vraag van de klant te beantwoorden.

6.9 ESET beveiligingssoftware

Er is enkel data opgeslagen die nodig zijn voor de juiste werking van de dienst. Dit gebeurt d.m.v. een volautomatisch proces. Data processor controleert de gegevens niet en kan deze ook niet inzien.

6.10 Lucrasoft VOIP, breedband verbindingen en mobiele abonnementen

Onze formulieren bevatten alleen die velden die nodig zijn om het product of de dienst te registreren.

6.11 Exclaimer Cloud – centraal handtekening beheer

Er worden enkel velden opgeslagen die nodig zijn voor de juiste werking van de dienst. Dit gebeurt d.m.v. een volautomatisch proces. Data processor controleert de gegevens niet en zal gegevens alleen inzien op verzoek van klant. Bijvoorbeeld als dat nodig is om een vraag van de klant te beantwoorden.

6.12 Letsignit – Office365 centraal handtekening beheer

Er worden enkel velden opgeslagen die nodig zijn voor de juiste werking van de dienst. Dit gebeurt d.m.v. een volautomatisch proces. Data processor controleert de gegevens niet en zal gegevens alleen inzien op verzoek van klant. Bijvoorbeeld als dat nodig is om een vraag van de klant te beantwoorden.

6.13 SkyKick Backup

Er is enkel data opgeslagen die nodig zijn voor de juiste werking van de dienst. Dit gebeurt d.m.v. een volautomatisch proces. Data processor controleert de gegevens niet en zal gegevens alleen inzien op verzoek van klant. Bijvoorbeeld als dat nodig is om een vraag van de klant te beantwoorden.

6.14 Avepoint backup

Er is enkel data opgeslagen die nodig zijn voor de juiste werking van de dienst. Dit gebeurt d.m.v. een volautomatisch proces. Data processor controleert de gegevens niet en zal gegevens alleen inzien op verzoek van klant. Bijvoorbeeld als dat nodig is om een vraag van de klant te beantwoorden.

6.15 SSL-certificaat

Er wordt enkel data opgeslagen die nodig is voor de juiste werking van de dienst.

6.16 Zyxel Nubula Cloud

Er wordt enkel data opgeslagen die nodig is voor de juiste werking van de dienst.

6.17 Yealink Device Management

Er is enkel data opgeslagen die nodig zijn voor de juiste werking van de dienst. Dit gebeurt d.m.v. een volautomatisch proces. Data processor controleert de gegevens niet en zal gegevens alleen inzien op verzoek van klant. Bijvoorbeeld als dat nodig is om een vraag van de klant te beantwoorden.

6.18 Awareness Tool

Er is enkel data opgeslagen die nodig zijn voor de juiste werking van de dienst. Dit gebeurt d.m.v. een volautomatisch proces. Data processor controleert de gegevens niet en zal gegevens alleen inzien op verzoek van klant. Bijvoorbeeld als dat nodig is om een vraag van de klant te beantwoorden.

7 Data processor gebruikt de Data Pro Standaardclausules voor verwerkingen, welke zijn verwoord in Hoofdstuk 2 van de NLdigital Voorwaarden 2020.

8 Data processor verwerkt de persoonsgegevens van zijn opdrachtgevers binnen de EU/EER. Met uitzondering van DUO MFA.

9 Data processor maakt gebruik van de volgende sub-processors:

Sub-procesor	Binnen de EU/EER	Privacy statement
ESET	Ja	https://www.eset.com/int/privacy/
CISCO/DUO Security	Nee, USA	https://duo.com/legal/privacy
Microsoft (Office 365, Azure)	Ja	https://products.office.com/nl-nl/business/office-365-trust-center-privacy https://products.office.com/nl-nl/business/office-365-trust-center-welcome
Acronis	Ja	https://www.acronis.com/en-us/company/privacy.html
SIDN	Ja	https://www.sidn.nl/a/nl-domeinnaam/sidn-en-privacy
Webservices.be	Ja	<niet bekend>
Networking4all	Ja	https://www.networking4all.com/nl/over+ons/voorwaarden/
RoutIT	Ja	https://routit.nl/privacy/
Exclaimer	Ja	https://www.exclaimer.com/company/privacy-policy
Letsignit	Ja	https://help.letsignit.com/en/articles/2908086-gdpr-how-letsignit-protects-your-data
Skykick	Ja	https://www.skykick.com/privacy-policy
AvePoint	Ja	https://www.avepoint.com/company/privacy-policy
Leaseweb NL	Ja	https://www.leaseweb.com/sites/default/files/Legal/LSW_NL_B2B_v1NOV20_20_Privacy_Statements.pdf
Dataplace	Ja	https://dataplace.com/nl/privacy-statement
Go-Trex	Ja	https://go-trex.com/footers/privacy-policy/
Yealink	Ja	https://support.yealink.com/en/portal/knowledge/show?id=65bc9bf1592d997c65f797f8
Phished.io	Ja	https://phished.io/nl/faq/privacy-security

10 Data processor ondersteunt opdrachtgever op de volgende manier bij verzoeken van betrokkenen:

In geval van een inzage, correctie- of verwijderverzoek kan dit gestuurd worden naar support@lucrasoft.nl. Na ontvangst van het verzoek zullen wij deze binnen 5 werkdagen verwerken en bevestigen.

11 Beëindiging van overeenkomst:

Na beëindiging van de overeenkomst met een opdrachtgever verwijdert data processor de persoonsgegevens die hij voor opdrachtgever verwerkt in principe binnen 3 maanden (of op uitdrukkelijk verzoek eerder) op zodanige wijze dat deze niet langer kunnen worden gebruikt en niet langer toegankelijk zijn (render inaccessible).

Retentie in backups zorgt ervoor dat na 3 maanden de data daadwerkelijk verwijderd is.

Omdat het hier een geautomatiseerd proces betreft is handmatig of eerder niet mogelijk.

BEVEILIGINGSBELEID

12 Data processor heeft de volgende beveiligingsmaatregelen genomen ter beveiliging van zijn product of dienst:

- a. De datacenters (Databarn Rivium & Databarn Amsterdam & Dataplace Steenbergen), waar servers van Lucrasoft Systems B.V. geplaatst zijn, zijn voorzien van een camera beveiligingssysteem en bezoekers registratie en zijn ISO:27001:2013 gecertificeerd.
- b. Toegang tot de servers is alleen mogelijk vanuit Lucrasoft vertrouwde netwerklocaties.
- c. Er zijn procedures opgesteld waardoor alleen geautoriseerd personeel heeft toegang tot de persoonsgegevens. Met een geheimhoudingsverklaring wordt dit ook na uitdiensttreding geborgd.
- d. Onze web- en databaseservers worden beveiligd door een firewall met het least privileged principe. Applicaties hebben een eigen database per applicatie. Iedere applicatie heeft uitsluitend toegang tot zijn database.
- e. Alle data binnen diensten van Lucrasoft zal zo veilig mogelijk worden opgeslagen. Waar, in rust, encryptie mogelijk is, zal dit worden toegepast.
- f. Alle data zal met de hoogst mogelijke encryptie vorm die, op dat moment, ondersteund wordt verstuurd worden.
- g. Onze servers worden maandelijks gepatched naar de laatste Windows updates. De servers die ten grond liggen aan onze cloud omgeving worden kwartaalijks gepatched of eerder wanneer er een kritieke CVE uitkomt.
- h. Alle mobiele data dragers (denk aan o.a. laptops, USB-sticks en portable HD's) van Lucrasoft Systems B.V. worden versleuteld. Met uitzondering van de Technische Dienst.

DATALEKPROTOCOL

13 In geval er toch iets misgaat, hanteert data processor het volgende datalekprotocol om ervoor te zorgen dat opdrachtgever op de hoogte is van incidenten:

De Functionaris gegevens bescherming (of DPO) zal ingelicht worden m.b.t. het mogelijke datalek. Hiervoor is een interne procedure. Hij zal een team samenstellen om de oorzaak, impact en getroffen klanten te analyseren. Al naar gelang de uitkomst hiervan zullen klanten, binnen 24 uur, op de hoogte gesteld worden door een email naar de technisch contactpersoon.

Lucrasoft Systems B.V. levert zo veel mogelijk relevante gegevens aan over:

- a. Aard van de inbreuk: waaronder omschrijving van het incident, aard persoonsgegevens c.q. categorieën van betrokken data subjects, schatting van aantal betrokken data subjects en mogelijk betrokken databases, indicatie wanneer incident heeft plaatsgevonden;
- b. Reeds genomen maatregelen door Lucrasoft Systems B.V. om de inbreuk te stoppen;
- c. Te nemen maatregelen door de controller dan wel betrokken data subjects (wat kunnen betrokken data subjects zelf doen, bijvoorbeeld "houdt mail in de gaten, wijzig passwords"
- d. Te nemen maatregelen door Lucrasoft Systems B.V. om de inbreuk voortaan te voorkomen

Meldingen worden indien mogelijk binnen 24 uur gedaan aan opdrachtgevers.

Lucrasoft Systems B.V. is zelf geen eigenaar van de data en kan zelf geen meldingen doen aan Autoriteit Persoonsgegevens of Data subjects. De data processor zal de opdrachtgever of de controller desgewenst ondersteunen bij het meldproces.

DEEL 2: STANDAARDCLAUSULES VOOR VERWERKINGEN

De Standaardclausules voor verwerkingen zijn opgenomen in hoofdstuk 2 van de NLdigital Voorwaarden 2020 en vormt samen met het Data Pro Statement de verwerkersovereenkomst. Het Data Pro Statement en de NLdigital Voorwaarden 2020 behoren standaard tot de bijlagen van een Overeenkomst.

AKKOORDVERKLARING

VERWERKERSOVEREENKOMST

Per 25 mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (de Avg) van toepassing. De Avg vervangt de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp).

Organisaties die in opdracht van een ander persoonsgegevens verwerken, zoals wij als uw ICT-leveranciers, heten onder de Avg 'data processors'. Zij moeten op basis van de Avg met hun klanten schriftelijke afspraken maken. Het document waarin deze afspraken worden vastgelegd wordt een 'verwerkersovereenkomst' genoemd.

U verklaart hierbij akkoord te gaan met de Verwerkersovereenkomst Lucrasoft Systems B.V.,
Versie 12-2024.

Akkoord	
Bedrijfsnaam	
Contactpersoon	
Datum	
Handtekening	