



antum

Veiligheidsbeleid

antum

Samen bereiken we online meer.



Veiligheidsbeleid

Versie: 1.1.0

- 1; Omgang privacygevoelige data.
- 2; Veiligheid geleverde diensten.
- 3; Continuïteit werking systemen.
- 4; Transparantie in manier van werken.

antum

Samen bereiken we online meer.



Inhoudsopgave

Voorwoord	blz. 4
Definities	blz. 5
1. Privacy gevoelige informatie	blz. 6,7
2. Meldplicht datalekken	blz. 7
3. Beveiliging geleverde diensten	blz. 8,9
4. Onderhoud geleverde diensten	blz. 10,11
5. Back-ups	blz. 11
6. Bereikbaarheid Antum	blz. 12
7. Hosting leveranciers	blz. 13
8. Informatie bronnen	blz. 13
9. Contact	blz. 14

antum

Samen bereiken we online meer.



Voorwoord

Als opdrachtgever wilt u dat er veilig omgegaan wordt met uw informatie, de informatie waar u verantwoordelijke voor bent en dat de afgenomen diensten volgens afspraken blijven functioneren. Met deze gedachtegang heeft Antum een veiligheidsbeleid opgesteld. In dit document kunt u terugvinden hoe Antum omgaat met privacy gevoelige informatie, de beveiliging van geleverde diensten en het onderhoud hiervan.

Per geleverde dienst kunnen er extra veiligheidsmaatregelen genomen worden om de veiligheid te waarborgen, afhankelijk van de specificaties van de afgenomen diensten. In uw getekende offerte kunt u meer informatie vinden over de specifieke veiligheidsmaatregelen welke Antum neemt om uw afgenomen diensten te beveiligen.

Verwar dit document echter niet met de algemene voorwaarden van Antum. Dit document is volledig ingericht op veiligheid van geleverde diensten en onderdelen die hiermee in aanraking komen. Indien u de algemene voorwaarden wilt raadplegen kunt u hier terecht: <http://www.antum.nl/algemene-voorwaarden/>

Belangrijke notities

Dit veiligheidsbeleid is ingevoerd per 01-02-2016. De meeste onderdelen zijn toepasbaar op alle opdrachtgevers van Antum. Indien een overeenkomst voor 01-02-2016 is afgeloten met Antum kan het echter voorkomen dat niet elk onderdeel van dit veiligheidsbeleid van toepassing is.

Regelmatig zal dit document worden aangepast op nieuwe technische ontwikkelingen, wettelijke veranderingen en organisatorische veranderingen binnen Antum. Controleer dit document daarom regelmatig. Bij grote veranderingen zullen wij contact met u opnemen.

antum

Samen bereiken we online meer.



Definities

- **“Antum”**: de gebruiker van het veiligheidsbeleid.
- **“Klant”, “Opdrachtgever”**: De natuurlijke persoon of entiteit met wie Antum een overeenkomst heeft gesloten.
- **“Gebruiker”**: Een profiel voor de opdrachtgever op een server van Antum waar geleverde diensten van de opdrachtgever online gehouden worden, waaronder mede verstaan maar niet beperkt tot:
 - Website
 - E-mail
- **“Privacygevoelige informatie”**: Gegevens die betrekking heb op de privacy van een persoon, waaronder mede verstaan maar niet beperkt tot:
 - Persoonsgegevens
 - Financiële gegevens
 - Persoonlijke foto’s
- **“Geleverde diensten”**: De door Antum geleverde diensten, waaronder mede verstaan maar niet beperkt tot:
 - Website ontwikkeling
 - Website onderhoud
- **“Website”**: Een verzameling samenhangende webpagina’s met gegevens zoals tekst, afbeeldingen en documenten, die opgeslagen worden op een online server waardoor de website bereikbaar wordt via het internet.
- **“Persoonsgegevens”**: Gegevens waarmee de identiteit van een persoon te achterhalen is, waaronder mede verstaan maar niet beperkt tot:
 - Voornaam
 - Achternaam
 - E-mail
 - Telefoon
 - IBAN
- **“Privacy”**: Zoals beschreven in de Nederlandse grond wet ‘eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer’.
- **“SSL”**: Encryptie-protocollen die de communicatie tussen computer beveiligen.
- **“Versleutelen”, “Versleuteling”**: Het coderen van gegevens op basis van een bepaald algoritme waardoor derden deze gegevens niet kunnen lezen. Via een sleutel, een lange reeks van cijfers en decimalen, kunnen de gegevens weer gede-codeerd worden.
- **“Datalek”**: Toegang tot of vernietiging, wijziging of vrijkomen van privacygevoelige informatie bij een organisatie zonder dat dit de bedoeling is van deze organisatie.
- **“Install tool”**: Een locatie binnen TYPO3 waar algemene / installatie instellingen van TYPO3 gewijzigd kunnen worden.
- **“PhpMyAdmin”**: Een omgeving waar de database van een gebruiker ingezien en beheerd kan worden.
- **“Database”**: Een digitaal opgeslagen archief gebruikt door Antum om informatie van websites op te slaan en te gebruiken.
- **“TYPO3”**: Een open source content management systeem om websites te kunnen onderhouden door de opdrachtgever en ontwikkelen door Antum.
- **“Hosting leverancier”**: De provider van hostingdiensten aan Antum.
- **“Plug-in”**: Een module of script die extra functies aan een programma toevoegd, in Antum haar geval TYPO3.
- **“Monitoring”**: Het toezicht houden op de juiste werking van geleverde diensten.
- **“Update”**: Door middel van een aanpassing een programma verbeteren, waaronder mede verstaan maar niet beperkt tot:
 - Veiligheidsaanpassingen
 - Doorvoeren nieuwe technieken
 - Oplossen van fouten
- **“Upgrade”**: Het doorvoeren van grote veranderen binnen een programma waarbij een update niet toereikend is.
- **“Lokale back-up server”**: Een NAS server op het kantoor van Antum waarop back-ups versleuteld worden opgeslagen.
- **“Bedrijfsdata”**: Gegevens die nodig zijn voor de dagelijkse werkzaamheden van Antum, waaronder mede verstaan maar niet beperkt tot:
 - Gegevens opdrachtgevers
 - Project informatie
 - Administratie

antum

Samen bereiken we online meer.



1. Privacygevoelige informatie

Vrijwel elk bedrijf werkt tegenwoordig met persoonsgegevens of andere privacygevoelige informatie. Denk hierbij aan klantenbestanden, administratie en adressenbestanden voor een nieuwsbrief. Zodra je met gevoelige informatie werkt is het belangrijk dat je er alles aan doet om deze informatie te beschermen.

1.1. Wettelijke bepalingen // Wet bescherming persoonsgegevens

1.1.1. Antum gaat er vanuit dat de opdrachtgever bekend is met de Wet bescherming persoonsgegevens en deze wet hanteert. Indien de opdrachtgever hier niet mee bekend is adviseert Antum de opdrachtgever deze te raadplegen.

1.1.2. Privacygevoelige informatie waarvoor de opdrachtgever verantwoordelijk is zal altijd onder de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever blijven vallen, ook al plaats de opdrachtgever deze informatie in een door Antum geleverde dienst. Ons beleid & verplichtingen is te lezen in onderdeel 1.3 & 2.1.

1.2. Opdrachtgever privacy

1.2.1. Antum gebruikt gegevens van de opdrachtgever uitsluitend voor onze dienstverlening en processen.

1.2.2. Antum registreert de volgende gegevens van de opdrachtgever: Bedrijfsnaam, Contactpersoon (voor & achternaam), Adresgegevens bedrijf, Telefoonnummers (van het bedrijf & eventuele contactpersonen) & e-mail adressen (van het bedrijf & eventuele contactpersonen).

1.2.3. Antum verkoopt gegevens van de opdrachtgever niet.

1.2.4. Antum stelt gegevens van de opdrachtgever niet beschikbaar aan derden.

1.2.5. Antum gebruikt gegevens van de opdrachtgever om de opdrachtgever op de hoogte te houden van ontwikkelingen rond Antum en onze geleverde diensten.

1.2.6. Gegevens van de opdrachtgever worden opgeslagen op goed beveiligde locaties welke middels versleuteling, SSL of andere beproefde methodes gegevens beveiligen.

1.2.7. Alleen medewerkers van Antum hebben toegang tot de gegevens van de opdrachtgever.

1.3. Beleid geleverde diensten

1.3.1. Zoals aangegeven in Artikel 13 van de Wet bescherming persoonsgegevens zal Antum passende maatregelen nemen om de veiligheid van privacygevoelige informatie van de opdrachtgever te beschermen welke opgeslagen zijn in een door ons geleverde dienst, hierbij rekening houdend met onze organisatorische en financiële middelen. Meer over veiligheid verder in dit document & de getekende offerte van de opdrachtgever.

1.3.2. Privacygevoelige informatie welke door de opdrachtgever naar Antum toe gestuurd wordt zal Antum na verwerking direct verwijderen en niet in eigen systemen opslaan.

1.3.3. Alleen vaste medewerkers van Antum zijn toegestaan om privacygevoelige informatie van onze opdrachtgevers te verwerken.

1.3.4. Bij de door Antum geleverde diensten welke online worden gehouden middels geleverde hosting adviseert Antum de opdrachtgever om gebruik te maken van een SSL certificaat om het verkeer te versleutelen en zodoende de veiligheid van de geleverde diensten te vergroten. Door de maandelijks terugkerende kosten, welke voor rekening zijn van de opdrachtgever, zal Antum dit echter niet verplichten.

1.3.5. Als uitzondering op onderdeel 1.3.4. zijn er situaties waarbij Antum verplicht de opdrachtgever een SSL aan te schaffen voordat de website op de definitieve locatie op het internet wordt geplaatst. Dit zijn situaties waarbij veel privacygevoelige informatie of zeer gevoelige informatie in de website verwerkt wordt. Antum zal de opdrachtgever hier tijdig van op de hoogte stellen.

1.3.6. Privacygevoelige informatie zal door Antum nooit via onbeveiligde methodes of onbekende derde partijen verstuurd worden.

1.3.7. Privacygevoelige informatie geplaatst in geleverde diensten van Antum, waar de opdrachtgever verantwoordelijk voor is, zullen nooit door Antum worden verkocht of beschikbaar gesteld aan derden.

antum

Samen bereiken we online meer.



1.3.8. Antum staat open voor het aangaan van een geheimhoudingsverklaringen of bewerkersovereenkomsten. Hierbij is het de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever om een dergelijke overeenkomst of verklaring op te stellen. Antum garandeert niet dat alle overeenkomsten of verklaringen getekend zullen worden.

2. Meldplicht datalekken

Per 1 januari 2016 bent u als bedrijf verplicht om datalekken te melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens. De Autoriteit Persoonsgegevens houdt toezicht op de naleving van de privacywetgeving. Sinds 1 januari 2016 heeft de Autoriteit Persoonsgegevens boetebevoegdheid gekregen en is het voor u verplicht om ernstige datalekken te melden.

2.1. Beleid Antum

2.1.1. Antum heeft passende maatregelen genomen om datalekken te detecteren van onze gebruikers. Zie onderdeel 4.2.

2.1.1. In het geval dat er door Antum een ernstig datalek is ontdekt in systemen waar privacygevoelige informatie is opgeslagen waar Antum verantwoordelijk voor is zal Antum deze lek melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

2.1.2. In het geval dat er door Antum een ernstig datalek is ontdekt en de gegevens van de opdrachtgever zijn hierbij betrokken, dan zal Antum de opdrachtgever hiervan binnen 24 uur op de hoogte stellen.

2.1.3. In het geval dat er door Antum een ernstig datalek is ontdekt in een door Antum geleverde dienst zal Antum de opdrachtgever hiervan binnen 24 uur op de hoogste stellen met alle informatie welke bij Antum bekend is.

2.2. Verantwoordelijkheden opdrachtgever

2.2.1. Privacygevoelige informatie opgeslagen in een door Antum geleverde dienst blijft de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever. In het geval dat er een ernstig datalek door Antum aan de opdrachtgever wordt gemeld is de opdrachtgever verplicht dit te melden aan de Autoriteit Persoonsgegevens. Zie onderdeel 8.1.1 voor meer informatie over beleidsregels meldplicht.

antum

Samen bereiken we online meer.



3. Beveiliging geleverde diensten

De hoofdwerkzaamheden van Antum zijn het ontwikkelen en onderhouden van online systemen zoals websites. We hebben passende maatregelen genomen om de veiligheid & continuïteit van deze systemen te kunnen waarborgen, hierbij rekening houdend met onze financiële en organisatorische middelen.

3.1. Toegankelijkheid servers

3.1.1. Inloggegevens die toegang vestrekken tot de server zullen nergens worden opgeslagen en zullen nooit worden verstrekt aan derden.

3.1.2. Alleen developers hebben SSH toegang tot de servers van Antum.

3.1.3. Alle wachtwoorden welke toegang verstrekken tot de server zullen minimaal 2 keer per jaar aangepast worden. Indien er een medewerker vertrekt, die kennis heeft van specifieke wachtwoorden, zullen deze wachtwoorden direct na vertrek van de verwerker worden aangepast.

3.1.4. Wachtwoorden die toegang verstrekken tot de server moeten minimaal 15 tekens bevatten, minimaal 1 hoofdletter & minimaal 1 cijfer.

3.2. Toegankelijkheid websites // TYPO3

3.2.1. Inloggegevens om als editor te kunnen inloggen in websites zullen alleen toegestuurd worden naar e-mail adressen welke bekend zijn bij Antum en behoren tot de gevraagde website. Via telefoon zullen deze gegevens alleen verstrekt worden indien de persoon, welke Antum beld, bekend is bij Antum.

3.2.2. Indien inloggegevens per e-mail verstuurd dienen te worden moet het wachtwoord goed beveiligd worden en niet als normale tekst verstuurd worden. Bijvoorbeeld via pwshare.com.

3.2.3. Naast editor inloggegevens zullen er geen inloggegevens, die betrekking hebben tot onze websites, verstrekt worden aan derden.

3.2.4. Inloggegevens op het hoogste niveau van een website, FTP & database inloggegevens, hebben unieke gebruikersnamen en wachtwoorden.

3.2.5. Inloggegevens op het hoogste niveau van een website, FTP & database inloggegevens, alsmede de inloggegevens van het editor account van de opdrachtgever zullen opgeslagen worden op een beveiligde locatie welke middels versleuteling gegevens opslaat.

3.2.6. Administrator wachtwoorden, wachtwoorden waarmee Antum in alle door Antum ontwikkelde websites kan inloggen als administrator, van websites zullen minimaal 2 keer per jaar aangepast worden. Indien er een medewerker vertrekt, die kennis heeft van specifieke wachtwoorden, zullen deze wachtwoorden direct na vertrek van de verwerker worden aangepast.

3.2.7. Administrator wachtwoorden, wachtwoorden waarmee Antum in alle door Antum ontwikkelde websites kan inloggen als administrator, zullen nergens worden genoteerd.

3.2.8. Administrator wachtwoorden, wachtwoorden waarmee Antum in alle door Antum ontwikkelde websites kan inloggen als administrator, moeten minimaal 10 tekens bevatten, minimaal 1 hoofdletter & minimaal 1 cijfer.

3.3. Technische restricties servers

3.3.1. Server toegang zal alleen toegestaan worden op specifieke IP adressen. Server toegang zal alleen toegekend worden aan developers van Antum. Indien het gebruikte IP adres niet is toegevoegd aan de desbetreffende server zal deze geen verbinding kunnen maken met de server.

3.3.2. Alleen door Antum gevalideerde IP adressen zullen worden toegevoegd aan een server.

3.3.3. Onze servers worden beheerd door onze hosting leverancier. In de offerte van de opdrachtgever staat welke hosting leverancier u heeft en wat de specificaties hiervan zijn. Algemene informatie over hosting leveranciers in onderdeel 7.

antum

Samen bereiken we online meer.



3.4. Technische restricties websites // TYPO3

3.4.1. De install tool & PhpMyAdmin zullen alleen bereikbaar zijn via specifieke IP adressen. Indien het gebruikte IP adres niet is toegevoegd aan de install tool of PhpMyAdmin zal deze geen verbinding kunnen maken deze functies. Toegang tot beide functies zal alleen toegekend worden aan developers van Antum.

3.4.2. Locaties binnen websites waar geen uitvoerbare bestanden geplaatst mogen worden zullen worden beveiligd. Het is het niet mogelijk om uitvoerbare bestanden in deze locaties uit te voeren.

3.4.3. Bekende spam-bots zullen worden geblokkeerd. Indien een spam-bot herkend wordt zal deze worden weggestuurd van de website.

3.5. Beleid geleverde diensten

3.5.1. Indien er gebruik gemaakt wordt van plug-ins welke door derde ontwikkeld zijn zal er altijd gecontroleerd worden of deze de status "stable" heeft. Wanneer dit niet het geval is zal de desbetreffende plug-in niet worden gebruikt.

3.5.2. Indien er gebruikt gemaakt wordt van plug-ins welke door derde ontwikkeld zijn zal de werking en code hiervan gecontroleerd worden voordat deze in gebruik genomen wordt in de website van de opdrachtgever.

3.5.3. Developers zullen bij de ontwikkeling van websites altijd de code richtlijnen volgen welke door Antum zijn opgesteld.

3.5.4. Alle door Antum geleverde diensten zullen door minimaal twee medewerkers worden gecontroleerd voordat deze worden opgeleverd aan de opdrachtgever.

3.5.5. Alle door Antum ontwikkelde websites zullen worden gecontroleerd door middel van speciale checklisten welke door Antum zijn opgesteld.

3.5.6. Antum staat open voor code audit op de geleverde diensten aan de opdrachtgever. Alle kosten, voor zowel de derde partij welke de audit uitvoert als de kosten welke Antum maakt, zullen voor rekening van de opdrachtgever zijn.

3.5.7. Om de gegevens van onze opdrachtgevers te beschermen staan wij geen code audit toe op locaties waar gegevens van andere opdrachtgevers staan.

antum

Samen bereiken we online meer.



4. Onderhoud geleverde diensten

Het eenmalig ontwikkelen en beveiligen van websites is onvolgende om de veiligheid en continuïteit van de website te kunnen waarborgen. Via regelmatige updates en actieve monitoring gaat Antum mee met de technische ontwikkelingen en kan Antum snel schakelen bij incidenten.

4.1. Updates geleverde diensten // TYPO3

4.1.1. Voor de ontwikkeling van websites maakt Antum gebruik van het CMS TYPO3. Dit systeem kent regelmatig updates. Wekelijks zal er gecontroleerd worden of er nieuwe updates beschikbaar zijn.

4.1.2. Indien er nieuwe update beschikbaar is zal deze uitgebreid worden getest. Indien deze door de testen heen komt zal deze doorgevoerd worden in al onze TYPO3 websites, welke op één van onze servers staat.

4.1.3. Voordat er een update wordt doorgevoerd zullen alle klanten, waarbij deze update van toepassing is, op de hoogte gesteld worden van de aankomende update via een nieuwsbrief.

4.1.4. Updates zullen altijd 's nachts, tussen 00:00 & 04:00, worden doorgevoerd.

4.1.5. Upgrades van TYPO3 worden niet periodiek doorgevoerd, alleen updates. Een update is te herkennen aan het TYPO3 versie nummer, zie voorbeeld waarbij de x voor de update versie staat: 6.2.x.

4.1.6. Upgrades worden niet periodiek doorgevoerd wegens de kosten welke deze upgrades met zich mee brengen. Indien er een upgrade beschikbaar is zullen opdrachtgevers, waarbij deze upgrade van toepassing is, op de hoogte worden gesteld.

4.1.7. Updates worden alleen uitgevoerd indien er een hosting overeenkomst is afgesloten met Antum. Updates zijn inbegrepen op het moment dat de website van de opdrachtgever online gehouden wordt op een server van Antum. In de getekende offerte van de opdrachtgever staat meer informatie over de hosting overeenkomst.

4.1.8. Antum zal een aanzienbare tijd oudere versies van TYPO3 blijven ondersteunen nadat de ondersteuning vanuit TYPO3 komt te vervallen mits de veiligheid van de websites & servers van Antum niet in gevaar worden gebracht. Updates zullen echter na het verlopen van de TYPO3 ondersteuning niet meer worden aangeboden. Antum zal opdrachtgevers tijdig informeren over het verlopen van een ondersteuning door TYPO3 en een passende oplossing aandragen.

4.2. Pro-actieve monitoring websites & servers

4.2.1. Het inlogverkeer van alle TYPO3 6.2.x wordt door Antum in de gaten gehouden. Bij verdachte inlog(pogingen) zal Antum dit controleren en indien nodig ingrijpen.

4.2.2. Wekelijks zullen de servers van Antum gecontroleerd worden op verdacht/ongewoon e-mail verkeer, dataopslag & dataverkeer.

4.2.3. De servers van Antum controleren het datalimiet en dataopslag van elke gebruiker actief op de servers van Antum. Op het moment dat een gebruiker 80% van het datalimiet of opslag heeft bereikt zal Antum hiervan op de hoogte worden gesteld.

4.2.4. De servers van Antum controleren alle gebruikers op ongebruikelijke activiteiten. Indien er een ongebruikelijke activiteit is waargenomen zal Antum hiervan een bericht krijgen. Ongebruikelijke activiteiten zijn, maar niet beperkt tot; Veel e-mails verstuurd, hoge hoeveelheid dataverkeer & veel foutieve inlog pogingen.

4.2.5. Indien Antum een bericht van de server krijgt zal Antum de melding binnen 24 uur na ontvangst controleren en indien nodig een passende oplossing doorvoeren.

4.2.6. Indien Antum een bericht van de server krijgt wat direct van invloed is voor een specifieke opdrachtgever, dan zal Antum binnen 24 uur na ontvangst deze melding controleren en een passende oplossing communiceren naar de desbetreffende gebruiker al dan niet direct doorvoeren.

4.2.7. Bij een melding wat kan duiden op verdachte activiteiten van een gebruiker zal Antum deze melding binnen 24 uur onderzoeken en een passende oplossing doorvoeren indien nodig.

antum

Samen bereiken we online meer.



4.2.8. Wanneer de door Antum ontvangen melding als niet urgent wordt beschouwd, dan zal deze melding binnen 2 werkdagen worden onderzocht.

4.2.9. Het doorvoeren van een passende oplossing bij een specifieke melding is niet gebonden aan de 24 uur reactie tijd van Antum indien de oplossing meer tijd nodig heeft om door te kunnen voeren.

4.2.10. Maandelijks zullen statistische systemen, waar Antum toegang toe heeft, zoals Google Webmaster tools & Google Analytics, worden geanalyseerd op verdachte activiteiten. Indien ongebruikelijke gegevens worden aangetroffen zullen deze worden onderzocht en zal er een passende oplossing worden aangedragen al dat niet doorgevoerd.

5. Back-ups

In het geval van een incident kan het voorkomen dat er data verloren gaat. De kans hierop is zeer klein maar het is wel belangrijk om hiervoor passende maatregelen te nemen. Om ervoor te zorgen dat de data van opdrachtgevers en Antum niet verloren gaan maken wij back-ups.

5.1. Gebruikers

5.1.1. Elke dag zal er een back-up gemaakt worden van elke gebruiker op de servers van Antum. Deze back-up wordt opgeslagen op een speciale back-up server in beheer bij de desbetreffende hosting leverancier.

5.1.2. Op verzoek van opdrachtgever kan Antum data herstellen uit de gemaakt back-ups. In sommige gevallen kunnen hierbij kosten in rekening gebracht worden. Deze kosten zullen vooraf bij de opdrachtgever bekend worden gemaakt.

5.1.3. Alle back-ups van gebruikers zullen 7 dagen bewaard worden op de back-up server voordat deze worden overschreven.

5.2. Bedrijfsdata Antum

5.2.1. Alle bedrijfsdata van Antum is uitsluitend opgeslagen op een lokale back-up server welke geplaatst is in het kantoor van Antum. Zie onderdeel 5.3. voor meer informatie over de lokale server.

5.3. Lokale back-up server

5.3.1. De lokale back-up server, welke geplaatst is in het kantoor van Antum, slaat alle informatie versleuteld op.

5.3.2. Wekelijks zal alle informatie, welke opgeslagen is op de lokale back-up server, gespiegeld worden naar een externe harde schijf.

5.3.3. De externe harde schijf, waarnaar alle informatie van de back-up server wekelijks gekopieerd wordt, slaat alle informatie versleuteld op.

5.3.4. De externe harde schijf zal wekelijks bewaard worden op een externe locatie, niet op kantoor bij Antum.

5.3.5. Alleen vaste medewerkers zijn toegestaan om de harde schijf mee te nemen.

antum

Samen bereiken we online meer.



6. Bereikbaarheid Antum

In het geval van vragen of incidenten is het belangrijk dat Antum voor de opdrachtgever bereikbaar is. Antum vindt bereikbaarheid en transparantie hierin erg belangrijk en hebben hier duidelijke richtlijnen voor opgesteld.

6.1. Urgente incidenten

6.1.1. In het geval van urgente incidenten kan de opdrachtgever Antum altijd (24/7) bellen. Antum zal direct voor de opdrachtgever aan de slag gaan, indien de omstandigheden dit toelaten.

6.1.2. Na werktijden wordt de opdrachtgever doorverbonden naar een mobiel van een medewerker van Antum. Antum heeft geen speciale storingsdienst waardoor het kan voorkomen dat er de opdrachtgever niet direct iemand te pakken krijgt. Bij urgente incidenten adviseert Antum om altijd een voicemail achter laten, Antum zal zo spoedig mogelijk terugbellen.

6.1.3. In alle gevallen bepaald Antum de urgentie van het incident. Indien het incident niet als urgent wordt beschouwd zullen de normale reactietijden gelden.

6.1.4. Bij urgente incidenten zal Antum direct, na berichtgeving van het incident, het incident onderzoeken en een passende oplossing aandragen al dan niet doorvoeren.

6.1.5. Urgente incidenten welke buiten werktijden via e-mail worden gemeld zullen direct na ontvangst, wanneer ze daadwerkelijke gelezen worden, in behandeling worden genomen. Houdt echter rekening met een langere reactietijd, e-mail zal beperkt worden uitgelezen buiten werktijden.

6.2. Vragen, aanpassingen & advies

6.2.1. Op vragen en aanpassingen, welke als niet urgent worden beschouwd, streeft Antum ernaar om de opdrachtgever binnen 1 werkdag een inhoudelijke reactie te sturen.

6.2.2. Telefonisch is Antum bereikbaar van 8:30 t/m 17:30 op maandag t/m vrijdag met uitzondering van feestdagen en eventueel vooraf aangekondigde vakanties.

6.2.3. Het daadwerkelijk doorvoeren van aanpassingen aan geleverde diensten en nieuwe opdrachten vallen niet onder de reactietijd van 1 werkdag.

antum

Samen bereiken we online meer.



7. Hosting leveranciers

Als internetbureau is Antum afhankelijk van hosting leveranciers voor het online houden van geleverde diensten. Antum heeft contracten met hosting leveranciers en Antum hanteert de garanties en algemene voorwaarden welke deze hosting leveranciers stellen. In de getekende offerte van de opdrachtgever staat meer informatie over de hosting overeenkomst.

7.1. Onderhoud servers

7.1.1. Servers van Antum worden op server niveau onderhouden door de desbetreffende hosting leverancier, zowel hardware- als softwarematig. Alleen software ontwikkeld door Antum wordt door Antum onderhouden.

7.2. Garanties

7.2.1. Antum maakt gebruik van meerdere hosting leveranciers. Per hosting leverancier en geleverde dienst kunnen andere garanties en specificaties gelden. In de getekende offerte van de opdrachtgever staat meer informatie over de hosting overeenkomst.

7.2.2. Elke hosting leverancier waar Antum mee samenwerkt heeft een minimale netwerk uptime garantie van 99.9%.

7.2.3. Antum werkt met verschillende hosting leveranciers samen. Afhankelijk van de specifieke wensen en financiële middelen van de opdrachtgever zal Antum de meest geschikte oplossing aandragen.

7.3. Communicatie

7.3.1. Antum zal het contact met haar hosting leveranciers hanteren in elke situatie, tenzij anders is aangegeven in de getekende offerte van de opdrachtgever.

8. Informatie bronnen

U kunt deze informatie bronnen gebruiken om meer informatie te verkrijgen over de besproken onderdelen in dit document.

8.1. Wet bescherming persoonsgegevens

8.1.1. Wet bescherming persoonsgegevens 13-01-2016 (Web)
<http://wetten.overheid.nl/BWBR0011468/2016-01-01>

8.2. Autoriteit persoonsgegevens

8.2.1. Beleidsregels Meldplicht Datalekken (PDF)
https://www.antum.nl/fileadmin/user_upload/Documenten/PDF/beleidsregels_meldplicht_datalekken.pdf

8.2.2. Meldloket datalekken (Web)
<https://datalekken.autoriteitpersoonsgegevens.nl/actionpage?0>

8.2.3. FAQ datalekken (Web)
<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/melden/meldplicht-datalekken#faq>

antum

Samen bereiken we online meer.



9. Contact

Antum Websites

Contactpersoon: Roald Koen

Adres: Abelenlaan 1

2935SB, Ouderkerk aan den IJssel

Telefoonnummer: 0180 - 76 90 65

E-mail: info@antum.nl