

Omschrijving Diensten, Persoonsgegevens, doeleinden en betrokken sub-verwerkers

<p><b>Verwerkingsactiviteiten</b></p> <p>verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, doorzenden, verspreiden, beschikbaar stellen, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, afschermen, uitwissen en vernietigen van gegevens, anonimiseren, aggregeren, versleutelen van persoonsgegevens</p>
--

Dienst	Type persoonsgegevens	Doeleinden	Grondslag voor verwerking	Betrokken (sub)verwerkers
<p><b>Algemeen</b></p> <p><i>Systemen: CRM- en ERP-systeem</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Naam</li> <li>•Voorletters</li> <li>•Geslacht (m/v)</li> <li>•Werkgever/bedrijfsnaam</li> <li>•Functienaam en -omschrijving</li> <li>•Telefoonnummer</li> <li>•Mobiel telefoonnummer</li> <li>•Emailadres</li> <li>•Contactpersoon (ja/nee)</li> <li>•Postadres</li> </ul>	<p>Contactgegevens van klant voor communicatie- en commerciële doeleinden</p>	<p>Overeenkomst Gerechtigd belang</p>	<p>Geen</p>
<p><b>Cloud- / VoIP-telefonie en andere dienstverlening betreffende IP connectiviteit</b></p> <p><i>Systemen: IT-systemen in eigen beheer, IT-systemen van klanten die beheerd worden door Telecom Service Leek B.V., dan wel portalen van subverwerkers via welke diensten worden verleend op het gebied van cloud- en VoIP- telefonie of andere diensten betreffende IP connectiviteit</i></p>	<p><u>Van gebruikers van telefonie- en andere diensten op het gebied van IP-connectiviteit (afhankelijk van het overeengekomen dienstenniveau en de specifieke oplossing):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Naam</li> <li>•Werkgever/bedrijfsnaam</li> <li>•Emailadres</li> <li>•Telefoonnummer</li> <li>•Mobiel telefoonnummer</li> <li>•Profielfoto</li> <li>•IP- en MAC-adressen van apparatuur</li> <li>•Telefoonboek met contactgegevens (namen, telefoonnummers, emailadressen)</li> <li>•Opgenomen voicemailberichten, welke mogelijk persoonlijke data bevatten</li> <li>•Opgeslagen tekstberichten, welke mogelijk persoonlijke data bevatten</li> </ul> <p>Daarnaast bevatten cloud- en VoIP telefonie-systemen data over gebruik van de toepassing, waaronder informatie over in- en uitgaande telefoongesprekken (met wie, waar, wanneer en hoeveel is gebeld).</p>	<p>Contact- en diagnostische gegevens die nodig zijn om diensten te leveren op het gebied van cloud- en VoIP-telefonie en andere diensten op het gebied van IP-connectiviteit</p>	<p>Overeenkomst</p>	<p>Aanbieders van diensten op het gebied van cloud- en VoIP-telefonie en andere diensten op het gebied van IP-connectiviteit</p>

<p><b>VoIP-telefonie (vaste lijnen)</b></p> <p><i>Systemen: (service)portalen en beheersystemen van telefonieaanbieders</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Naam</li> <li>•Werkgever/bedrijfsnaam</li> <li>•Emailadres</li> <li>•Telefoonnummer</li> <li>•Mobiel telefoonnummer</li> <li>•Procesrol van een persoon bij escalatie / incidenten en onderhoud</li> </ul> <p>In individuele tickets betreffende serviceverzoeken kunnen persoonsgegevens worden opgeslagen (bijv. inzake een wijziging of een incident - waaronder de naam van de melder)</p>	<p>Contactgegevens die nodig zijn om diensten te leveren op het gebied van VoIP telefonie (vaste lijnen)</p>	<p>Overeenkomst</p>	<p>Aanbieders van vaste- en VoIP-telefonie diensten</p>
<p><b>Service- en onderhoudswerkzaamheden aan telefoniesystemen en (IP) netwerken</b></p> <p><i>Systemen: logsystemen in telefooncentrales, incidenteel toegepaste diagnose-systemen</i></p>	<p>In het geval van storingen hanteert Telecom Service Leek B.V. incidenteel diagnostische systemen en kan het logrecords analyseren.</p> <p>In dergelijke gevallen is het in principe mogelijk om aan personen gelinkte IP- en MAC-adressen in te zien en telefoongesprekken te traceren (met wie, waar, wanneer en hoeveel is gebeld) en geluidsopnames van telefoongesprekken te maken</p>	<p>Triage, analyse van apparatuur en telefoongesprekken teneinde storingen te verhelpen</p>	<p>Overeenkomst</p>	<p>Aanbieders van vaste- en VOIP-telefonie diensten en van andere gerelateerde hard- en software platforms</p>
<p><b>Mobiele telefonie</b></p> <p><i>Systeem: inventaris/registratie van bij klanten aanwezige mobiele apparatuur</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•IMEI-nummer mobiel device</li> <li>•Serienummer mobiel device</li> <li>•Naam</li> <li>•Voorletters</li> <li>•Werkgever/bedrijfsnaam</li> <li>•Mobiel telefoonnummer</li> </ul>	<p>Inventaris van hardwaregegevens op klantniveau die nodig zijn om diensten te leveren op het gebied van mobiele telefonie – bevat persoonsgegevens over de gebruiker van een telefoon</p>	<p>Overeenkomst</p>	<p>Geen</p>
<p><b>Mobiele telefonie</b></p> <p><i>Systeem: serviceportalen van providers van mobiele telefonie diensten</i></p>	<p><u>Van tekeningsbevoegde vertegenwoordiger van de klant:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Naam</li> <li>•Voorletters</li> <li>•Werkgever/bedrijfsnaam</li> <li>•Tekeningsbevoegd persoon</li> <li>•Vast telefoonnummer</li> <li>•Mobiel telefoonnummer</li> <li>•Emailadres</li> <li>•Uittreksel handelsregister (digitaal)</li> <li>•IBAN nummer (zakelijk, maar mogelijk herleidbaar naar individu)</li> <li>•Kopie bankpas (digitaal)</li> </ul> <p><u>Van medewerker klant/gebruiker telefoon:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•zie boven [uitsluitend voor contractovername in verband met aanvraag nummerbehoud]</li> </ul>	<p>Contactgegevens die nodig zijn om diensten te leveren op het gebied van mobiele telefonie</p>	<p>Overeenkomst</p>	<p>Aanbieders van mobiele telefonie diensten</p>

<p><b>Mobile Device Management (in geval van uitbesteed beheer)</b></p> <p><i>Systeem: MDM software waarmee mobiele apparaten op afstand kunnen worden beheerd</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Namen van gebruikers van mobiele apparaten</li> <li>•Actuele en historische locatiegegevens (van het apparaat) op basis van GPS</li> <li>•Technische toestelinformatie (IMEI-nummer, serienummer, IP-adres, MAC-adres) welke mogelijk herleidbaar is naar individuen</li> <li>•Overige data welke is opgeslagen op mobiele apparaten van gebruikers en mogelijk persoonsgegevens bevat, waaronder opgeslagen foto's en geluidsopnames, en een telefoonboek met contacten (namen, telefoonnummers, emailadressen)</li> </ul>	<p>Contactgegevens en toestelinformatie van gebruikers van mobiele apparaten, evenals data aanwezig op die apparaten, die nodig zijn om support- en beheerdiensten te leveren op het gebied van Mobile Device Management</p>	<p>Overeenkomst</p>	<p>Aanbieders van Mobile Device Management (software)diensten</p>
<p><b>Alarmsystemen (waaronder inbraak- en brandmeldsystemen)</b></p> <p><i>Systemen: diverse hard- en software platforms inclusief mobiele apps en portalen van externe dienstverleners (meldkamers en zgn. Regionale Alarm Centra) - Telecom Service Security B.V. kan deze informatie raadplegen en slechts in beperkte mate muteren</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Namen van personen die namens klant een systeem in- en uit (kunnen) schakelen</li> <li>•Namen van voornoemde personen in activiteitenlogs (wie heeft wanneer een bepaalde actie uitgevoerd op het systeem)</li> <li>•Waarschuwingsadressen (zijnde naam en telefoonnummer) van personen die door een meldkamer of andere centrale genotificeerd worden in geval van een event</li> </ul>	<p>Contactgegevens die nodig zijn om diensten te leveren op het gebied van alarmsystemen inclusief (externe) meldkamerdiensten</p>	<p>Overeenkomst</p>	<p>Geen</p>
<p><b>Inrichten en beheren van toegangscontrolesystemen</b></p> <p><i>Systemen: klantsystemen die on-site of extern beheerd worden + interne systeemdokumentatie</i></p>	<p>Systeemdokumentatie kan lijstwerk bevatten met fysieke ruimtes en de namen van personen die gelinkt zijn aan die ruimtes (bewoners, kantoormedewerkers, etc.). Telecom Service Groep treedt op als verwerker</p>	<p>Inventaris van locatie- en toegangsgegevens op klantniveau die nodig zijn om diensten te leveren op het gebied van toegangscontrole</p> <p>In voorkomende gevallen zullen deze gegevens herleidbaar zijn naar individuen (aan de hand van namen)</p>	<p>Overeenkomst</p>	<p>Geen</p>

<p><b>Inrichten en beheren van bewakingscamerasystemen</b></p> <p><i>Systemen: camerasystemen die on-site of extern (via online toegang) beheerd worden + interne systeemdokumentatie</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Namen van personen die namens klant een camerasysteem kunnen beheren</li> <li>•Namen van voornoemde personen in activiteitenlogs (wie heeft wanneer een bepaalde actie uitgevoerd op het systeem)</li> <li>•Audio- en videobeelden (te zien via een online live-stream dan wel opgeslagen in bestandsformaat) waarop mogelijk personen te zien en te horen zijn</li> <li>•IP- en MAC-adressen van klantapparatuur welke mogelijk herleidbaar zijn naar personen</li> </ul>	<p>Contactgegevens die nodig zijn om diensten te leveren op het gebied van camerabewaking</p> <p>Het kunnen uitvoeren van camerabewaking en het op expliciet verzoek van een klant kunnen raadplegen van live of opgenomen video- en audiomateriaal, dan wel het met expliciete toestemming van de klant kunnen assisteren bij de doorgifte van dat materiaal aan autoriteiten</p>	<p>Overeenkomst</p>	<p>Geen</p>
<p><b>Inrichten en beheren van systemen op het gebied van zorgalarmering</b></p> <p><i>Systemen: zorgalarmerings-systemen die on-site of extern (via online toegang) beheerd worden + interne systeemdokumentatie.</i></p> <p><i>Afhankelijk van de gekozen oplossing, kunnen dit IT-systemen in eigen beheer zijn dan wel systemen van subverwerkers</i></p>	<p><u>Van bewoners/patiënten zorginstelling:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Naam</li> <li>•Adres</li> <li>•Kamernummer</li> <li>•Telefoonnummer</li> <li>•Aanvullend: emailadres</li> <li>•Locatiegegevens via GPS</li> <li>•Informatie over activatie van een alarm</li> </ul> <p>Daarnaast contactgegevens van personen die namens klant betrokken zijn bij het beheer of support van systemen op het gebied van zorgalarmering</p>	<p>Gegevens die nodig zijn om beheerdiensten en support te kunnen leveren op het gebied van zorgalarmering</p>	<p>Overeenkomst</p>	<p>Aanbieders van (cloud) zorgalarmeringssystemen</p>
<p><b>Aanbieden van cloud computing diensten</b></p> <p><i>Systemen: hosted oplossingen voor online desktops, klantapplicaties en opslag van gegevens in een filesysteem, inclusief backup systemen</i></p> <p><i>Afhankelijk van de gekozen oplossing, kunnen dit IT-systemen in eigen beheer zijn dan wel systemen van subverwerkers</i></p>	<p>Afhankelijk van de specifieke klantsystemen en de toepassingen daarbinnen, zullen in databases en bestanden van de klant persoonsgegevens aanwezig zijn</p> <p>De gebruikersorganisatie/klant is Verantwoordelijke. Telecom Service Groep treedt op als verwerker en heeft (afhankelijk van de specifiek overeengekomen dienstverlening) in voorkomende gevallen toegang tot applicaties, databases en bestanden in klantomgevingen. Daarin kunnen zoals gezegd persoonsgegevens van uiteenlopende aard voorkomen</p>	<p>Beheer- en onderhoudsactiviteiten om de integriteit, vertrouwelijkheid en beschikbaarheid van data en applicaties te waarborgen</p>	<p>Overeenkomst</p>	<p>Aanbieders van cloudoplossingen (IAAS, SAAS en hun datacenters) en hun online serviceportalen</p>

<p><b>Service-, support- en onderhoudswerkzaamheden op het gebied van cloud diensten (zowel cloud computing als cloud telefonie)</b></p> <p><i>Systemen: serviceportalen</i></p>	<p>Gebruikers van cloud computing en cloud telefonie diensten zijn in staat supportverzoeken in te dienen via serviceportalen</p> <p>In individuele tickets betreffende serviceverzoeken kunnen persoonsgegevens worden opgeslagen (bijv. inzake een wijziging of een incident - waaronder de naam van de melder)</p>	<p>Contactgegevens die nodig zijn om service-, support- en onderhoudswerkzaamheden uit te voeren op het gebied van cloud diensten</p>	<p>Overeenkomst</p>	<p>Aanbieders van online service portalen</p> <p>Aanbieders van cloudoplossingen (IAAS, SAAS en hun datacenters) en hun online serviceportalen</p> <p>Aanbieders van diensten op het gebied van cloud telefonie</p>
<p><b>Wagenparkbeheer, rittenregistratie en live tracking van voertuigen</b></p> <p><i>Systeem: (online) track- &amp; tracesysteem</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Namen van bestuurders van voertuigen</li> <li>•Mogelijk andere contactgegevens van de bestuurders (telefoonnummer, emailadres)</li> <li>•Werkgever/bedrijfsnaam</li> <li>•Kenmerken van voertuigen (herleidbaar naar personen)</li> <li>•Actuele en historische locatie-/ritgegevens (van een voertuig en de bestuurder) op basis van GPS</li> </ul> <p>Op basis van geregistreerde data is het rijgedrag van personen na te gaan (waaronder ritten- en kilometerregistratie, gereden snelheden, stationair draaien, parkeren, CO2-uitstoot, brandstofverbruik e.d.)</p>	<p>Het faciliteren van controle omtrent de locatie van voertuigen en bestuurders, het registreren van ritten en kilometers en andere gegevens omtrent rijgedrag</p>	<p>Overeenkomst</p>	<p>Aanbieders van track- en tracesystemen ten behoeve van wagenparkbeheer, rittenregistratie en live tracking van voertuigen</p>