

Leveranciers en subverwerkers

Nedap Healthcare



1. Inhoud

1.	Inhoud.....	2
2.	Inleiding.....	3
3.	Datacenters	4
3.1	Equinix (EMEA) B.V.	4
3.2	Odin Groep B.V. (Previder B.V.)	4
4.	Subverwerkers.....	6
4.1	Amazon Web Services EMEA SARL	6
4.2	Freshworks Inc.	6
4.3	Google Ireland Limited	7
4.4	MessageBird B.V.	8
4.5	Paragon Customer Communications Netherlands B.V.	8
4.6	Postcode API	9
4.7	SendinBlue	9
4.8	Sinch AB	10
4.9	Spryng B.V.	10
4.10	TOPdesk Netherlands BV	11

2. Inleiding

Om het aanbieden van diensten van Nedap Healthcare mogelijk te maken, werken we samen met andere dienstverleners en leveranciers. Bij een aantal van deze partners worden (ook) persoonsgegevens verwerkt en daarom zijn dit volgens de AVG subverwerkers van Nedap Healthcare. Dit document is bedoeld als transparant overzicht van dienstverleners en leveranciers waar Nedap Healthcare producten en/of diensten van afneemt.

Met alle partijen die worden genoemd in dit document, is een (verwerkers)overeenkomst afgesloten om ervoor te zorgen dat ook zij (persoons)gegevens veilig en volgens de normen en eisen van Nedap Healthcare verwerken. Daarnaast is per partij aangegeven welke gegevens worden verwerkt, waar gegevens worden opgeslagen of verwerkt, welke waarborgen (onder meer certificeringen) er zijn en alle eventueel aanvullende, relevante informatie. In dit document wordt gesproken over "persoonsgegevens" en "bijzondere persoonsgegevens". Dit zijn definities uit de AVG en sluiten aan op de termen "persoonsgegevens" en "persoonlijke gezondheidsgegevens" uit de NEN 7510.

Indien bij 'Dienstverlening Nedap Healthcare' geen product is vermeld is er geen koppeling met een product of dienst van Nedap Healthcare maar wordt het product separaat gebruikt.

Mochten er ondanks deze informatie nog vragen zijn over onze leveranciers of hoe zij gegevens verwerken? Neem dan contact op via compliance@nedap-healthcare.com.

3. Datacenters

De dienstverlening van Nedap Healthcare is redundant ondergebracht in 4 verschillende datacenters van twee (juridisch gescheiden) leveranciers in Nederland:

- Equinix (datacenters in Amsterdam, Enschede en Zwolle)
- Previder (datacenter in Hengelo, Ov)

Voor alle datacenters geldt dat er strikte eisen zijn gesteld aan de (fysieke) toegang tot de datacenters en dat alleen personeel van Nedap Healthcare bepaalt wie er toegang heeft tot de servers en netwerkapparatuur. Ook voldoen alle datacenters aan de strengste eisen op het gebied van toegangsbeveiliging, klimaatbeheersing, brandpreventie en stroom-redundantie. De datacenters waar Nedap Healthcare gebruik van maakt zijn gecertificeerd; zie hieronder per leverancier welke relevante certificeringen van toepassing zijn op de dienstverlening van Nedap Healthcare.

Voor zowel Equinix als Previder geldt dat wij enkel dienstverlening afnemen die betrekking heeft op colocatie van eigen apparatuur. Dit betekent concreet dat we rackspace (serverruimte), koeling, stroomvoorziening en de daarbij behorende fysieke beveiliging en toegangscontrole afnemen. Alle apparatuur (servers, routers, switches, e.d.) in alle datacenters zijn eigendom van Nedap Healthcare. Zowel Equinix als Previder hebben geen login of andere logische toegang tot de apparatuur.

3.1 Equinix (EMEA) B.V.

Product: Datacenter services (colocatie)

Equinix is 's werelds grootste datacenter- & colocatie leverancier. In Nederland worden de diensten aangeboden door Equinix (Netherlands) B.V. en Equinix (EMEA) B.V. Nedap Healthcare maakt gebruik van in totaal drie carrier-neutrale datacenters van Equinix in Nederland: in Amsterdam (AM4), Enschede (EN1) en Zwolle (ZW1).

Type gegevens	Productie en niet-productie omgevingen van Nedap Healthcare
Land/Regio van gegevens	Nederland (Amsterdam, Enschede en Zwolle)
Dienstverlening Nedap Healthcare	Ons, Caren
Certificeringen bedrijf	ISO 27001
Website	https://www.equinix.nl

3.2 Odin Groep B.V. (Previder B.V.)

Product: Datacenter services (colocatie)

Previder biedt vanuit high-end datacenters colocatie en carrier-neutrale connectivity diensten. Nedap Healthcare maakt gebruik van een van de datacenters van Previder (PDC2) in Hengelo, Overijssel.

Type gegevens	Productie en niet-productie omgevingen van Nedap Healthcare
Land/Regio van gegevens	Nederland (Hengelo)
Dienstverlening Nedap Healthcare	Ons, Caren
Certificeringen bedrijf	ISO 27001, NEN 7510
Website	https://previder.nl

4. Subverwerkers

Een subverwerker is een derde partij (dienstverlener, leverancier) die in opdracht van Nedap Healthcare (een deel) van de persoonsgegevens verwerkt om het aanbieden van diensten van Nedap Healthcare mogelijk te maken. In dit hoofdstuk staat een overzicht van leveranciers waar Nedap Healthcare producten en/of diensten van afneemt.

Met alle partijen die worden genoemd is een (verwerkers)overeenkomst afgesloten om ervoor te zorgen dat ook zij (persoons)gegevens veilig en volgens de normen en eisen van Nedap Healthcare verwerken. Per partij is aangegeven waar deze partij voor wordt ingeschakeld, welke gegevens worden verwerkt, waar gegevens worden opgeslagen of verwerkt, welke waarborgen (bijvoorbeeld certificeringen) er zijn en alle eventueel aanvullende, relevantie informatie.

4.1 Amazon Web Services EMEA SARL

Product: Simple Storage Service (Amazon S3)

AWS wordt door Nedap Healthcare gebruikt voor de opslag van (grote hoeveelheden) bestanden buiten onze datacenters: documenten, foto's en video's. Alle documenten in die in de tab "Documenten" in de Ons applicatie staan worden bij AWS opgeslagen. Deze documenten worden altijd versleuteld opgeslagen en de encryptie-sleutels die nodig zijn om de documenten te ontsleutelen worden opgeslagen en beheerd door Nedap Healthcare in de datacenters van Equinix en Previder.

In het geval van Caren worden de avatars van gebruikers opgeslagen in S3. Deze avatars worden niet versleuteld opgeslagen, maar zijn enkel op basis van een unieke, niet aan de gebruiker herleidbare sleutel op te halen.

Nedap Healthcare gebruikt twee AWS regio's binnen de Europese Unie: "eu-central-1" (Frankfurt) en "eu-west-1" (Ierland).

Type gegevens	Persoonsgegevens en Bijzondere Persoonsgegevens van cliënten/medewerkers
Land/Regio van gegevens	EU
Dienstverlening Nedap Healthcare	Ons, Caren
Certificeringen bedrijf	ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, SOC 1, SOC 2
Website	https://aws.amazon.com/s3/

4.2 Freshworks Inc.

Product: Freshdesk

FreshDesk - een product van Freshworks - kan door de gebruikers van Caren gebruikt worden. Dit gebeurt op het moment dat een gebruiker contact opneemt met de supportafdeling van Caren via de website. Freshworks is een Amerikaanse partij. Nedap Healthcare gebruikt de EU-hosted variant van FreshDesk waardoor de gegevens alleen binnen de Europese Unie worden verwerkt.

De persoonsgegevens die voor het behandelen van een support-verzoek worden verwerkt zijn in ieder geval het e-mailadres van de gebruiker en optioneel de naam van de gebruiker. Daarnaast kan de inhoud van een vraag of verzoek dat wordt ingediend mogelijk persoonsgegevens of bijzondere persoonsgegevens bevatten. Dit is afhankelijk van de informatie die de gebruiker zelf verstrekt. Er wordt door de supportafdeling van Caren nadrukkelijk niet om persoonsgegevens gevraagd, maar gezien de context waarin Freshdesk wordt gebruikt is het echter wel aannemelijk dat er persoonsgegevens of bijzondere persoonsgegevens worden verwerkt door Freshworks.

Type gegevens	Tickets van gebruikers kunnen persoonsgegevens en ook bijzondere persoonsgegevens bevatten
Land/Regio van gegevens	EU
Dienstverlening Nedap Healthcare	Caren
Certificeringen bedrijf	ISO 27001, SOC 2
Website	https://www.freshworks.com/nl/

4.3 Google Ireland Limited

Product: Google Maps

Deze verwerking is ten behoeve van specifieke (betaalde) functionaliteit in Ons: 'Automatische kilometer registratie'. Als deze functionaliteit niet wordt gebruikt, is deze subverwerker ook niet van toepassing. Google Maps biedt de mogelijkheid om afstanden en reistijden tussen adressen te berekenen. De persoonsgegevens die voor de berekening worden verwerkt zijn de coördinaten (latitude en longitude), die op hun beurt zijn afgeleid van een adres. Het omzetten van een adres in coördinaten gebeurt met behulp van de subverwerker "Postcode API".

Type gegevens	Persoonsgegevens (adres- en locatiegegevens)
Land/Regio van gegevens	EU
Dienstverlening Nedap Healthcare	Ons

Type gegevens	Persoonsgegevens (adres- en locatiegegevens)
Certificeringen bedrijf	ISO 27001, ISO 27018, SOC 1, SOC 2
Website	https://mapsplatform.google.com

4.4 MessageBird B.V.

Product: SMS, Voice

SMS-berichten versturen voor bijvoorbeeld notificaties of multi-factor-authenticatie codes welke door de applicatie geïnitieerd worden. Om deze SMS-berichten te kunnen sturen, verwerkt MessageBird het telefoonnummer van de persoon die de SMS ontvangt; andere persoonsgegevens worden niet verstrekt aan MessageBird. MessageBird is een Nederlandse partij en de gegevens worden binnen de Europese Unie verwerkt. Er is slechts één uitzondering: als een SMS bericht afgeleverd moet worden op een niet-Europees mobiel nummer, wordt dit telefoonnummer verstrekt aan een partij (SMSC) buiten de Europese Unie.

Type gegevens	Om deze functie te gebruiken zijn telefoonnummers van ontvangers benodigd
Land/Regio van gegevens	EU
Dienstverlening Nedap Healthcare	Ons, Caren
Certificeringen bedrijf	ISO 27001
Website	https://messagebird.com

4.5 Paragon Customer Communications Netherlands B.V.

Product: Direct mail (non-commercial)

Paragon verstuurt brieven met (bijvoorbeeld) activatiecodes om een account in Caren te kunnen koppelen aan een zorgaanbieder. Om deze brieven te kunnen sturen verwerkt Paragon de NAW gegevens van de persoon die de brief ontvangt; andere persoonsgegevens worden niet verstrekt aan Paragon. Paragon is een Nederlandse partij en de gegevens worden binnen de Europese Unie verwerkt.

Type gegevens	NAW gegevens (naam, adres, woonplaats)
Land/Regio van gegevens	EU

Type gegevens	NAW gegevens (naam, adres, woonplaats)
Dienstverlening Nedap Healthcare	Caren
Certificeringen bedrijf	ISO 27001, ISAE 3402
Website	https://www.paragon-cc.com/nl

4.6 Postcode API

Product: Postcode API

Nedap Healthcare gebruikt Postcode API om op basis van een postcode en een huisnummer de juiste adresgegevens uit de Basisregistraties Adressen en Gebouwen (BAG) op te zoeken. Postcode API is een Nederlandse partij en de gegevens worden binnen de Europese Unie verwerkt.

Type gegevens	Postcode en huisnummer worden mbv de applicatie naar de API gestuurd om het adres te genereren
Land/Regio van gegevens	EU
Dienstverlening Nedap Healthcare	Ons
Certificeringen bedrijf	-
Website	https://www.postcodeapi.nu

4.7 SendinBlue

Product: SendinBlue

SendinBlue wordt gebruikt voor e-mails die verstuurd worden voor notificaties of (afspraak)herinneringen. Sendinblue is een Frans bedrijf en de gegevens worden binnen de Europese Unie verwerkt.

Type gegevens	E-mailadressen van gebruikers
Land/Regio van gegevens	EU
Dienstverlening Nedap Healthcare	Ons

Type gegevens	E-mailadressen van gebruikers
Certificeringen bedrijf	ISO 27001
Website	https://www.sendinblue.com

4.8 Sinch AB

Product: Mailgun, Mailjet

E-mails die verstuurd worden zijn bijvoorbeeld notificaties of herinneringen deze worden geïnitieerd door de applicatie. Sinch AB is een Zweeds bedrijf.

Voor de dienstverlening van Nedap Healthcare wordt de EU-hosted variant van Mailgun gebruikt, waardoor de gegevens alleen binnen de Europese Unie worden verwerkt. Om een e-mail te kunnen versturen, verwerkt Mailgun het e-mailadres van de persoon die de e-mail ontvangt. De inhoud van de verstuurd e-mails wordt maximaal zeven dagen bewaard. Deze opslag is nodig om ervoor te zorgen dat e-mails opnieuw afgeleverd kunnen worden wanneer een eerdere poging is mislukt. Nedap Healthcare heeft maatregelen getroffen om ervoor te zorgen dat de inhoud van verstuurd e-mails geen persoonsgegevens of bijzondere persoonsgegevens bevat.

Mailjet wordt gebruikt voor mailings aan klanten rond product-updates, mededelingen, incidentmeldingen, etc.

Type gegevens	E-mailadressen van gebruikers en medewerkers
Land/Regio van gegevens	EU
Dienstverlening Nedap Healthcare	Ons, Caren
Certificeringen bedrijf	ISO 27001
Website	https://www.mailgun.com https://www.mailjet.com

4.9 Spryng B.V.

Product: Spryng

Spryng is een leverancier voor het versturen van SMS-berichten. SMS-berichten die verstuurd worden door Nedap Healthcare zijn bijvoorbeeld notificaties of multi-factor-authenticatie codes. Om deze SMS-berichten te kunnen sturen, verwerkt Spryng het telefoonnummer van de persoon die de SMS ontvangt; andere persoonsgegevens worden niet verstrekt aan Spryng. Spryng is een Nederlandse partij en de gegevens worden in Europese Unie verwerkt. Er is slechts één uitzondering: als een SMS bericht afgeleverd

moet worden op een niet-Europees mobiel nummer, wordt dit telefoonnummer verstrekt aan een partij (SMSC) buiten de Europese Unie.

Type gegevens	Om deze functie te gebruiken zijn telefoonnummers van ontvangers benodigd
Land/Regio van gegevens	EU
Dienstverlening Nedap Healthcare	Ons, Caren
Certificeringen bedrijf	ISO 27001, NEN 7510
Website	https://www.spryng.nl

4.10 TOPdesk Netherlands BV

Product: TOPdesk

TOPdesk wordt door de klanten van Nedap Healthcare gebruikt als communicatiemiddel richting Nedap Healthcare om incidenten te melden, vragen te stellen en overige verzoeken aan Nedap Healthcare te ondersteunen. TOPdesk is een Nederlandse partij en de gegevens worden binnen de Europese Unie verwerkt.

In TOPdesk kunnen klanten, derde partijen en anderen contact met de supportafdeling van Nedap Healthcare opnemen. Bij onze klanten of andere partijen worden hiervoor door die partijen personen aangedragen, zogenaamde Ons-Coaches, deze contactpersonen krijgen van Nedap Healthcare een account in TOPdesk. De persoonsgegevens voor deze accounts worden verwerkt door TOPdesk. Deze gegevens zijn (voor zover verstrekt): Naam van de medewerker van de Nedap Healthcare klant, e-mailadres en (zakelijk) telefoonnummer.

Daarnaast kan de inhoud van een ticket dat wordt ingediend persoonsgegevens bevatten. Nedap Healthcare spoort klanten aan om geen persoonsgegevens, en zeker geen bijzondere persoonsgegevens in TOPdesk te melden. Vermeldt bijvoorbeeld alleen cliënt- of medewerkernummers in een support-ticket en geen naam. Gezien de context waarin TOPdesk wordt gebruikt (service management software in een zorgcontext) is het echter wel aannemelijk dat er door een moment van niet waakzaam zijn, persoonsgegevens of bijzondere persoonsgegevens worden verwerkt door TOPdesk.

Type gegevens	In TOPdesk worden naam, emailadres en telefoonnummer van medewerkers van Nedap en medewerkers van Healthcare-klanten verwerkt.
Land/Regio van gegevens	EU
Dienstverlening Nedap Healthcare	Ons, Caren
Certificeringen bedrijf	SOC 2

Type gegevens	In TOPdesk worden naam, emailadres en telefoonnummer van medewerkers van Nedap en medewerkers van Healthcare-klienten verwerkt.
Website	https://www.topdesk.com/nl/

Geëxporteerd op: 3 March 2023.

Nedap N.V.
Parallelweg 2d
NL-7141 DC Groenlo
The Netherlands