



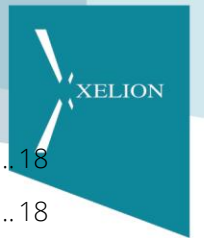
Bijlage 2 Dienstbeschrijving Xelion Phone System

versie 02/21 (april 2021)

© Xelion BV. Niets uit deze dienstbeschrijving mag worden veeelvoudigd en/of openbaar gemaakt worden op welke wijze dan ook zonder voorafgaande toestemming van Xelion BV

Inhoud

INLEIDING	4
DEEL 1 DIENSTKENMERKEN EN RANDVOORWAARDEN	5
1. Definities	5
2. Relevante specificaties van de Dienst	6
2.1 Gebruikerslicentie	6
2.2 Dataopslag en back-ups	6
2.3 Functioneel beheer	7
2.4 IP adressen en redundancy	8
3. Xelion clients (apps)	8
4. Netwerk en randapparatuur	9
4.1 Toegangsverbinding	10
4.2 Router	11
4.3 Firewall	11
4.4 SIP trunk	12
4.5 Telefoonaansluitingen	12
4.6 Randapparatuur	12
5. Security	12
5.1 Gebruik van sterke wachtwoorden	12
5.2 Inrichten van de server	13
5.3 Configureren van tenants	13
6. Licenties activeren en factureren	13
6.1 Bestellingen	13
6.2 Doorbelasting van abonnementen	14
6.3 Facturen	14
DEEL 2 DIENSTBESCHRIJVING	16
1. Aanbiedingsvormen	16
2. Reikwijdte van de dienstverlening	17
2.1 Infrastructuur	17
2.2 Capaciteitsmanagement	17
2.3 Operationeel beheer	17
2.4 Service Desk	17
2.5 Documentatie	18
3. Service afspraken	18



3.1 Aanmelden incidenten.....	18
3.2 Afhandeling incidenten en prioriteitsstelling.....	18
3.3 Responstijden	19
3.4 Escalaties	20
3.5 Beschikbaarheid.....	20
4. Versiebeheer.....	21
4.1 Testen van updates	22
4.2 Update proces.....	22
5 Monitoring en reporting.....	23
5.1 Monitoring.....	23
5.2 Rapportage.....	24
6. Verwerkersovereenkomst.....	24
6.1 Verwerkersovereenkomst.....	25
6.2 Privacy en geheimhouding	26
6.3 Verzamelen van gegevens	26
7. Meldplicht datalekken.....	27
7.1 Bepaling datalek.....	27
7.2 Melding aan de Afnemer.....	27

INLEIDING

Xelion ontwikkelt onder de naam Xelion Phone System een communicatie oplossing voor de zakelijke markt. De Xelion communicatie oplossing is ontworpen voor organisaties die optimaal bereikbaar willen zijn. Door diverse vormen van zakelijke telefonie en unified communications (UC) functies in één systeem beschikbaar te integreren wordt het beheer simpel en staan gebruikers altijd en overal op de juiste manier in contact met collega's en externe relaties.

Xelion Phone System wordt aan de markt aangeboden via geautoriseerde distributeurs en resellers (hierna: Reseller). De Reseller beschikt over de vereiste kennis en ervaring die nodig is om het product zelfstandig en op een kwalitatief goede manier te kunnen adviseren, demonstreren, installeren en ondersteunen.

Het document is een dienstbeschrijving met betrekking op Xelion Phone System. Het document is onderdeel van de Xelion Reseller overeenkomst. Deel 1 beschrijft dienst-gerelateerde zaken, waaronder relevante dienstkenmerken en de eisen die worden gesteld aan infrastructuur en security. Deel 2 gaat in op verschillende aspecten van de dienstverlening zelf zoals de servicevormen, de reikwijdte van de Xelion werkzaamheden, de SLA's en de bescherming van persoonsgegevens (AVG).

VRIJWARINGSCLAUSULE

De informatie in het document is met de grootst mogelijke zorgvuldigheid verzameld en is afkomstig van bronnen die betrouwbaar mogen worden geacht. Voor de juistheid en volledigheid ervan kunnen wij niet instaan. Xelion heeft het recht de informatie in deze product beschrijving te allen tijde eenzijdig bij te werken of te wijzigen. De meest actuele en van toepassing zijnde versie Dienstbeschrijving Xelion Phone System is beschikbaar op de Xelion partner portal.

DEEL 1 DIENSTKENMERKEN EN RANDVOORWAARDEN

1. Definities

Reseller	Door contractueel aangestelde derde partij (distributeur of reseller in dit document ook afnemer) die voldoet aan de kennis en ervaringseisen die gesteld zijn door Xelion.
Beschikbaarheid	Toegankelijkheid van de door Xelion geleverde Dienst voor Reseller en dienst eindgebruikers.
Dienst	Xelion Phone System managed telefoniedienst, bestaande uit Xelion applicatie en onderliggende server die door Xelion als geheel beschikbaar wordt gesteld en beheerd.
Eindgebruiker	Een bedrijf of instelling die via een Reseller een op Xelion Phone System gebaseerde telefonieoplossing afneemt.
Onderhoudsvenster	Tijdsvenster waarbinnen Xelion periodiek onderhoud kan verrichten aan de Dienst.
Server platform	Het geheel aan de individuele servers, firewalls, backup voorzieningen, centrale dataverbindingen of andere door Xelion beheerde componenten die noodzakelijk zijn om de aangeboden Dienst mogelijk te maken.
SLA	Service Level Agreement omvat de afspraken over respons- en oplostijden en - waar van toepassing - een boetebeding bij niet nakomen van afspraken.
Update	Een aanpassing in de Dienst waardoor de gebruikersmogelijkheden een blijvende verandering ondergaan of een bug in de software wordt opgelost.
Verwerkers- overeenkomst	De overeenkomst tussen verwerker van persoonsgegevens (Xelion) en de afnemer die een beheerde dienst bij Xelion afneemt (verwerkingsverantwoordelijke) zoals bedoeld in artikel 28 lid 3 AVG.
Vitaal incident	Onderbreking in de werking van de Dienst waardoor geen enkele Eindgebruiker in staat is inkomend of uitgaand te telefoneren (prioriteit 1).
Werkdag	Maandag tot vrijdag van 09:00-17.00 uur, nationale feestdagen uitgezonderd.
Xelion	Bedenker en eigenaar van het intellectueel eigendom van Xelion Phone System.
Xelion Phone System	Softwarematige VoIP telefooncentrale die voorziet in de mogelijkheden om zakelijke communicatie te organiseren.

2. Relevante specificaties van de Dienst

In aanvulling op de beheerdershandleiding een korte toelichting van enkele onderdelen van de dienst die in het kader van de gemaakte afspraken van belang zijn.

2.1 Gebruikerslicentie

Om te kunnen bellen heeft een gebruiker een licentie nodig. Een gebruiker kan een persoon zijn maar ook een object (lift) of een locatie (vergaderzaal). Wat is een gebruikerslicentie (ook wel userlicentie genoemd) en wat kun je er mee?

- Afrekenen op basis van gebruikers (niet toestellen).
- De toestellen van een gebruiker kunnen in meerdere aansluitingen zitten.
- Slechts één toestel kan tegelijk bellen.
- Telefoons worden aan gebruikers gekoppeld. Dit is niet verplicht, een telefoon mag ook zijn eigen licentie voeren (bijvoorbeeld vergaderzaal), dat kost dan wel een licentie.
- Hotdesking van telefoons naar persoonlijke aansluitingen is mogelijk. Wanneer deze telefoons geen eigen licentie hebben, zal ook de gebruiker worden ingevuld. Dit gebeurt alleen als er nog geen gebruiker was ingevuld.
- De telefoons die onder een gebruiker vallen worden in een aparte lijst bijgehouden. Dit hoeven dus niet per se de telefoons te zijn die onder de persoonlijke aansluiting vallen.
- Een telefoon kan alleen maar worden toegevoegd onder 1 gebruiker.

2.2 Dataopslag en back-ups

Opslagcapaciteit

Conversaties (belhistorie, gesprekken) kunnen in Xelion worden opgeslagen. De beheerder kan zelf instellen hoe lang bijvoorbeeld gespreksopnames moeten worden bewaard (standaard ingesteld op 30 dagen bewaren). Per gebruikerslicentie is 500MB aan dataopslag inbegrepen. Dit wordt berekend als gemiddeld over alle gebruikers in een tenant (dus een tenant met 20 gebruikers heeft recht op 10GB dataopslag).

Als er meer dan het gemiddelde aan data wordt bewaard zijn kan de reseller bestanden data handmatig verplaatsen naar een eigen opslagmedium. De tweede mogelijkheid is de doorbelasting

van de extra in gebruik zijnde MB's door Xelion. Dit geschiedt maandelijks achteraf, gespecificeerd op de factuur naar de Reseller.

Backups en retentie

Bij een onderbreking kunnen bestaande data worden teruggezet, de backup-richtlijn voor de Basic en Premium dienst is verschillend.

- De data van de Basic dienst worden 1 x per dag opgeslagen op een separate back up systeem.
- Voor de Premium dienst is de back up uitgebreider: iedere twee uur wordt een back up gemaakt met een retentie van 5 dagen (de backup wordt 5 dagen bewaard). De backups worden bewaard in een uitwijklocatie (tweede datacenter). In aanvulling hierop kan op verzoek van Premium afnemers een extra snapshot worden gemaakt voorafgaand aan werkzaamheden of een update.

2.3 Functioneel beheer

Voor Reseller zijn er diverse hulpmiddelen om het systeem te kunnen inrichten en beheren. Daarbij maken we verschil tussen beheer van resellers op masterniveau, op individueel tenant niveau. Ook is er een beheermodule voor niet-getrainde eindgebruikers of engineers.

Park manager

De park manager maakt het mogelijk om vanuit één console alle tenants direct te kunnen benaderen en beheren. De park manager is een door Xelion beheerde tool die op verzoek beschikbaar is voor resellers die 1.000 of meer gebruikerslicenties afnemen verdeeld over meerdere virtuele servers.

Een aanvullende dienstbeschrijving Park Manager is te vinden op de Xelion Reseller portal. Aanvragen tot activering van de Park Manager gaan via de Accountmanager.

Geavanceerd beheer

Elke tenant kan via de Xelion beheerdersmodule (java based) worden ingericht. Dit is een onderdeel van Xelion, inloggen gaat via beheerderswachtwoorden die de reseller zelf uitgeeft. Voor het gebruik van de advance beheermodule is het volgen van de Certified Engineer training (CE-training) sterk aanbevolen. De Xelion Service Desk beantwoordt alleen vragen van resellers indien deze de CE training hebben gevolgd. De uitgebreide handleiding van de Advanced beheermodule is te vinden op de Xelion partner portal.

Basisbeheer (WebAdmin)

Voor beheerders die slechts af en toe eenvoudige mutaties uitvoeren is er de WebAdmin beheermodule. Via de browser heeft de beheerder toegang tot een tenant en kan een beperkt aantal beheertaken uitvoeren.

2.4 IP adressen en redundancy

Statische IP adressen

Xelion voorziet elke managed server van een statisch IP-adres waardoor bij onderbrekingen de dienst eenvoudig kan worden geactiveerd.

Redundancy

De dienst wordt aangeboden op basis van high availability op hypervisor niveau. Extra redundancy mogelijkheden waarbij Xelion als master/slave systeem op twee verschillende omgevingen wordt beheerd is mogelijk in combinatie met Premium dienst tegen meerprijs.

3. Xelion clients (apps)

De Xelion client of app is een standaard onderdeel van Xelion Phone System. De client is beschikbaar voor de PC, tablet (Chromebook) en als mobiele app. De PC of mobiele device waarop de client wordt geïnstalleerd heeft een netwerkverbinding nodig met de server.

Xelion Client op PC

Er zijn 2 verschillende clients beschikbaar voor de PC:

1) Een op Java gebaseerde PC-client

- Voor het installeren onder Windows wordt gebruikt gemaakt van Microsoft ClickOnce, een framework dat een eenvoudige manier van installatie en automatisch updaten van een programma voor Windows biedt. Het wordt vanaf .NET 2.0 standaard meegeleverd (standaard onderdeel Windows).
- Voor de installatie op Mac OS X zal een .dmg uitgegeven worden, welke de klant kan installeren. Vanwege beperkingen aan het MacOS platform, zullen updates zelf door de eindgebruiker geïnstalleerd moeten worden.

Installatie van de softphone gaat door middel van het Java Webstart mechanisme. Webstart is End of Life en zal vanaf Xelion versie 8.0 niet meer worden ondersteund.

De softphone is beschikbaar onder:

- Twee meest recente MS-Windows versies die door Microsoft worden ondersteund.
- Twee meest recente Apple OS versies.

De Apple Xelion Client heeft enkele beperkingen ten opzichte van de Windows Xelion PC Client.

- Afspelen van geluidsbestanden (bijvoorbeeld een gespreksopname) vindt bij Apple plaats via het standaard audio uitvoerapparaat).
- Knoppen van de USB telefoon aangesloten aan PC werken niet.
- Twee meest recente Microsoft Server edities voor zover die die door Microsoft worden ondersteund.

De Xelion-client kan onder zowel Citrix als Terminal Server worden gebruikt. Aangezien deze technieken up en down realtime audio onvoldoende goed ondersteunen is het niet aan te bevelen de Xelion-client als softphone te gebruiken. Wanneer het wenselijk op een zogenaamde thin-client de Xelion-client te gebruiken, kan gebeld worden via:

- Twinning; door de Xelion-Client te twinnen met een SIP-telefoon.
- Het native operating system van de thin-client. Als de Xelion-client dan op dat Operating System geïnstalleerd kan worden, kan de Xelion-client wel als softphone worden gebruikt omdat de audio dan via het Operating System loopt in plaats van via Citrix of Terminal Server. Of deze optie mogelijk is, hangt af van de te gebruiken thin-client

2) een Windows10 app

De app kan gratis uit de Microsoft Store gedownload en die werkt in combinatie met Windows 10.

Xelion-client op mobile devices

Voor installatie van de Xelion-app op een mobiele device is geen Java nodig, de installatie verloopt automatisch. De mobiele app is beschikbaar onder:

- De twee meest recente Android versies
- Apple iOS 12 en hoger

4. Netwerk en randapparatuur

Voor de goede werking van Xelion Phone System worden een aantal eisen gesteld aan netwerk en randapparatuur waarmee het systeem is gekoppeld. Netwerk en randapparatuur (toestellen, DECT, gateways etc.) vallen buiten het Xelion domein. Xelion levert geen support aan Resellers die zich niet houden aan de minimale eisen die door Xelion zijn gesteld aan het netwerk en randapparatuur.

De volgende generieke eisen worden gesteld aan het netwerk waarin een Xelion systeem draait:

- De softphone vraagt om toegang naar Xelion Phone System via poorten: TCP80, TCP1791, UDP5060 en UDP10000-UDP20000.
- Xelion Phone System maakt gebruik van de G711 audio-codec. Dit impliceert dat tijdens ieder telefoongesprek circa 100 Kbps up en down bandbreedte nodig is.
- De latency over het netwerk van telefoon tot telefoon moet voor een goede gesprekskwaliteit minder dan 25 milliseconde zijn.

4.1 Toegangsverbinding

De Reseller is verantwoordelijk voor adequate netwerkverbindingen bij de Afnemer (LAN) en naar de Afnemer toe (WAN), die de gewenste bandbreedte en latency waarborgen. Een adequaat LAN kan bijvoorbeeld worden gerealiseerd door:

- Het netwerk van de Eindgebruiker is dermate overgedimensioneerd dat interferentie van non spraakdata en spraakdata over het LAN niet waarschijnlijk wordt geacht.
- Spraak en data wordt gescheiden via VLAN's. Gebruik van VLAN's tezamen met Xelion Softphones kan lastig zijn omdat PC's meestal maar 1 netwerkkaart hebben die dan dus maar voor 1 VLAN gebruikt kan worden (spraak of data).
- Spraakdata krijgt voorrang boven andere data. Dat kan door Quality of Service (QoS) te configureren voor het LAN.

Een adequaat WAN kan worden gerealiseerd op verschillende manieren. Reseller zorgt er voor dat:

- De internetverbinding van de Eindgebruiker is dermate overgedimensioneerd dat interferentie van non spraakdata en spraakdata over WAN niet waarschijnlijk wordt geacht.
- Spraak en data wordt gescheiden op het WAN doordat een separate internetverbinding uitsluitend voor spraakdata wordt gebruikt of doordat binnen de bestaande WAN verbinding gebruik kan worden gemaakt van een pvc die uitsluitend voor spraakdata wordt gebruikt.
- De internetverbinding van de Eindgebruiker kan zodanig worden geconfigureerd dat spraakdata altijd voorrang geniet boven de overige data. Meestal kan dit wel aan de zijde van de Eindgebruiker geconfigureerd worden, maar kunnen internetproviders dergelijke QoS niet garanderen.

De latency over het WAN zal in de meeste gevallen voldoende zijn (binnen het LAN komt een latency probleem weinig voor). Het is van belang om in ieder geval de latency naar de SIP-provider te testen.

Als de softphone over internet wordt gebruikt, dient QoS op de Router ingesteld te worden, zodat het belverkeer voorrang krijgt boven de andere communicatie. Dit geldt ook als het dataverkeer gescheiden wordt van het belverkeer, maar de softphone over het zelfde kanaal gaat als het belverkeer. Als de WAN alleen wordt gebruikt voor de verbinding met de SIP-trunk, is QoS niet nodig.

Bij het gebruik van de softphone, wordt gebruik gemaakt van TCP-poort 1791 en TCP-poort 80 (poort 80 onder meer voor het downloaden en updaten van de softphone).

4.2 Router

De router fungeert als gateway voor de SIP-provider die het Xelion Phone System verbindt met het telefoonnetwerk. De Reseller is verantwoordelijk voor de goede werking van de Router op de locatie van de Eindgebruiker. Configuratie van de Router is afhankelijk van het type accesverbinding die wordt gebruikt en of Xelion via een publiek IP-adres of via NAT wordt benaderd.

4.3 Firewall

Wanneer de Eindgebruiker een firewall gebruikt, dient deze zodanig geconfigureerd te worden dat:

- De poorten: TCP80, TCP1791, UDP5060 en UDP10000-UDP20000 open staan.
- Dat SIP verkeer doorgelaten wordt.

Dit geldt als er een firewall tussen de gebruikers/toestellen en het Xelion Phone System staat (of als het systeem via het internet benaderd moet kunnen worden).

Als de verbinding met de firewall alleen wordt gebruikt voor extern belverkeer (met trunks), dan dient rekening gehouden te worden met het volgende. Xelion Phone System gebruikt UDP poort 5060 voor het SIPverkeer naar de trunkproviders (die meestal ook op 5060 zitten). Voor audio maakt het systeem gebruik van de UDP poorten 10000-20000. De poorten bij de SIP-trunk provider kunnen variëren.

Normaal wordt het verkeer vanaf het Xelion Phone System geïnitieerd. In dit geval is het niet noodzakelijk op de Router forward rules in te stellen (dit kan bij sommige SIP-trunk providers toch nodig zijn).

Het verdient de voorkeur dat de Router het SIP-verkeer niet wijzigt (SIP_ALG moet uit staan).

4.4 SIP trunk

De Reseller maakt gebruik van een door Xelion geadviseerde leverancier van SIP-trunks (SIP-trunk provider), zodat de Eindgebruiker er van verzekerd is dat de communicatie tussen Xelion Phone System en het telefoonnetwerk naar behoren functioneert. Door Xelion geteste en gedocumenteerde SIP-trunks zijn op de partner portal te vinden

4.5 Telefoonaansluitingen

Bij het aansluiten van telefoons is het volgende van belang:

- Bij gebruik van PoE (Power over Ethernet) moeten in het netwerk van de Eindgebruiker voldoende PoE switches aanwezig zijn.
- Bij telefoons met een ingebouwde switch, kan de ethernet aansluiting gedeeld worden met de PC, er is dan geen aparte ethernet aansluiting voor de telefoon nodig.
- Als de PC een 1GB verbinding nodig heeft, moet er op gelet worden dat de switch op de telefoon dit ondersteunt en de snelheid daadwerkelijk aankan.
- Bij aparte ethernet-aansluitingen moeten op de switch voldoende aansluitingen beschikbaar zijn.
- Voor toestellen zonder PoE moeten ook voldoende 230V aansluitpunten zijn.

4.6 Randapparatuur

Het Xelion Phone System is in staat te communiceren met toestellen die voldoen aan de SIP-standaard. Xelion is niet aansprakelijk voor interoperabiliteitsproblemen die zich mogelijk voordoen tussen niet door Xelion geadviseerde hardware. Er zijn geen garanties over de goede werking van fax verbindingen over G711. Voor het emuleren van een fax verbinding wordt het T.38 protocol gebruikt.

5. Security

Resellers of door hen ingehuurde partners dienen bij het inrichten, activeren en beheren van Xelion Phone System software een aantal security maatregelen te treffen om daarmee onrechtmatig gebruik door derden te voorkomen.

5.1 Gebruik van sterke wachtwoorden

Indien wachtwoorden ingesteld of gewijzigd moeten worden is het de verantwoordelijkheid van Reseller dat dit altijd sterke, moeilijk te kraken wachtwoorden zijn (d.w.z. minimaal 8 tekens, combinatie letters/cijfers/symbolen, geen voor de hand liggende informatie enz.).

5.2 Inrichten van de server

Xelion is verantwoordelijk voor het inrichten van de server. Reseller dient met het volgende rekening te houden:

- SNMP is actief en wordt beheerd door Xelion.
- SSL certificaten mogen worden uitgebreid, doch met behoud van het Xelion domein.
- Aanpassen van het beheerder wachtwoord is toegestaan, echter de beheerder Xelion account dient onveranderd te blijven.

Alle wijzigingen die op de GUI worden gemaakt zijn voor verantwoordelijkheid van de Reseller of de eindgebruiker onder wiens verantwoordelijkheid dit geschiedt. Als IP-toegang afgeschermd moet worden naar de Xelion servers toe is het mogelijk hiervoor een change request in te dienen bij Xelion Support die de werkzaamheden als onderdeel van de dienstverlening uitvoert.

5.3 Configureren van tenants

Bij het instellen van Xelion Phone System tenants dienen de volgende richtlijnen te worden gevolgd:

- Tenants kennen geen default wachtwoorden en zijn ook niet toegankelijk als die niet wachtwoorden expliciet worden ingesteld.
- Voor de registratie van randapparatuur die wordt aangesloten worden de door Xelion Phone System gegenereerde wachtwoorden gebruikt.
- Voor softphone en apps dient behalve een gebruikersnaam ook een wachtwoord worden geconfigureerd.
- Deactiveren van direct IP calling op hardphones.
- Het gebruik van TFTP wordt sterk ontraden. Sommige hardware vendors maken gebruik van dit protocol ten behoeve van provisioning. Indien TFTP wel wordt gebruikt dan is white-listen van alle IP-adressen van de hardphones die op Xelion Phone System zijn aangesloten verplicht.
- Back-ups alleen wegschrijven naar een beveiligde omgeving.

6. Licenties activeren en factureren

6.1 Bestellingen

Activeren en deactiveren van gebruikerslicenties geschiedt door de Reseller die licenties in gebruik neemt in de Xelion Phone System beheermodule of via een systeem dat middels de API met Xelion

Phone System communiceert. Licenties worden door Xelion uitgegeven op basis van bestellingen (End Of Life) of op basis van gebruik.

Reseller is verantwoordelijk voor de eventuele autorisatie van derden (dealers of Eindklanten) om zelf licenties in gebruik te nemen. Eventuele geschillen over door derden bestelden licenties zijn voor verantwoordelijkheid van Reseller en kunnen nimmer op Xelion worden verhaald.

6.2 Doorbelasting van abonnementen

Er zijn verschillende factureringsvormen voor de Xelion Phone System dienst:

- Op basis van bestelde gebruikerslicenties (end of life - alleen beschikbaar voor afnemers die reeds voor 1 januari 2021 op basis van dit model diensten afnamen).

Het factuurbedrag omvat gebruiksrecht en service van bestelde gebruikerslicenties. Facturering vindt, op voorhand, plaats per maand. Bedragen worden binnen 30 dagen betaald of via automatische incasso door Xelion geïnd.

Bestelde licenties worden minimaal een jaar afgenomen en kunnen vervolgens per maand worden opgezegd met een maand opzegtermijn.

- Op basis van gemiddeld gebruik (pay as you go)

Het factuurbedrag omvat gebruiksrecht en service van gemiddeld in gebruik zijnde licenties. Het gebruik wordt maandelijks, achteraf, gefactureerd op basis van automatische incasso.

Pay as you go licenties kunnen per dag worden opgezegd, maar er is wel een beperking aan het percentage opzegbare licenties. Per kalenderjaar kan maximaal 15% van het te factureren bedrag over alle pay as you go licenties worden opgezegd. Indien een hoger percentage wordt opgezegd zal een boete ter waarde van 12 maanden over de te veel opgezegde gebruikerslicenties worden berekend. Meetpunt van het maximaal op te zeggen bedrag aan licenties is de eerste werkdag van het kalenderjaar.

Voorbeeld: op 2 januari jaar X factureert Xelion maandelijks 1.000 euro aan pay as you go licenties aan Reseller. Op 2 januari jaar X+1 meet Xelion dat maandelijks 800 euro aan pay as you go licenties wordt gefactureerd. Op basis van de cijfers in dit voorbeeld zal Xelion Reseller dan 50 licenties x 12 maanden in rekening brengen voor te veel opgezegde licenties.

6.3 Facturen

De Reseller ontvang maandelijks een PDF-factuur voor bestelde producten of diensten. De tarieven zijn gebaseerd op de bedragen zoals vermeldt in de tarievenlijst die onderdeel is van de



Overeenkomst, danwel later schriftelijk overeengekomen aanvullingen hierop. Indien op basis tarieven die afwijken van de Overeenkomst wordt geleverd dient hiervan altijd vooraf aan levering of activatie een schriftelijke offerte van Xelion te zijn geaccepteerd door Reseller.

DEEL 2 DIENSTBESCHRIJVING

Deel 2 gaat nader in op de dienstverlening die Xelion aan zijn afnemers biedt. Naast de verschillende vormen van dienstverlening wordt ook inhoudelijk ingegaan op een aantal belangrijk onderdelen van het beheer dat Xelion uitvoert. Tenslotte is in dit deel is ook de Verwerkersovereenkomst tussen Xelion en de afnemer van Xelion diensten opgenomen. De dienstbeschrijving is niet van toepassing op afnemers die Xelion als product (licentie) afnemen.

1. Aanbiedingsvormen

Er zijn een tweetal servicevormen waarmee wordt aangesloten op de wensen van verschillende type klanten. De Basic-service is een zeer robuuste dienst met hoge uptime die voor het overgrote deel van de gebruikers passend is. De Premium-dienst biedt een aantal aanvullende zekerheden voor afnemers die willen voldoen aan extra hoge eisen van Europese wetgeving inzake dataprotectie en die maximale borging van service afspraken met Xelion wensen.

De belangrijkste verschillen tussen de Xelion Basic en Premium dienstverlening zijn hieronder op rij gezet:

	Basic	Premium
Service Desk 24/7	Ja	Ja
Proactieve monitoring 24/7	Ja	Ja
Beschikbaarheid van de dienst	99,5%+	99,5%+
Nakomen AVG verplichtingen	Ja	Ja
ISO-27001 gecertificeerde datacenters	Ja	Ja
NEN-7510 gecertificeerde datacenters	Nee	Ja
VPN verbinding naar hosting service	Ja	Ja
Directe verbinding (MeetMe) naar Xelion dienst	Optioneel	Optioneel
Dataopslag in Nederland	Nee	Ja
Boete clause SLA	Nee	Ja
Roll back snapshots	Nee	Ja
Retentie van backups	Nee	Ja

**De Premium dienst is op dit moment alleen beschikbaar in UK, NL, Ierland, Duitsland*

2. Reikwijdte van de dienstverlening

Xelion is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen en technisch beheren van de Dienst. In dit deel wordt beschreven welke taken vallen onder de door Xelion uitgevoerde dienstverlening.

2.1 Infrastructuur

De infrastructuur omvat het geheel aan individuele servers, firewalls, NAS/SAN, centrale dataverbindingen of andere door Xelion beheerde hardware die noodzakelijk is om de Dienst mogelijk te maken. De infrastructuur wordt geleverd vanuit datacenters in de Europese Ruimte waarbij EU regelgeving geldt die ook voor Nederland van toepassing is.

Het beschikbaar stellen, de dimensionering en de bezetting van de infrastructuur waarop de dienst draait is voor verantwoordelijkheid van Xelion.

2.2 Capaciteitsmanagement

Xelion bewaakt de capaciteit van de infrastructuur en de verbindingen. Op basis van de aantal licenties en belasting van de infrastructuur zal Xelion de capaciteit aanpassen waarbij een goede dienstverlening het uitgangspunt is. Aanpassingen aan infrastructuur waar gebruikers hinder van kunnen ondervinden worden in de Onderhoudsvensters uitgevoerd.

2.3 Operationeel beheer

Xelion is verantwoordelijk voor het operationeel beheer inclusief versiebeheer (meer informatie in hoofdstuk 4). Updates worden door Xelion uitgevoerd en de reseller wordt daarover tijdig geïnformeerd. Het uitvoeren van werkzaamheden waarbij eindgebruikers hinder kunnen ondervinden vinden plaats op: ma t/m vr van 19.00 – 23.00. In individuele gevallen kan in geval van spoedwerkzaamheden worden afgeweken van de onderhoudsvensters.

Het functioneel beheer van Xelion (configureren en beheren van individuele tenants wordt door de Reseller uitgevoerd, evenals het beschikbaar stellen van een helpdesk voor eindgebruikers).

2.4 Service Desk

De Xelion Service Desk is telefonisch bereikbaar voor vragen over de werking van de dienst en het melden van incidenten. De Service Desk biedt tweedelijns ondersteuning en is alleen toegankelijk voor engineers die de CE-training hebben gevolgd.

Buiten kantooruren kan de Reseller middels een PIN-code contact maken met een engineer om prioriteit 1 (P1) storingen te melden. P1-storingen worden direct opgevolgd. Indien de Xelion engineer vaststelt dat geen sprake is van een P1-incident zal de verdere afhandeling tijdens kantooruren plaatsvinden.

2.5 Documentatie

De Service Desk voorziet Resellers van actuele documentatie en trainingen die via de Xelion partner portal worden aangeboden.

- Wiki (kennisbank)
- Beheerdershandleidingen
- Artikelen over specifieke onderdelen van de Dienst
- Release notes

Ook is via de Xelion website (www.xelion.com) uitgebreide documentatie voor eindgebruikers beschikbaar.

3. Service afspraken

3.1 Aanmelden incidenten

Voor het aanmelden van incidenten zijn twee mogelijkheden:

- Standaard geschikt het aanmelden van incidenten via het incident managementsysteem. Voortgang over tickets en sluiten van tickets gaat via dit systeem.
- Voor aangemaakte incidenten buiten kantooruren geldt dat de begintijd van een incident – tevens aanvang hersteltijd – start op de volgende werkdag. Dit geldt niet voor storingen met grote gevolgen (prioriteit 1).
- Prioriteit 1 storingen kunnen 24/7 worden aangemeld en worden direct in behandeling genomen. Prioriteit 1 storingen buiten kantooruren moeten telefonisch worden aangemeld door de Reseller.
- De telefonische helpdesk is tijdens werkdagen bereikbaar via (015) 2 511 414

3.2 Afhandeling incidenten en prioriteitsstelling

De prioriteit van een incident wordt bepaald door de mate van de verstoring van de telefonie dienstverlening voor de Eindgebruiker (voor zover veroorzaakt door Xelion Phone System). De mate van verstoring van de telefonie dienstverlening wordt als volgt ingedeeld:

Niveau	Omschrijving
Kritiek - prioriteit 1	De dienst is niet beschikbaar voor de hele organisatie.
Hoog - prioriteit 2	Primaire telefonie functies zoals bellen, gebeld worden, doorverbinden en gespreksrouting werken niet volledig correct voor een afdeling, of locatie.
Middel - prioriteit 3	Primaire of secundaire functies werken niet correct met gevolg voor een of enkele gebruikers.
Laag - prioriteit 4	Secundaire incidentele met lage impact voor individuele gebruiker.

		Impact			
		Hoog	Middel	Beperkt	Zeer beperkt
		Hele organisatie, regio, segment	Afdeling, locatie	Enkele gebruikers	Individuele gebruiker
Urgentie	Kritiek Kan helemaal niet meer werken	Kritiek (1)	Kritiek (1)	Hoog (2)	Hoog (2)
	Hoog Kan aantal taken niet meer doen	Kritiek (1)	Hoog (2)	Hoog (2)	Middel (2)
	Middel Beperking in aantal functies	Hoog (2)	Middel (3)	Middel (3)	Middel (3)
	Laag Nauwelijks hinder	Laag (4)	Laag (4)	Laag (4)	Laag (4)

Incidenten worden conform de volgorde waarin zij gemeld zijn afgehandeld. Een incident met hogere prioriteit krijgt bij afhandeling voorrang boven incidenten met een lagere prioriteit.

Voor alle incidenten zal vanuit Xelion binnen 24 uur na registratie in het incident management systeem een reactie naar Reseller plaatsvinden met indien noodzakelijk een indicatie van de hersteltijd. Na het oplossen van een incident wordt via het systeem het ticket gesloten.

3.3 Responstijden

Xelion houdt in het ticketing systeem bij welke acties er zijn ondernomen ter oplossing van het incident. De Reseller ontvangt na aanmelding van het incident het incidentnummer en kan vervolgens via het

web de status van het incident volgen. Onderstaand overzicht geeft aan wanneer Xelion start met te trachten het incident te verhelpen.

Prio	Aanmelden tijdens	Start werken aan incident	Nagestreefde hersteltijd	Service-periode
1	24 x 7	< 2 klokuren	< 8 klokuren	24 x 7
2	Kantooruren	< 4 kantooruren	Inspanningsverplichting	Kantooruren
3	Kantooruren	Ter bepaling Xelion	Inspanningsverplichting	Kantooruren
4.	Kantooruren	Ter bepaling Xelion	Inspanningsverplichting	Kantooruren

Xelion kan niet garanderen dat zij een incident in alle gevallen kan oplossen, dit geldt zeker voor incidenten met prioriteit 3 en 4. Echter, voor prioriteit 1 incidenten zal Xelion altijd naar een oplossing zoeken welke oplossing ook een 'work around' kan zijn. Een work around is niet het verhelpen van de fout, maar het aanbieden van een alternatieve werkwijze waardoor het incident niet meer optreedt of de bedrijfsvoering van de klant op een andere manier kan doorgaan

3.4 Escalaties

Afnemer kan een beroep doen op de escalatieprocedure indien Xelion niet tijdig start met te trachten het incident te verhelpen, of indien bij afmelding van het incident nog steeds problemen worden ervaren.

Indien de starttijden worden overschreden, worden door Xelion de onderstaande verantwoordelijke managers betrokken in het proces. Afnemer heeft tijdens een escalatie van een incident direct contact met de verantwoordelijke manager van Xelion.

Overschrijding starttijd (alleen voor prioriteit 1)	Verantwoordelijkheid
> 100%	Manager Service Desk
> 200%	Directie

3.5 Beschikbaarheid

De beschikbaarheid van de Dienst wordt uitgedrukt in een percentage. Het beschikbaarheidspercentage van de Dienst wordt gemeten over een vol contractjaar en bedraagt minimaal 99,9%. Dit wordt vastgesteld op basis van het aantal minuten waarin de dienst niet beschikbaar was als gevolg van een incident met prioriteit 1 volgens de volgende formule:

$$B = (T - U) / T \times 100\%$$

B: Beschikbaarheidspercentage

U: Het totaal niet-beschikbare minuten gedurende incidenten met prioriteit 1 in het contractjaar.

Er is sprake van Beschikbaarheid van de Dienst als deze operationeel en gebruiksklaar aan Afnemer beschikbaar staat. In afwijking hiervan wordt de Dienst Beschikbaar gesteld als onderbreking een gevolg is van:

- Onderbrekingen tijdens (spoed)onderhoudsvensters
- Onderbrekingen door wijzigingen op verzoek van Afnemer
- In geval van overmacht
- Force majeure, waaronder met niet beperkt tot aardbevingen, overstromingen, rampen etc.

Voor Afnemers van de Xelion Premium dienstverlening is in sommige gevallen een boetebeding van toepassing als het de afgesproken servicenorm niet wordt gehaald:

- Hersteltijden
Indien meer dan 5 keer per jaar de hersteltijd niet tijdig wordt gerealiseerd, wordt voor elke volgende niet-gerealiseerde hersteltijd een bedrag van 250 euro per keer uitgekeerd.
- Beschikbaarheid
Indien de Beschikbaarheid over een jaar gemeten over geheel van door Afnemer afgenomen Dienst onder de overeengekomen norm is wordt een boete uitgekeerd:
Lager dan 99,9% - restitutie 25% van gemiddeld maandbedrag
Lager dan 99,8% - restitutie 50% gemiddeld maandbedrag
Lager dan 99,7% - restitutie 100% gemiddeld maandbedrag
(gemiddelde maandbedrag is berekend over de facturen van de 12 maanden die betrekking hebben op de termijn waarover Beschikbaarheid wordt gemeten. Betreft alleen dat deel van de licenties waarvan de Beschikbaarheid onder de norm ligt).

Het maximaal uit te keren bedrag aan vergoedingen in een jaar is nooit meer dan het gemiddelde betaalde maandbedrag over dat jaar.

4. Versiebeheer

Duidelijk afspraken over versiebeheer resulteert in uniformiteit van onze producten en diensten. Versiebeheer is een standaard onderdeel van de managed dienstverlening en een aanvullende service voor afnemers van unmanaged Xelion licenties. We onderscheiden de volgende unmanaged mogelijkheden:

- Single Tenant licentie op een systeem van derden (meestal een eindklant, ook wel bekend onder de naam 'on premise')
 - o Unmanaged zonder versiebeheer

Licentie uitgeleverd voor 1 juni 2021 zonder aanvullende afspraak voor het uitvoeren van versiebeheer door Xelion. Het beheer van versies wordt door de Reseller zelf uitgevoerd waarbij de eindgebruiker nooit werkt met een oudere versie dan huidige update minus een (voorbeeld: als Xelion 7.5 de meest recente versie is werken er geen klanten met versies ouder dan 7.4).

Het is mogelijk om het versiebeheer van licenties uitgeleverd voor 1 juni 2021 door Xelion te laten uitvoeren.

- o Unmanaged met versiebeheer
Alle door Xelion uitgeleverde ST-licenties na 1 juni 2021.
- Multi tenant licenties op systemen van derden (veelal resellers die Xelion aan meerdere eindklanten leveren)
 - o Unmanaged zonder versiebeheer
Licentie uitgeleverd aan afnemers die reeds voor 1 januari 2021 dit product afnamen. Het beheer van versies wordt door de Reseller zelf uitgevoerd waarbij de eindgebruiker nooit met een oudere versie dan huidige versie minus een werkt.
 - o Unmanaged met versiebeheer
Licentie uitgeleverd aan resellers die reeds voor 1 januari 2021 dit product afnamen en die de mogelijkheid willen hebben om te kunnen doorgroeien naar toekomstige releases. Het beheer van versies wordt door Xelion uitgevoerd.

Na 1 juli 2022 wordt het aanvragen en muteren van unmanaged MT licenties gestaakt (EOL).

4.1 Testen van updates

Voorafgaand aan het uitbrengen van een update stelt Xelion aan partners (resellers en de ontwikkelaars van API's voor de Xelion Market Place) een testrelease beschikbaar. Hiermee is er de mogelijkheid om functionaliteit en API's te testen alvorens de update beschikbaar komt voor eindklanten. Partners die toegang willen tot testreleases kunnen zich registreren via de Xelion Service Desk.

4.2 Update proces

Nadat de testperiode is afgerond zal de update op basis van een standaard planningsproces beschikbaar worden gemaakt voor alle afnemers van de beheerde Xelion dienst. De uitrol geschiedt in stappen conform het uitrolschema waarin de volgorde is vastgelegd.

De volgorde van de uitrol geschiedt op hoofdlijnen op de onderstaande wijze:

- Eigen interne Xelion servers
- Servers met gratis 'not for re-sale' licenties (demo, test)
- Servers met betaalde licenties van derden (in verschillende stappen)
- Servers met vastgelegde afwijkende service afspraken
- Unmanaged MT-licenties waarvan versiebeheer bij Xelion ligt
- Unmanaged ST-licenties waarvan versiebeheer bij Xelion ligt

Updates worden, behoudens uitzonderingen in het geval van kritische updates, minimaal 5 werkdagen vooraf aangekondigd en worden doorgevoerd in de onderhoudsvensters. Dit onderhoud is in de regel niet vaker dan 4 keer per jaar.

Het update proces verloopt volledig geautomatiseerd volgens een vaste planning en buiten kantooruren. De reseller wordt vooraf geïnformeerd dat een update is ingepland en ontvangt na afloop van de werkzaamheden een bericht dat de update succesvol is afgerond.

In beperkte mate is het mogelijk af te wijken van de planning en voor specifieke servers een alternatief migratie tijdstip te bepalen. Dit ligt vast in een service update formulier (Service Desk).

4.3 Informatievoorziening

Bij de start van het bijwerken van servers met licenties van betalende gebruikers zullen de release-notes met wijzigingen op de Xelion partner portal beschikbaar zijn. Indien de update veel nieuwe functies bevat zal er voor resellers ook een webinar worden georganiseerd waarin de belangrijkste veranderingen worden toegelicht.

Xelion zal eindgebruikers niet ongevraagd informeren over updates. Wel wordt in nieuwsberichten en op de Xelion website aandacht gegeven aan verbeteringen in de dienst. Ook worden eindgebruikers die zich hebben ingeschreven op de nieuwsbrief direct op de hoogte gesteld van relevante aanpassingen.

5 Monitoring en reporting

5.1 Monitoring

De bewaking van diverse onderdelen van de dienstverlening geschiedt op basis van SNMP. De volgende services worden onder meer via een monitoring tool bewaakt:

- CPU belasting onder een bepaalde drempel
- Harddisk gebruik
- Server up
- Tenants up

Op de partner portal is een meer uitgebreide beschrijving van de monitoring mogelijkheden beschikbaar. Resellers kunnen op verzoek ook zelf toegang verkrijgen tot de monitoring van servers en tenants die zijn afnemen.

Vitale onderdelen zijn componenten die onderdeel van de Xelion dienstverlening zijn en bij uitval resulteren in een volledige uitval van de Dienst. De Vitale onderdelen van het platform worden door Xelion op basis van 24/7 monitoring bewaakt waarbij bij verstoringen automatisch 24/7 de Xelion helpdesk wordt opgeschakeld. Onder bewaking van vitale onderdelen wordt verstaan:

- CPU belasting
- Diskruimte
- Service up-en-running

5.2 Rapportage

Afnemer heeft via de Xelion partner portal toegang tot het online ticketing-systeem en is daarmee in staat om nieuwe incidenten (tickets) aan te maken en de status van openstaande tickets te volgen. Ook de historie van tickets is beschikbaar.

Indien er zich een Vitaal Incident voordoet zal Xelion altijd binnen 3 werkdagen een 'reden voor onderbreking' bericht aan Afnemer doen toekomen met daarin een analyse van de problemen, het verloop van de storing en de genomen acties om te komen tot een oplossing.

6. Verwerkersovereenkomst

Xelion verwerkt als leverancier van de Dienst onder andere persoonsgegevens voor en in opdracht van de Reseller waarmee een contract is gesloten voor het beschikbaar stellen van managed Xelion diensten). Volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) zijn Xelion en Afnemer daarom verplicht een Verwerkingsovereenkomst te sluiten. Volgens de AVG is Xelion 'verwerker' en is de Afnemer 'verwerkingsverantwoordelijke'. In de Verwerkingsovereenkomst is ook aangegeven hoe Xelion met de meldplicht datalekken omgaat.

6.1 Verwerkersovereenkomst

Xelion en de afnemer verplichten zich over en weer om de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) na te leven. Voor de definities van begrippen wordt aangesloten bij artikel 1 van de AVG. Xelion zal de persoonsgegevens alleen verwerken voor en in opdracht van de afnemer en om uitvoering te geven aan de overeenkomst. Xelion heeft geen zeggenschap over de persoonsgegevens die door de afnemer beschikbaar worden gesteld. Zonder noodzaak gezien de aard van de door de afnemer verstrekte opdracht, expliciete toestemming van de Afnemer of wettelijke verplichting zal Xelion de gegevens niet aan derden verstrekken of voor andere doeleinden verwerken dan voor de overeengekomen doeleinden. De Afnemer garandeert dat de persoonsgegevens verwerkt mogen worden op basis van in de AVG genoemde grondslag.

Xelion neemt passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens van de Afnemer te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen worden aangemerkt als een passend beveiligingsniveau in de zin van de AVG. De Afnemer is gerechtigd om in overleg met Xelion tijdens de looptijd van de overeenkomst door een onafhankelijke deskundige de naleving hiervan te controleren, bijvoorbeeld door middel van het uitvoeren van een audit. Xelion zal, indien een verzoek gedaan wordt door de Stichting Autoriteit Financiële Markten, De Europese Centrale Bank of De Nederlandsche Bank N.V. op grond van de uitvoering van hun taak uit hoofde van de Wft, of op grond van andere wet- en regelgeving, alle informatie beschikbaar stellen aan de betreffende organisatie. Tevens verplicht Xelion de sub-verwerker, zoals hieronder benoemd, eveneens te voldoen aan een dergelijk verzoek van deze toezichthouders. De Afnemer zal alle kosten in verband met deze controle dragen.

De Autoriteit Persoonsgegevens zal eerst aan de verwerkersverantwoordelijke een bindende aanwijzing geven voordat de Autoriteit Persoonsgegevens een bestuurlijke boete op kan leggen. De verwerkersverantwoordelijke zal Xelion direct op de hoogte stellen van deze bindende aanwijzing. Xelion zal er alles aan doen wat in redelijkheid van haar verwacht kan worden om de naleving mogelijk te maken. Als Xelion niet doet wat in redelijkheid van haar gevraagd kan worden waardoor er een boete volgt, of als de Autoriteit Persoonsgegevens direct een boete oplegt omdat sprake is van opzet of ernstige verwijtbare nalatigheid aan de kant van Xelion, dan geldt de toepasselijke aansprakelijkheidsbeperking als hiervoor genoemd in het hoofdstuk Aansprakelijkheid niet.

Subverwerkers

Xelion is aansprakelijk voor schade in het kader van persoonsgegevens door handelen of nalaten van

de sub-verwerker waarbij de aansprakelijkheidsbeperking uit het hoofdstuk Aansprakelijkheid geldt. De toepasselijke aansprakelijkheidsbeperking geldt niet indien er bij de sub-verwerker sprake is van grove nalatigheid of opzettelijk wangedrag. Xelion is niet aansprakelijk in geval van overmacht (zoals gedefinieerd in het hoofdstuk Aansprakelijkheid) aan de kant van de sub-verwerker.

Xelion zal geen nieuwe sub-verwerkers gegevens laten verwerken zonder de Afnemer daarover tijdig te informeren. De Afnemer kan, indien hij dat nodig acht, bezwaar maken bij Xelion tegen de sub-verwerker en in het uiterste geval heeft de Afnemer de mogelijkheid om de overeenkomst te beëindigen.

6.2 Privacy en geheimhouding

Xelion is zich bewust dat de informatie die de Afnemer met Xelion deelt en opslaat binnen Xelion een geheim en bedrijfsgevoelig karakter heeft. Alle Xelion medewerkers zullen gedurende hun dienstverband en daarna, zoals in hun arbeidsovereenkomst met geheimhoudingsclausule is opgenomen, op verantwoorde wijze met de informatie van de Afnemer omgaan.

Medewerkers met toegang tot gebruikersgegevens

Support medewerkers en systeembeheerders van Xelion hebben volledige toegang tot de technische beheeromgeving van Afnemers voor:

- het plaatsen van een nieuwe versie;
- het doorvoeren van patches en updates;
- het maken van een back-up;
- het verplaatsen van een omgeving.

Andere Xelion medewerkers hebben alleen toegang de Xelion technisch beheer omgeving van Afnemers indien zij toestemming hebben ontvangen van de Afnemer en voor zolang zij toestemming hebben van de Afnemer.

6.3 Verzamelen van gegevens

Xelion verzamelt geanonimiseerde gegevens over het gebruik van haar producten. Deze gegevens ondersteunen Xelion om inzicht te krijgen of, hoe en hoe vaak bepaalde onderdelen van het product gebruikt worden. De geanonimiseerde gegevens zullen uitsluitend gebruikt worden om producten en dienstverlening te verbeteren.

De datacenters waar de servers van Xelion gehuisvest zijn bevinden zich in Nederland. De datacenters vallen onder Nederlandse wet- en regelgeving en voldoen aan de strenge Nederlandse en Europese wetgeving met betrekking tot logische en fysieke toegangsbeveiliging en continuïteit. De datacenters zijn ISO 27001 gecertificeerd. Persoonsgegevens worden door Xelion en sub-verwerker uitsluitend verwerkt binnen de Europese Economische ruimte.

7. Meldplicht datalekken

De AVG vereist dat eventuele datalekken gemeld worden aan de Autoriteit Persoonsgegevens door de verwerkingsverantwoordelijke van de data. Xelion zal daarom zelf geen meldingen doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Uiteraard zal Xelion als verwerker de Afnemer juist, tijdig en volledig informeren over relevante incidenten zodat de Afnemer als verwerkingsverantwoordelijke aan zijn wettelijke verplichtingen kan voldoen. De Beleidsregels meldplicht datalekken van de Autoriteit Persoonsgegevens geven hierover meer informatie.

7.1 Bepaling datalek

Voor het bepalen van een datalek, gebruikt Xelion de AVG en de Beleidsregels meldplicht datalekken als leidraad. Onder een datalek vallen alle beveiligingsincidenten waardoor de bescherming van persoonsgegevens op enig moment is doorbroken of waardoor de persoonsgegevens blootgesteld zijn aan verlies of onrechtmatige verwerking. Het kan bijvoorbeeld gaan om het verlies van een USB-stick of computer, inbraak door een hacker, verzending van een e-mail waarin de e-mailadressen zichtbaar zijn voor alle geadresseerden, een malwarebesmetting of een calamiteit zoals brand in een datacenter.

Indien de Afnemer een (voorlopige) melding verricht bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkene(n) over een datalek bij Xelion, terwijl zonder meer voor de Afnemer duidelijk is dat bij Xelion geen sprake is van een datalek dan is de Afnemer aansprakelijk voor alle door Xelion geleden schade en kosten. De Afnemer is daarnaast verplicht een dergelijke melding direct in te trekken.

7.2 Melding aan de Afnemer

Indien blijkt dat bij Xelion sprake is van een datalek, dat door de Afnemer gemeld moet worden aan de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkene(n), dan zal Xelion de Afnemer daarover zo spoedig mogelijk informeren nadat Xelion bekend is geworden met het datalek. Om dit te realiseren

zorgt Xelion ervoor dat al haar medewerkers in staat zijn en blijven om een datalek te constateren en verwacht Xelion van haar opdrachtnemers dat zij Xelion in staat stelt om hier aan te kunnen voldoen. Voor de duidelijkheid: als er een datalek is bij een leverancier van Xelion, dan meldt Xelion dit uiteraard ook. Xelion is het contactpunt voor de Afnemer. De Afnemer hoeft geen contact op te nemen met de leveranciers van Xelion. Informeren afnemer (contactpersonen instellen)

In eerste instantie zal Xelion de contactpersoon van de Afnemer van de Dienst informeren over een datalek. Mocht deze contactpersoon niet (meer) de juiste zijn, dan kan dat aangepast door Afnemer worden via de Xelion partner portal.

- Informatie verstrekken

Xelion probeert de Afnemer direct alle informatie te verstrekken die de Afnemer nodig heeft om een volledige melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkene(n) te verrichten. Indien deze informatie nog niet bekend is, bijvoorbeeld omdat het datalek door Xelion wordt onderzocht, dan zal Xelion de Afnemer de informatie verstrekken die de Afnemer nodig heeft om in ieder geval eerst een voorlopige melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkene(n) te kunnen verrichten. Hierbij volgt Xelion de informatielijst uit de eerdergenoemde beleidsregels. Dit bevat in ieder geval de aard van de inbreuk, een beschrijving van de geconstateerde en de vermoedelijke gevolgen van de inbreuk en de getroffen en te treffen maatregelen om de negatieve gevolgen van het datalek te beperken en te verhelpen.

- Termijn van informeren

De AVG geeft aan dat er 'onverwijld' gemeld moet worden. Dit is volgens de Autoriteit Persoonsgegevens zonder onnodige vertraging en zo mogelijk niet later dan 72 uur na ontdekking. Xelion informeert de Afnemer daarom zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 48 uur na het ontdekken van een datalek, zodat de Afnemer tijdig de melding kan doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

- Voortgang maatregelen

Xelion zal de Afnemer op de hoogte houden over de voortgang en de maatregelen die getroffen worden. Xelion maakt hierover afspraken met de primaire contactpersoon bij de initiële melding. In ieder geval houdt Xelion de Afnemer op de hoogte in geval van een wijziging van de situatie, het bekend worden van nadere informatie en over de maatregelen die getroffen worden.

- Juist, tijdig en volledig

Xelion registreert alle security incidenten en handelt deze volgens een vaste procedure (workflow) af.

