

# VERWERKERSOVEREENKOMST DATA PRO STATEMENT



**DATA  
PRO** CREATED BY  
NEDERLAND ICT

**STEAM<sup>®</sup>**

**CONNECT**

empowering conversations

**STEAM<sup>®</sup>**  
CONNECT

empowering conversations

# DATA PRO STATEMENT

Dit Data Pro Statement vormt samen met de Standaardclausules voor verwerkingen de verwerkersovereenkomst voor de dienstverlening van Steam-connect Benelux B.V. dat dit Data Pro Statement heeft opgesteld.

## ALGEMENE INFORMATIE

1. Dit Data Pro Statement is opgesteld door de volgende data processor (verwerker):

Steam-connect Benelux B.V. gevestigd aan de Parallelweg 96, 1948 NM te Beverwijk. Voor vragen over dit Data Pro Statement of data protectie kan contact opgenomen worden met:

De heer R.D. Schabracq, C.E.O.

Telefoon: 0031 20-7192333

E-mailadres: dennis.schabracq@steam-connect.com

2. Dit Data Pro Statement geldt vanaf 1 november 2025

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

3. Dit Data Pro Statement is van toepassing op de dienst van data processor: "Steam-connect"

4. Omschrijving dienst Steam-connect

Steam-connect wordt aangeboden aan gebruikers als een Software-as-a-Service dienstverlening.

Meerdere vormen van klantcontact waaronder telefonie (inkomend en uitgaand), chat, e-mail, social media en webcare (o.a. Twitter, Facebook, Instagram, Pinterest) kan worden afgewikkeld binnen de dienstverlening. Opdrachtgever bepaalt zelf welke (persoons-)gegevens worden verwerkt en opgeslagen ten behoeve van het afwikkelen van het klantcontact.

5. Beoogd gebruik Steam-connect is ontworpen en ingericht om er de volgende soort gegevens mee te verwerken:

De opdrachtgever bepaalt zelf welke soort gegevens worden verwerkt. De opdrachtgever heeft zelf het volledige beheer over het aanmaken of wijzigen van databasevelden en de eigenschappen daarvan. Deze flexibiliteit is een onderdeel van de dienstverlening. Daarom heeft leverancier (data processor) geen invloed op of kennis van het soort data die in opdracht van de opdrachtgever wordt verwerkt.

Bij de dienstverlening van Steam-connect is geen rekening gehouden met de verwerking van bijzondere persoonsgegevens, of gegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten of door de overheid uitgegeven persoonsnummers. Verwerken van deze gegevens met Steam-connect door opdrachtgever is ter eigen beoordeling door en verantwoordelijkheid van opdrachtgever.

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

Alle data via internet wordt versleuteld (encrypted) verzonden via het HyperText Transfer Protocol Secure (https) en de toegang tot de dienst is alleen mogelijk middels het toegangsbeleid die is vastgelegd. Middels permissies in de dienst kan de opdrachtgever bepalen wie toegang heeft tot welke data. Binnen de dienst heeft de opdrachtgever de mogelijkheid om data te anonimiseren; deze is in te stellen naar het beleid die de opdrachtgever hanteert.

Opdrachtgever verplicht zich om in geval van constatering van een (mogelijke) tekortkoming in systemen, software en/of beleid waardoor de veiligheid van data kan worden aangetast, dit onverwijld te melden aan Steam-connect Benelux B.V.

Opdrachtgever uploadt en verwerkt zelf gegevens, inclusief gekozen bijlagen en kan deze gegevens en documenten wijzigen en verwijderen. Data processor controleert de gegevens niet en zal de gegevens alleen inzien op uitdrukkelijk verzoek van de opdrachtgever, bijvoorbeeld als dat nodig is om een vraag aan de helpdesk te beantwoorden.

7. Data processor gebruikt de “Standaardclausules voor verwerkingen”, welke te vinden zijn in door Steam-connect gehanteerde Algemene Voorwaarden, zijnde de NLdigital Voorwaarden 2025.
8. Steam-connect verwerkt de persoonsgegevens van zijn opdrachtgevers binnen de EU/EER. Indien opdrachtgever via andere partijen persoonsgegevens doorgeeft buiten de EU/EER, bijvoorbeeld via call-contactcenters gevestigd buiten de EER, is Steam-connect niet verantwoordelijk voor de aanvullende verplichtingen in het kader van de AVG. Deze verplichtingen, en de invulling daarvan, zijn de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever en die desbetreffende partij.
9. Data processor maakt gebruik van de volgende sub-processors:
  - Steam-connect Partner Services B.V.
  - Steam-connect International B.V.
  - Uniserver B.V.
  - Worxspace B.V.

Met elk van deze sub-processors heeft de Data processor afgesproken dat alle gegevens binnen de EU/EER worden verwerkt. Daarnaast zijn alle bovengenoemde sub-processors ISO gecertificeerd. Passende maatregelen zijn door de sub-processors genomen om het beschermingsniveau te waarborgen.

10. Na beëindiging van de Overeenkomst met een opdrachtgever verwijdt data processor de (persoons-)gegevens die hij voor opdrachtgever verwerkt in principe binnen 3 maanden op zodanige wijze dat deze niet langer kunnen worden gebruikt en niet langer toegankelijk zijn (render inaccessible).

## BEVEILIGINGSBELEID

11. Data processor heeft de volgende beveiligingsmaatregelen genomen ter beveiliging van de dienst:

Data processor heeft zowel organisatorische als technische passende maatregelen getroffen, zodat een passende beveiliging is gewaarborgd. De maatregelen zijn beschreven en vastgelegd binnen de Information Security Management System (ISMS) ISO 27001:2022. Zowel het certificaat als de verklaring van toepasselijkheid is separaat opvraagbaar.

12. Data processor heeft zich geconformeerd aan het volgende Information Security Management System (ISMS):

- ISO 27001:2022

13. Data processor heeft de volgende certificeringen:

- ISO 27001:2022

# DATALEKPROTOCOL

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

Data processor zal zich inspannen een (vermeend) datalek zo spoedig mogelijk te melden aan opdrachtgever, en in elk geval binnen 24 klokuren, na het op de hoogte geraken van het incident. Data processor zal in dat geval contact opnemen met de op dat moment volgens de Kamer van Koophandel bekende eigenaar en/of bestuurder van de opdrachtgever of bij diens afwezigheid met diens vervanger. Dit contact zal schriftelijk per e-mail zijn en zo mogelijk tevens telefonisch.

Indien door data processor is geconstateerd dat (vermeend) onrechtmatig toegang heeft plaatsgevonden tot persoonsgegevens die opdrachtgever verwerkt zal onderstaande datalekprotocol gevolgd worden.

- De Privacy Officer van Steam-connect Benelux B.V. registreert alle voorhanden gegevens en stelt vast of er sprake is van een (mogelijk) datalek
- Indien er sprake is van een (mogelijk) datalek roept de Privacy Officer het crisisteam bijeen
- Het crisis team neemt maatregelen om het datalek te stoppen of de gevolgen te beperken; verzamelt bewijs en stelt data veilig; start het onderzoek op
- De Privacy Officer informeert alle betrokkenen, waaronder de opdrachtgever, over de genomen maatregelen; de aard en impact van het incident; de (voorlopige) conclusies; de opvolgacties
- Een aangestelde intern verantwoordelijke implementeert de opvolgacties; de Privacy Officer audit de genomen maatregelen

De maatregelen zijn beschreven en vastgelegd binnen de Information Security Management System (ISMS) ISO 27001:2022. Zowel het certificaat als de verklaring van toepasselijkheid is separaat opvraagbaar