

Q&A Microsoft als subverwerker

- **Waarom heeft Visma | Raet gekozen voor Microsoft Azure?**
Microsoft is al meer dan 10 jaar de softwareleverancier voor de serveromgevingen van Visma | Raet. Ook voor de productieomgeving van Youforce bij KPN gebruiken wij de software van Microsoft, zoals Windows Server en Windows SQL. In die jaren is Microsoft een vertrouwde partner geworden, die ons heeft ondersteund bij diverse innovaties in de Youforce-omgeving. De overgang naar Azure is voor ons een logische vervolgstap in het gebruik van Microsoftproducten en -diensten.

Een belangrijke overweging bij de overstap naar Microsoft Azure is dat dit de dienstverlening aan de klanten van Visma | Raet in grote mate kan verbeteren. Door de omvang van het cloudplatform bereiken wij een hogere flexibiliteit, grotere schaalbaarheid, verhoogde betrouwbaarheid en een verbetering van overall performance. Daarnaast is informatiebeveiliging en privacy een speerpunt voor Microsoft in de ontwikkeling van haar clouddiensten, en investeert zij daarin jaarlijks meer dan USD 1 miljard.

- **Wordt alle data naar Microsoft Azure gemigreerd?**
In eerste instantie wordt alleen de data van HR Self Service gemigreerd naar Azure. Op termijn worden ook de gegevens van andere Youforce-applicaties gemigreerd naar Azure, maar een definitieve planning is nog niet bekend. U wordt hierover per applicatie geïnformeerd via een bericht op het Serviceplein.
- **Gaat Visma | Raet ook op andere manieren gebruik maken van Azure?**
Ja, dat geldt in ieder geval voor nieuwe functionaliteiten zoals API's voor Youforce en Customer Integration Services. Deze worden alleen via Azure aangeboden.
- **Welke categorieën persoonsgegevens worden opgeslagen in Azure?**
In Azure worden dezelfde categorieën persoonsgegevens opgeslagen als bij KPN. Zie hiervoor ook bijlage 1 van onze standaardverwerkersovereenkomst.
- **Waar worden persoonsgegevens opgeslagen?**
De persoonsgegevens worden opgeslagen in het datacenter van Microsoft bij Amsterdam.
- **Worden gegevens versleuteld opgeslagen?**
Ja, alle gegevens worden versleuteld opgeslagen.
- **Hoe lang worden de gegevens opgeslagen op Azure?**
Er verandert niets in de bewaartermijnen die binnen Youforce worden gehanteerd. Als verwerkingsverantwoordelijke kunt u het bewaren van gegevens zelf bepalen. Als u zelf gegevens van (oud-)medewerkers niet verwijdert bewaren wij de gegevens tot minimaal het einde van de overeenkomst of langer in geval een wettelijke verplichting ons daartoe verplicht. Na beëindiging van het contract met Visma | Raet krijgt u de data terug, volgens de procedures in de met u overeengekomen verwerkersovereenkomst. Mocht uw organisatie nog geen verwerkersovereenkomst hebben ondertekend dan volgt Visma | Raet het proces zoals opgenomen in de standaardverwerkersovereenkomst. U kunt deze verwerkersovereenkomst vinden en ondertekenen via onze [website](#).
- **Wordt er ook een back-up gemaakt van de data?**
Om historische data veilig te stellen maken wij back-ups. Dit geldt ook voor de data op Azure. De back-up op Azure is zodanig ingericht dat de back-ups in een ander datacentrum van Azure worden

opgeslagen. De back-up voorziening is bedoeld voor het herstel van systemen bij een calamiteit en heeft niet als doel data van individuele klanten te archiveren.

- Welke zekerheid heb ik dat data in de EER opgeslagen blijven?
Bij het inrichten van de omgeving selecteert Visma | Raet 'West-Europa' als regio voor dataopslag. Microsoft zal vervolgens de data nergens anders opslaan dan in die geselecteerde regio. Dit geldt voor alle data, inclusief gemaakte back-ups en kopieën van de data. In zeer incidentele gevallen kan het voorkomen dat vanwege supportredenen verwerking van gegevens door Microsoft buiten de EEA plaatsvindt. Dit heeft te maken met het beschikbaar zijn van de juiste, gespecialiseerde kennis. Ook in die situaties blijft data opgeslagen in Europa, maar wordt toegang verleend aan de support engineer die zich mogelijk buiten de EEA bevindt.
- Welke zekerheid heb ik dat persoonsgegevens in de EER verwerkt worden?
Bij het inrichten van de omgeving selecteert Visma | Raet 'West-Europa' als regio voor verwerking. In zeer incidentele gevallen kan het voorkomen dat vanwege supportredenen verwerking van gegevens door Microsoft buiten de EEA plaatsvindt. Dit heeft te maken met het beschikbaar zijn van de juiste, gespecialiseerde kennis. Ook in die situaties blijft data opgeslagen in Europa, maar wordt toegang verleend aan de support engineer die zich mogelijk buiten de EEA bevindt.
- Hoe gaat Microsoft om met verzoeken van betrokkenen en instanties?
Microsoft zal betrokkenen en instanties die een verzoek met betrekking tot persoonsgegevens indienen (bijvoorbeeld inzage, rectificatie, wissen of beperking van verwerking) altijd verwijzen naar de klant van Azure, in dit geval Visma | Raet. Wij nemen vervolgens contact met u op conform de met u overeengekomen verwerkersovereenkomst. Mocht uw organisatie nog geen verwerkersovereenkomst hebben ondertekend dan volgt Visma | Raet het proces zoals opgenomen in de standaardverwerkersovereenkomst. U kunt deze verwerkersovereenkomst vinden en ondertekenen via onze [website](#).

Daarnaast is Microsoft open over de verzoeken van derden die aan Microsoft zijn gericht. Op haar website publiceert zij welke verzoeken wereldwijd zijn gedaan en kan er tot op landniveau worden gefilterd (<https://www.microsoft.com/en-us/corporate-responsibility/lerr>)

- Wat moet ik doen als ik bezwaar heb tegen de migratie naar Azure?
Wanneer u bezwaar heeft tegen Microsoft als subverwerker bieden wij u de mogelijkheid om dit kenbaar te maken. U kunt binnen vier weken na publicatie van het communicatiebericht gedateerd 8 juli 2019 een e-mail met uw onderbouwde bezwaar sturen naar privacy.raet@visma.com.
- Kan ik op een later moment nog bezwaar maken?
Het is niet mogelijk om op een later tijdstip nog bezwaar te maken tegen de inzet van Microsoft als subverwerker.
- Over welke certificeringen beschikt Microsoft?
Microsoft beschikt over een uitgebreide set certificeringen. Het betreft hier zowel wereldwijd als regionaal erkende certificeringen of specifieke sectorcertificaten. Microsoft is onder andere gecertificeerd volgens ISO9001, ISO27001, ISO27018, ISO22301 en het SOC-framework. Ook beschikt zij over een EU-US Privacy Shield certificering. Een volledig overzicht van de certificeringen van Microsoft vindt u hier: (<https://www.microsoft.com/en-us/trustcenter/compliance/complianceofferings>)

- Hoe en door wie wordt Microsoft gecontroleerd?
Microsoft wordt wereldwijd door verschillende externe partijen gecontroleerd voor haar certificeringen. Alle auditrapportages worden door Microsoft gepubliceerd via het trustcenter. U kunt deze inzien via de volgende URL:
https://servicetrust.microsoft.com/ViewPage/MSComplianceGuideV3?docTab=7027ead0-3d6b-11e9-b9e1-290b1eb4cdeb_SOC_%2F_SSAE_16_Reports
- Hoe heeft Visma | Raet geconstateerd dat Microsoft veilig met data omgaat?
Bij het beoordelen van de beveiligingsmaatregelen van Microsoft zijn wij uitgegaan van ons informatiebeveiligingsbeleid, dat is opgesteld volgens de internationale norm ISO27001. Door het bestuderen van de informatie op het gebied van security zoals Microsoft deelt via haar trustcenter, maar ook via verschillende sessies bij en met Microsoft zijn wij van mening dat Microsoft op passende wijze invulling geeft aan de vereisten van artikel 32 van de AVG. Visma | Raet toetst jaarlijks of leveranciers, waaronder Microsoft, voldoen aan de eisen die wij stellen op dit gebied.
- Hoe krijg ik inzage in de beveiligingsmaatregelen van Microsoft?
Microsoft heeft uitgebreide beveiligingsmaatregelen genomen op terreinen als identiteits- en toegangsbeheer, bedreigingsbeveiliging en informatiebeveiliging. De operationele activiteiten zijn merendeels geautomatiseerd om menselijk handelen zoveel mogelijk te beperken. Toegang tot klantdata wordt door strenge controles en procedures geminimaliseerd.
U kunt hier meer lezen over hoe Microsoft omgaat met security:
<https://www.microsoft.com/en-us/security>
- Voldoet Microsoft aan de AVG?
Microsoft heeft zich gecommitteerd aan de AVG en heeft hiervoor afspraken opgenomen in de Online Service Terms (OST) die horen bij alle Azure Services. In de OST geeft Microsoft expliciet invulling aan de artikelen 28, 32 en 33 van de AVG. Daarbij geeft Microsoft aan data alleen te verwerken op basis van de instructies van haar klanten en om de services te bieden die zijn overeengekomen. Microsoft zal geen enkele derde partij toegang geven tot de data. In geval van een verzoek door een overheid of justitiële organisatie zal Microsoft altijd verwijzen naar de klant die eigenaar is van de data, tenzij dit niet wettelijk is toegestaan. U kunt hier meer lezen over hoe Microsoft omgaat met privacy: (<https://www.microsoft.com/en-us/TrustCenter/Privacy/privacy-overview>)
- Heeft Visma | Raet een verwerkersovereenkomst met Microsoft afgesloten?
Visma | Raet heeft via de Online Service Terms (OST) een verwerkersovereenkomst met Microsoft afgesloten. In de OST geeft Microsoft expliciet invulling aan de artikelen 28, 32 en 33 van de AVG.
- Moet ik een verwerkersovereenkomst met Microsoft afsluiten?
Voor de dienstverlening van Visma | Raet hoeft u geen verwerkersovereenkomst met Microsoft af te sluiten. Microsoft geldt als subverwerker voor deze dienstverlening. Conform de met u overeengekomen verwerkersovereenkomst is Visma | Raet verantwoordelijk voor het vastleggen van de verplichtingen met subverwerkers. Mocht uw organisatie nog geen verwerkersovereenkomst hebben ondertekend dan volgt Visma | Raet het proces zoals opgenomen in de standaardverwerkersovereenkomst. U kunt deze verwerkersovereenkomst vinden en ondertekenen via onze [website](#).
- Wat is de procedure in geval van een datalek?
De procedure die wordt gevolgd bij het constateren van een datalek blijft ongewijzigd zoals vastgelegd in de met u overeengekomen verwerkersovereenkomst. Mocht uw organisatie nog geen



verwerkersovereenkomst hebben ondertekend dan volgt Visma | Raet het proces zoals opgenomen in de standaardverwerkersovereenkomst. U kunt deze verwerkersovereenkomst vinden en ondertekenen via onze [website](#).

- Wat gebeurt er met onze data die is opgeslagen bij Microsoft als we de overeenkomst met Visma | Raet beëindigen?
Na beëindiging van het contract met Visma | Raet krijgt u de data terug, volgens de vastgelegde procedure in de met u overeengekomen verwerkersovereenkomst. Mocht uw organisatie nog geen verwerkersovereenkomst hebben ondertekend dan volgt Visma | Raet het proces zoals opgenomen in de standaardverwerkersovereenkomst. U kunt deze verwerkersovereenkomst vinden en ondertekenen via onze [website](#).