

## 0. Onderdelen

Dit document bevat diverse onderdelen. Om te voldoen aan de nieuwe AVG/GDPR wetgeving is in bijlage A informatie omtrent onze verwerking van gegevens vermeld en in bijlage B onze privacy-policy te vinden. Bij akkoord op dit document ga jij als klant automatisch akkoord met de bijlages van dit document.

## 1. Bedrijfsinformatie

SupCloud  
Kortekamp 65  
3848 ZL Harderwijk  
Gelderland

## 2. Toepasselijkheid

- 2.1 Elke regel in deze Algemene Voorwaarden, zijn van toepassing op de diensten die SupCloud voor de consument te bieden heeft, behalve wanneer anders aangegeven.
- 2.2 Wanneer een consument andere opdrachten aangeeft, zijn deze alleen geldig wanneer dit schriftelijk is bevestigd door een gemachtigd persoon van SupCloud.
- 2.3 SupCloud is gemachtigd om externe partijen in te schakelen wanneer de Algemene Voorwaarden niet worden nageleefd.

## 3. Betalingsvoorwaarden

- 3.1 SupCloud biedt diverse contractperiodes aan bij het afsluiten van een dienst.
- 3.2 Indien de dienst een maandcontract heeft start het maandcontract na de betaling van de factuur. Afname van de dienst staat vast voor de gehele maandperiode en kan niet voor een deel van de maand worden afgesloten of stopgezet.
- 3.3 Indien de dienst een jaarcontract heeft start het jaarcontract na de betaling van de factuur. Afname van de dienst staat vast voor de periode van één jaar en kan niet voor een deel van het jaar worden afgesloten of stopgezet. Uitzonderd op deze regels zijn co-locatie en managed diensten (zie 3.5)
- 3.4 Facturering voor diensten zal zeven (7) dagen voor het verlopen van de dienst plaatsvinden per e-mail en het klantenpaneel. Indien de klant een dienst wilt opzeggen hoeft de klant de factuur voor de nieuwe periode niet te betalen (diensten zijn pre-paid). De dienst zal dan automatisch worden stopgezet en de termination-cycle (3.7) zal worden gestart.
- 3.5 Afspraken omtrent het opzeggen en vernieuwen van co-locatie en managed diensten zullen verwerkt worden in de co-locatie overeenkomst en maken geen deel uit van deze algemene voorwaarden.
- 3.7 De termination-cycle start wanneer een dienst op de verloopdatum niet is verlengt door de klant. Op de verloopdatum zal de dienst in de zogenoemde "suspension-state" worden gebracht waarbij de dienst niet meer bereikbaar is. Het is vervolgens voor een periode van zes (6) dagen mogelijk om de dienst te verlengen (door betaling van de vernieuwingsfactuur). Op dag zeven (7) zal alle data van de dienst worden gewist van het platform. Het herstellen van data is na deze periode dus ook niet meer mogelijk.
- 3.8 Bij fraude met betalingen zal SupCloud de dienst per direct stopzetten en kan SupCloud aangifte doen bij de politie.
- 3.9 SupCloud verricht geen terugbetalingen van vooraf opgewaardeerd krediet.

3.10 Diensten kunnen intern niet worden omgeruild voor andere diensten, tenzij dit expliciet en schriftelijk is aangegeven door een geautoriseerde medewerker van SupCloud.

3.11 Krediet kan tussen SupCloud accounts worden verplaatst en dienen als "cadeaubon" - verificatie is hierbij echter vereist.

3.12 Gebruiker stemt bij zijn bestelling erop in dat SupCloud hem of haar mag informeren over de dienst zelf (bijv. leveringsinformatie, storingsen of migraties).

## 4. De verplichtingen van SupCloud

4.1 SupCloud heeft geen toestemming om zonder schriftelijke melding wijzigingen aan te brengen aan de dienst van de consument.

4.2 SupCloud is verplicht elke dienst zo zorgvuldig mogelijk te leveren.

4.3 Bij mogelijke verstoringen is SupCloud verplicht de klant zo snel mogelijk te informeren. SupCloud doet dit middels de NOC-pagina op <https://status.supcloud.net> en Twitter-account @SupCloudSys bij grotere verstoringen geeft klant toestemming aan SupCloud om hem/haar hierover te informeren per e-mail.

4.4 SupCloud is verplicht om op aanvraag van juridische claims een service te beëindigen wanneer deze illegale inhoud bevat, eventuele twijfelgevallen zullen direct worden gemeld aan de klant (indien toegestaan) en in overleg worden afgesloten.

4.5 SupCloud is verplicht om alle beschikbare gegevens over te dragen aan justitie wanneer er een rechtsgeldige vordering van justitie is ontvangen.

4.6 SupCloud is gemachtigd diensten te beëindigen of tijdelijk te blokkeren wanneer deze niet zijn verlengt of in strijd zijn met de algemene voorwaarden zonder enige vorm van compensatie of terugbetaling.

4.7 SupCloud is gemachtigd om de netwerkconfiguratie te veranderen op moment van een (D)DoS aanval om zo hinder voor andere gebruikers te voorkomen.

4.8 SupCloud is verplicht en dus ook gemachtigd om bij domeinregistraties naam, adres, e-mail adres en telefoonnummers te delen met The Registrar Company B.V. welke deze informatie kan delen met de TLD-beheerder (bijvoorbeeld SIDN). Extra informatie hierover is vastgelegd in bijlage B.

## 5. Verplichtingen van de gebruiker

5.1 De gebruiker is verplicht om zijn of haar contactgegevens valide door te geven bij registratie en daarna up-to-date te houden. Dit omvat onder andere adressen, namen van contactpersonen, telefoonnummers en e-mail adressen.

5.2 SupCloud is gemachtigd om levering van diensten uit te stellen wanneer persoonsgegevens niet (geautomatiseerd) kunnen worden geverifieerd. Ook kan SupCloud een dienst in uitzonderlijk geval tijdelijk blokkeren wanneer persoonsgegevens niet correct zijn. SupCloud doet echter haar uiterste best om in beide situaties zo snel mogelijk contact te zoeken met de klant alvorens een dienst (tijdelijk) wordt geblokkeerd.

5.3 De gebruiker mag geen diensten gebruiken die diensten van andere gebruikers kunnen hinderen (dit omvat, maar is niet gelimiteerd tot, miners, benchmarking tools, video-streaming etc.)

5.4 De gebruiker is zelf verantwoordelijk van de veiligheid van zijn of haar server. Dit omvat maar is niet gelimiteerd tot het slachtoffer worden van een DDoS bot-net, dataverlies, datalekken of een verkeerd geconfigureerd besturingssysteem. SupCloud kan het gebruik van

een shield-oplossing verplichten wanneer de gebruiker diensten van andere gebruikers hindert.

5.5 Het gebruik van hacking, spamming, portscanning, port-flooding en overige, vergelijkbare tools om zo diensten van andere gebruikers binnen of buiten het netwerk van SupCloud te belemmeren is niet toegestaan, ook als dit niet met opzet is gedaan (zie ook 4.6)

5.6 De gebruiker is verplicht om content die hij of zij beschikbaar stelt te laten voldoen aan de algemene maatschappelijke normen. Porno-websites of services en/of websites of services die bezoekers aansporen tot illegale activiteiten niet toegestaan. SupCloud heeft het recht om zelf te bepalen welke websites of services wel of niet acceptabel zijn voor haar platform.

5.7 Gebruiker is zelf verantwoordelijk voor eventuele encryptie, back-up's of andere veiligheidsmaatregelen op of rondom zijn diensten.

## 6. Aansprakelijkheid

6.1 SupCloud is niet aansprakelijk voor de inhoud van de door de gebruiker ingerichte diensten die aangeboden worden, dit omvat, maar is niet gelimiteerd tot illegale muziekuitzendingen, frauduleuze websites, racistische afbeeldingen of teksten of haatzaaiërij op de servers. SupCloud kan de consument wel op de hoogte stellen en verplichten deze informatie zo snel mogelijk te verwijderen ook mag SupCloud contactgegevens delen met politie en/of justitie indien hiervoor een rechtsgeldig bevel is uitgegeven.

6.2 SupCloud is verplicht om uiterlijk binnen 24-uur antwoord te geven op geverifieerde notice-and-takedown (NTD) verzoeken en kan hier actie op ondernemen (zie ook 4.6)

6.3 SupCloud zal bij twijfel contact opnemen met de gebruiker of een derde partij.

6.4 Notice-and-takedown (NTD) verzoeken kunnen uitsluitend worden verzonden per e-mail naar [abuse@supcloud.net](mailto:abuse@supcloud.net) verzoeken in een ticket kunnen wegens technische redenen niet altijd correct aankomen.

6.5 SupCloud is niet verplicht om bij juridische claims direct contact op te nemen met de gebruiker.

## 7. Ontbinding van de overeenkomst

7.1 SupCloud is gemachtigd om diensten te annuleren wanneer de klant de dienst niet verlengt of niet op tijd heeft betaald.

7.2 Wanneer blijkt dat onjuiste persoonsgegevens zijn ingevoerd is SupCloud gemachtigd om de overeenkomst per direct te beëindigen.

7.3 Wanneer de consument aanvallen doet op andere servers is SupCloud gemachtigd om de overeenkomst per direct te beëindigen zonder terugbetaling. (zie ook 5.5)

7.4 Wanneer de consument de server gebruikt voor het (commercieel) aanbieden van VPN of proxy-services aan andere, dan de afnemer zelf gebruikers is SupCloud gemachtigd om de dienst per direct te beëindigen (zie ook 7.7)

7.5 Wanneer de consument de server gebruikt voor het up- en downloaden van torrents of andere file-sharing services. (zie ook 7.7)

7.6 Wanneer de klant de server voor andere illegale/niet toegestane diensten gebruikt zoals deze omschreven zijn in deze algemene voorwaarden.

7.7 SupCloud zal haar best doen om de klant tijdig op de hoogte te stellen indien dit het geval is.

7.8 Wanneer een dienst niet op voorraad is zal SupCloud de betaling terugstorten en de overeenkomst ontbinden.

## 8. Prijzen

8.1 Prijzen op de hoofd-site van SupCloud zijn inclusief 21% BTW en inclusief eventuele transactiekosten tenzij anders vermeld.

8.2 Prijzen binnen het klantpaneel zijn exclusief 21% BTW en inclusief eventuele transactiekosten tenzij anders vermeld.

8.3 SupCloud is gemachtigd om de prijzen van haar diensten op elk moment, zonder opgaf van reden aan te passen.

## 9. Overmatig gebruik van diensten

9.1 SupCloud maakt gebruik van een FUP (Fair-use-policy) op bepaalde diensten. Het overmatig belasten van het netwerk is niet toegestaan en een geautomatiseerd proces zal de gebruiker laten weten wanneer dit wel het geval is. Indien de gebruiker na deze waarschuwing ook zijn of haar dataverbruik niet aanpast is SupCloud gemachtigd om een extra factuur te verzenden voor het overmatige datagebruik van het netwerk.

9.2 Bandbreedte op shared-services (VPS, Webhosting) kan worden gelimiteerd wanneer dit hinder geeft voor andere gebruikers. SupCloud zal in dat geval contact opnemen.

## 10. Leveringsvoorwaarden

10.1 Wanneer de gebruiker de aanvraag voor een dienst bij SupCloud heeft ingediend is de overeenkomst aangemaakt.

10.2 Wanneer de gebruiker de factuur heeft betaald is de overeenkomst actief.

10.3 VPS, web en domeinregistraties worden automatisch na betaling en een geautomatiseerde controle van persoonsgegevens opgeleverd. Wanneer automatische controle mislukt zal dit binnen maximaal 24 uur zijn tenzij er geen reactie is van de gebruiker.

10.4 Co-locatie, dedicated en managed-services zullen na betaling en een geautomatiseerde controle van persoonsgegevens binnen één week worden opgeleverd. Wanneer automatische controle mislukt zal dit binnen maximaal twee weken zijn tenzij er geen reactie is van de gebruiker.

10.5 Betalingen middels een uitgestelde PayPal bankbetaling worden opgeleverd zodra de uitgestelde betaling is bevestigd door PayPal en op de PayPal-rekening van SupCloud is gestort.

10.6 SupCloud is verplicht om eventuele leveringsproblemen zo snel mogelijk aan de gebruiker door te geven.

## 11. Overmacht

11.1 Wanneer er een probleem optreedt zoals brand, bedrijfsstoornissen, mobilisatie, oorlog, staking, uitsluiting of overstromingen, of een (natuur)ramp, kan er geen schadevergoeding worden gevraagd bij SupCloud.

11.2 In geval van een storing of crash is SupCloud niet verantwoordelijk voor dataverlies.

11.3 In geval van een DDoS aanval is SupCloud niet aansprakelijk voor schade van (de onderneming) van de gebruiker. SupCloud doet echter altijd haar uiterste best om een DDoS aanval af te weren.

## 12. Veranderingen in de algemene voorwaarden

12.1 SupCloud is gemachtigd om de Algemene Voorwaarden aan te vullen of te wijzigen.

### **13. Overige bepalingen**

13.1 Over deze voorwaarden is de Nederlandse Wet van toepassing.

13.2 Verandering in het beheer of de rechtsvorm van SupCloud heeft geen toepassing op dit document.

13.3 Eventuele geschillen die ontstaan tussen de consument en SupCloud zullen voorgelegd worden aan een bevoegde Nederlandse rechter.

13.4 In geval van maatwerk, kan, indien aangegeven, een losse bijlage met voorwaarden worden bijgesloten.

13.5 Bijlages A en bijlage B zijn onderdeel van deze algemene voorwaarden en gebruiker stemt bij akkoord van de algemene voorwaarden automatisch in met deze bijlages.

## Bijlage A - Gegevensverwerking

SupCloud zal bij het aanbieden van haar diensten persoonsgegevens verwerken ten behoeve van haar klanten. Op basis van de nieuwe privacywetgeving (de AVG) wordt jij als klant in deze situatie aangemerkt als verwerkingsverantwoordelijke van de verwerking van deze persoonsgegevens en SupCloud als verwerker. In deze bijlage staan de voorwaarden en condities van de verwerking van deze persoonsgegevens vastgelegd. In bijlage B is onze privacy-policy uitgewerkt.

### 1. Verplichtingen verwerker

SupCloud verwerkt persoonsgegevens uitsluitend wanneer dit nodig is voor de uitvoering van de tussen partijen gesloten overeenkomst. De verwerking van deze persoonsgegevens zal door SupCloud gebeuren op een correcte en zorgvuldige wijze conform de privacywetgeving en conform het verzoek tot dienstverlening van de klant.

### 2. Doorgifte van persoonsgegevens

SupCloud mag persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Unie. SupCloud mag daarnaast persoonsgegevens verwerken in landen buiten de Europese Unie, mits aan de wettelijke voorwaarden daarvoor voldaan is. SupCloud zal de klant op verzoek melden om welke landen het gaat indien dit van toepassing is. Standaard maakt SupCloud geen gebruik van diensten welke persoonsgegevens bevatten op servers buiten de Europese Unie.

### 3. Verdeling van verantwoordelijkheid

De toegestane verwerkingen worden uitgevoerd binnen een (semi-)geautomatiseerde omgeving onder controle van SupCloud.

SupCloud is alleen verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens binnen haar eigen klantenpaneel. Informatie die door de klant wordt opgeslagen in een eigen geconfigureerde VPS, dedicated of co-located server maakt in geen enkele situatie deel uit van de verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid van SupCloud tenzij anders overeengekomen in een managed-service contract.

Klant garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot het verwerken van persoonsgegevens van derden binnen haar eigen gebruikersgroep niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enig recht van derden.

### 4. Inschakelen van derden of onderaannemers

SupCloud is gerechtigd om bij de verwerking van persoonsgegevens zogenoemde subverwerkers in te schakelen indien hiervoor de correcte maatregelen worden getroffen en deze derde partij dezelfde verplichting op zich neemt zoals deze in deze bijlage (A) staan vermeld. SupCloud blijft ten alle tijden het aanspreekpunt voor de klant.

### 5. Beveiliging

SupCloud treft passende technische en organisatorische maatregelen om ervoor te zorgen dat persoonsgegevens veilig opgeslagen worden, om te voorkomen dat hierbij verlies optreedt of dat er op welke wijze dan ook onrechtmatige verwerking van deze gegevens

plaats zouden kunnen vinden. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de uitvoeringskosten en de huidige technieken een passend beveiligingsniveau. Hierbij is gelet op de risico's van de verwerking en de omvang, aard en context van de te beschermen persoonsgegevens.

## **6. Meldplicht datalekken**

SupCloud zal, nadat zij kennis heeft genomen van een datalek de klant hiervan op de hoogte stellen. Hierbij zal een zo volledige omschrijving van het incident worden vermeld.

- A. Het datalek zelf.
- B. Het type datalek (bijv. kopiëren, veranderen, verwijderen, diefstal)
- C. Wanneer het datalek heeft plaatsgevonden.
- D. Het aantal personen van wiens persoonsgegevens mogelijk bij het datalek zijn betrokken.
- E. Het type persoonsgegevens (zoals naw-gegevens, telefoonnummers, e-mail adressen, financiële gegevens)
- F. De technische maatregelen die zijn getroffen om eenzelfde inbreuk in de toekomst te stoppen dan wel te voorkomen.

Op verzoek van de klant kan er extra informatie worden opgevraagd in hoeverre dit nodig is om voor de klant aan haar wettelijke verplichtingen inzake de melding voor de Autoriteit persoonsgegevens en betrokkenen te voldoen.

## **7. Afhandeling verzoeken van betrokkene**

SupCloud geeft klanten de mogelijkheid om gegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen dan wel te beperken. Het wijzigen van gegevens kan direct worden uitgevoerd via het klantenpaneel, overige verzoeken kunnen middels [support@supcloud.net](mailto:support@supcloud.net) o.v.v. privacy worden aangemeld bij SupCloud. SupCloud doet haar uiterste best om opgegeven taak zo snel mogelijk uit te voeren en zal uiterlijk binnen tien werkdagen antwoorden.

## **8. Geheimhouding**

SupCloud verplicht zich tot onvoorwaardelijk en onherroepelijke geheimhouding tijdens en na beëindiging van deze overeenkomst van alle persoonsgegevens waarvan SupCloud zich het vertrouwelijke karakter kent of kan vermoeden.

SupCloud garandeert dat medewerkers die toegang hebben tot persoonsgegevens diezelfde verplichting tot geheimhouding hebben en zich onthouden van het kopiëren, doorgeven of in welke zin dan ook verspreiden van persoonsgegevens van derden.

Deze verplichting vervalt wanneer er openbaarmaking is geboden op grond van de wet en/of rechterlijke uitspraak. In deze situatie zal de te openbaren informatie zo beperkt mogelijk worden gehouden.

## **9. Duur en beëindiging**

De verplichtingen in deze bijlage zullen ook na het beëindigen van de overeenkomst blijven bestaan wanneer deze data nog beschikbaar is bij SupCloud.



Bij het beëindigen van de dienst is de klant verantwoordelijk voor het exporteren van zijn of haar persoonsgegevens. SupCloud sluit diensten af en vernietigd data zoals is overeengekomen in de privacy-policy in bijlage B.

## Bijlage B - Privacy Policy

Privacy en security zitten in ons DNA. SupCloud hecht daarom ook zeer veel waarde aan de privacy van haar klanten. Wij verzamelen zo min mogelijk gegevens en gebruiken uitsluitend gegevens welke vereist zijn voor het verlenen van de dienst of wettelijke verplichtingen.

### 1. Versleuteling

De verbinding tussen jouw computer en de website van SupCloud is ten alle tijden versleutelt middels moderne encryptie. Dit betekent dat informatie op een veilige manier van en naar jouw computer wordt verzonden wanneer je gebruik maakt van een van onze websites.

### 2. Trackers en logging

SupCloud heeft ervoor gekozen om geen gebruik te maken van externe trackers (zoals Google Analytics) op haar website. Voor beveiligingsanalyses is het van belang dat access- en error-logs voor een periode van 24 uur worden opgeslagen. Dit stelt het systeem in staat om eventuele onregelmatigheden te analyseren en kwaadwillende bots toegang te ontzeggen. Deze logs bevatten onder andere een datum/tijd, de browser-header en het IP-adres waarmee de website wordt bezocht. Deze informatie zal uitsluitend worden geraadpleegd wanneer er onregelmatigheden op de site worden ontdekt of fouten optreden in de werking van de site. Deze gegevens zullen voor geen enkel ander doeleinde worden gebruikt.

SupCloud maakt gebruik van een intern ontwikkelde "interest-meter" welke (anonieme) informatie verzamelt over het klikken op een van onze buttons of links op de website. Hiervoor zal alleen de daadwerkelijke click worden opgeslagen in een database (naam van de button + 1 hit\_count) en een tijdstamp van de laatste click op deze button (bijv. 21-05-2018 10:44:55). Wij gebruiken deze informatie alleen intern om de interesse in onze producten te meten en waar nodig producten te verbeteren. De tijdstamp wordt door een volgende click (ongeacht of deze door dezelfde persoon is of niet) overschreven.

### 3. Dataopslag en verzameling

Bij het gebruik van de website vragen wij bij het plaatsen van een bestelling om een aantal gegevens. Dit zijn onder andere (wettelijke verplichte) gegevens voor facturering of gegevens om informatie met betrekking tot de dienst (zoals een e-mail adres of wachtwoord) te kunnen delen. Deze informatie is ten alle tijden alleen voor intern gebruik en kan ook binnen SupCloud gedeeld worden om het aanmaken van een dienst te vereenvoudigen. Bijvoorbeeld, wanneer je een VPS-server bij ons bestelt delen wij het e-mail adres van je klantpaneel account met onze VPS-beheer applicatie zodat je deze niet nogmaals hoeft op te geven. Deze informatie delen wij (met uitzondering van domeinregistraties) echter **niet** met derde partijen en mocht dit in een uitzonderlijke situatie wel nodig zijn om de dienstverlening uit te kunnen voeren doen wij dit **nooit** zonder jouw expliciete toestemming.



Voor domeinregistraties is het delen van een aantal gegevens (naam, adres, e-mail en telefoonnummer) met de registrar vereist om zo domeinregistraties af te handelen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan SIDN voor het registreren van een .NL-domeinnaam. Indien je niet wilt dat wij het domein op jouw naam registreren (omdat je bijvoorbeeld wilt voorkomen dat informatie zichtbaar is bij een WHOIS-lookup) dan kun je contact met ons opnemen.

### **3.1 Type gegevensverzameling en retentie per applicatie**

SupCloud maakt gebruik van diverse applicaties welke elk gegevens kunnen verzamelen en welke elk ook een eigen retentie periode volgen. De uitwerking van de retentie periode zal in sectie 4 worden besproken.

#### **3.1.1 Klantenpaneel (SLS: Max. 1 jaar - SELB: 14 dagen - SEEB: Max. 3 jaar)**

- Voornaam
- Achternaam
- Bedrijfsnaam
- E-mail adres
- Versleuteld wachtwoord
- Adres
- Stad
- Provincie
- Postcode
- Land
- Telefoonnummer
- Registratie-datum
- Facturen (Uitzondering - **SLS: 7 jaar - SEEB: 8 jaar [wettelijke verplichting]**)
- Transactiegegevens
- E-mails
- Tickets
- Offertes
- Laatste log-in (datum, IP-adres en reverse-DNS host)
- Afgenomen diensten en informatie hierbij (VPS-IP adressen, gebruikersnaam, wachtwoord)

#### **3.1.2 VPS Panel (SLS: Max. 24 uur - SELB: 14 dagen - SEEB: Max. 3 jaar)**

- Voornaam
- Achternaam
- E-mail adres
- Versleuteld wachtwoord
- IP-adressen
- VPS taken (bijv. herinstallaties met timestamp en IP-adres)
- Opgeslagen VPS-data (zoals door de klant in gebruik is) (**SLS: 0 dagen - SELB: 0 dagen - SEEB: 0 dagen**)

#### **3.1.3 Webhosting (SLS: Max. 1 maand - SELB: 14 dagen - SEEB: Max. 3 jaar)**

- Voornaam
- Achternaam

- E-mail adres
- Versleuteld wachtwoord
- IP-adressen en timestamps voor HTTP, HTTPS, FTP, MySQL, E-mail
- Opgeslagen web-data (zoals door de klant in gebruik is)

### **3.1.4 Dedicated (SLS: 0 dagen - SELB: 0 dagen - SEEB: 0 dagen)**

- Opgeslagen dedicated-data (zoals door de klant in gebruik is)

### **3.1.5 Co-locatie (SLS: Max. 1 jaar - SELB: 14 dagen - SEEB: Max. 3 jaar)**

- Dataverbruik poort(en)

### **3.1.6 Port-metering (SLS: Max. 1 jaar- SELB: 14 dagen - SEEB: Max. 3 jaar)**

- Dataverbruik poort(en)
- VPS/Dedicated interface-name/ID

### **3.1.7 Betalingen**

- PayPal betalingen zie Privacy Policy PayPal: <https://www.paypal.com/nl/webapps/mpp/ua/privacy-full>
- Bitcoin/bitcoin-cash betalingen zie Privacy Policy BitPay: <https://bitpay.com/about/privacy>
- Overboeking/incasso direct naar SupCloud - SLS: 7 jaar
- Overige betalingen zie Privacy Policy Mollie: <https://www.mollie.com/nl/privacy>

## **4. Retentie-periode**

Voor retentie maakt SupCloud gebruik van een SLS (Secure-local-storage), SELB (Secure-encrypted-local-back-up) en SEEB (Secure-external-encrypted-back-up) constructie.

De SLS-periode is de periode welke bij het beëindigen van de dienstverlening ingaat. Zodra deze periode zijn retentie-datum bereikt zijn de gegevens niet meer beschikbaar binnen de lokale applicatie. Dat wil zeggen dat deze informatie niet (direct) meer toegankelijk is door medewerkers van SupCloud en dat deze informatie ook niet door een klant kan worden herstelt. Wanneer de klant wel zijn of haar account activeert binnen de SLS retentie-periode zal deze periode worden gestopt en de data beschikbaar blijven tot een nieuwe beëindiging van de dienstverlening ingaat

De SELB-periode is de periode voor welke lokale, versleutelde back-up's op beveiligde server worden opgeslagen ten behoeve van data-recovery in het geval van een ernstige systeemcrash. Deze periode van 2 weken wordt gebruikt om voor eventuele disaster-recovery snel back-up's te kunnen herstellen zonder hierbij afhankelijk te zijn van een externe download.

De SEEB-periode is de periode welke bij het beëindigen van de dienstverlening ingaat. Zodra deze periode zijn retentie-datum bereikt zijn alle beschikbare gegevens permanent vernietigd. De SEEB-omgeving is een veilige omgeving welke op een externe locatie wordt bijgehouden waarbij in principe geen directe toegang mogelijk is.

Bestanden geplaatst in de SELB of SEEB zijn alleen toegankelijk voor high-level personeel van SupCloud en worden uitsluitend gebruikt voor het herstellen van bestanden bij systeem-corruptie of het beantwoorden van een vordering van justitie.

De SLS en SEEB zijn aangegeven met een maximale opslag-periode. De huidige oplossingen die SupCloud gebruikt zijn (nog) niet compatible om dit per onderdeel/bestanden aan te geven. In de praktijk wist SupCloud deze data dus op een vast moment elke X-jaar. De SELB doet dit wel automatisch.

In onze security white-paper, welke vanaf juli 2018 op aanvraag inzichtelijk kan worden gemaakt voor eventuele audits bespreken wij de back-up procedure.

## **5. Gebruik van gegevensdragers binnen de organisatie**

SupCloud stelt hoge eisen aan het gebruik van apparaten binnen haar organisatie. Apparaten welke toegang kunnen krijgen tot persoonsgegevens, services of servers voor een van de diensten of control-panels van SupCloud is op zijn minst uitgerust met full-disk encryption (Filevault2/Bitlocker) en recente macOS, iOS of Windows security-patches. Toegang tot de omgeving kan uitsluitend via een beveiligde tunnel of VPN en waar mogelijk zijn onze systemen uitgerust met Two-Factor authentication. In onze security whitepaper, welke vanaf juli 2018 op aanvraag inzichtelijk kan worden gemaakt voor eventuele audits bespreken wij de maatregelen.

## **4. Cookies**

SupCloud beperkt het cookie-gebruik tot een minimum. Alleen essentiële informatie om de dienst te kunnen gebruiken wordt opgeslagen. Naast essentiële sessie-cookies bewaren wij ook een cookie met een log-in sessie zodat je ingelogd blijft bij het navigeren tussen pagina's op de site, een taal-cookie zodat wanneer je de taal van onze website aanpast dit behouden blijft en een eventuele referral cookie om een bestelling via het partner-programma uit te kunnen betalen. Alle cookies worden geautomatiseerd aangemaakt en tijdig gewist.

## **6. Fysieke beveiliging**

SupCloud maakt gebruik van diverse datacentra binnen de Europese Unie welke elk op zijn minst beschikken over 24x7 camera-bewaking. Access-security middels keycards en racks met sleutels of cijfercombinaties. In onze security whitepaper, welke vanaf juli 2018 op aanvraag inzichtelijk kan worden gemaakt voor eventuele audits bespreken wij de overige aspecten hierbij.