

# Gantner

## GDPR white paper

Uw privacy is van belang

### **Gantner nv**

Ter Waarde 50  
8900 Ieper

Tel. +32 (0) 57 65 00 32  
Fax +32 (0) 57 65 00 34

[info@gantner.be](mailto:info@gantner.be)  
[www.gantner.be](http://www.gantner.be)

### **Gantner bv**

Duwboot 13  
3991 CD Houten

Tel. +31 (0) 33 43 284 16  
Fax +31 (0) 33 46 109 33

[info@gantner.nl](mailto:info@gantner.nl)  
[www.ganter.nl](http://www.ganter.nl)

### **Gantner Ltd**

8 Northumberland Avenue  
WC2N 5BY London

Tel. +44 (0) 17 82499195  
Fax +44 (0) 20 36273443

[info@gantnerticketing.com](mailto:info@gantnerticketing.com)  
[www.gantnerticketing.com](http://www.gantnerticketing.com)

# Inhoudsopgave

1	<b>INLEIDING</b> .....	3
2	<b>WAT IS GDPR?</b> .....	3
3	<b>WAT ZIJN PERSOONSgegevens?</b> .....	3
4	<b>OP WIE IS DE GDPR VAN TOEPASSING?</b> .....	4
5	<b>WAT ZIJN DE RECHTEN VAN CONSUMENTEN?</b> .....	5
6	<b>WAT ZIJN DE GEGEVENSVERPLICHTINGEN VAN BEDRIJVEN?</b> .....	5
7	<b>WELKE GEGEVENS VERZAMELT GANTNER?</b> .....	6
8	<b>HOE BEREIDT GANTNER ZICH VOOR OP DE GDPR?</b> .....	8
9	<b>WAT IS DE STATUS VAN ONZE GDPR IMPLEMENTATIE?</b> .....	9
9.1	BUSINESS .....	9
9.1.1	Organisatie .....	9
9.1.2	Juridisch.....	9
9.1.3	Proces .....	10
9.2	TECHNOLOGIE .....	10
9.2.1	Producten & Oplossingen (recreatex) .....	10
9.2.2	Producten & Oplossingen (enviso).....	11
9.2.3	IT infrastructuur .....	11
9.2.4	Interne tools.....	11

# 1 Inleiding

Aangezien Gantner fungeert als gegevensverwerker voor onze klanten hebben we deze white paper opgesteld om onze klanten te informeren over de GDPR wetgeving en over hoe Gantner zich voorbereidt om de GDPR richtlijnen na te leven. Hoe we omgaan met Privacy is ook gepubliceerd in onze privacyverklaring die u kunt vinden op onze bedrijfswebsite: <http://www.gantner.com/nl/over-ons/privacyverklaring>

## 2 Wat is GDPR?

In essentie is de GDPR een nieuwe set regels die opgesteld werden om burgers meer controle te geven over hun gegevens. Het wil de regelgeving waaraan bedrijven onderworpen zijn eenvoudiger maken zodat zowel burgers als bedrijven maximaal kunnen profiteren van de digitale economie.

De hervormingen worden doorgevoerd om beter tegemoet te komen aan de wereld waarin we vandaag leven, waarin elk aspect van ons leven meer en meer rond gegevens draait. Van social media bedrijven, tot banken, detailhandelaars en overheden – bijna elke service waarvan we gebruikmaken gaat gepaard met het verzamelen en de analyse van onze persoonsgegevens. Uw naam, adres, kredietkaartnummer enz. worden verzameld, geanalyseerd en vooral opgeslagen door organisaties.

De Europese Commissie definieerde de GDPR (General Data Protection Regulation) als een nieuwe set regels met betrekking tot de privacy en beveiliging van persoonsgegevens. Het heeft als doel de Europese burgers de controle over hun persoonlijke gegevens terug te geven. De impact ervan zal echter niet enkel in Europa gevoeld worden, aangezien de regelgeving ook gevolgen heeft voor bedrijven wereldwijd die gegevens opslaan op het continent.

De nieuwe regelgeving gaat van kracht op 25 mei 2018 en houdt belangrijke wijzigingen in aan alle Europese privacywetten. Ze zal de verouderde Databeschermingsrichtlijn van 1995 vervangen.

## 3 Wat zijn persoonsgegevens?

Onder persoonsgegevens verstaan we alle informatie gelinkt aan een **geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon**. Verschillende stukjes informatie die samen kunnen leiden tot de identificatie van een bepaalde persoon, worden ook beschouwd als persoonsgegevens.

Gantner NV  
Ter Waarde 50  
8900 Ieper  
T. +32 (0)57 65 00 32  
F. +32 (0)57 65 00 34  
[www.gantner.be](http://www.gantner.be)

Gantner BV  
Duwboot 13  
3991 CD Houten  
T. +31 (0)33 43 284 16  
F. +31 (0)33 46 109 33  
[www.gantner.nl](http://www.gantner.nl)

Gantner Ltd.  
8 Northumberland Avenue  
WC2N 5BY London  
T. +44 (0)1782499195  
F. +44 (0)2036273443  
[www.gantnerticketing.com](http://www.gantnerticketing.com)

**Gantner**

Persoonsgegevens die onidentificeerbaar gemaakt, gecodeerd of **gepseudonimiseerd** werden, maar nog steeds gebruikt kunnen worden om een persoon opnieuw te identificeren, vallen binnen het gebied van de wet.

Persoonsgegevens die op een zodanige manier **geanonimiseerd** zijn dat het individu niet langer identificeerbaar is, worden niet langer beschouwd als persoonsgegevens. Gegevens zijn slechts volledig geanonimiseerd als de anonimisering onomkeerbaar is.

Voorbeelden van persoonsgegevens: naam, familienaam, adres, e-mailadres, ID-kaartnummer, locatiegegevens, IP-adres, cookie, ...

## 4 Op wie is de GDPR van toepassing?

4/11

<b>Betrokkene</b>	Een natuurlijk persoon van wie de persoonsgegevens verwerkt worden door een verwerkingsverantwoordelijke of verwerker.
<b>Verwerkingsverantwoordelijke</b>	Een verwerkingsverantwoordelijke bepaalt het doel en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens.
<b>Verwerker</b>	Een verwerker is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens in naam van een verwerkingsverantwoordelijke.

Als u een verwerker bent, legt de GDPR u specifieke juridische verplichtingen op, bent u verplicht om aantekeningen bij te houden van persoonsgegevens en verwerkingsactiviteiten. U bent juridisch aansprakelijk indien u verantwoordelijk bent voor een inbreuk.

Verwerkingsverantwoordelijken worden echter niet ontlast van hun verplichtingen indien ze een beroep doen op een verwerker – de GDPR legt hen in dat geval verdere verplichtingen op om zeker te zijn dat hun contracten met verwerkers voldoen aan de GDPR richtlijnen.

De GDPR is van toepassing op alle verwerking uitgevoerd door organisaties actief binnen de EU. De wetgeving is ook van toepassing op organisaties van buiten de EU die goederen of diensten aanbieden aan individuen binnen de EU.

## 5 Wat zijn de rechten van consumenten?

- 1. Toestemming** De consument wordt in "klare en duidelijke" taal geïnformeerd. De toestemming tot het verzamelen van persoonsgegevens kan op elk moment ingetrokken worden.
- 2. Correctie** Het recht om wijzigingen aan te brengen aan onjuiste gegevens.
- 3. Verplaatsbaarheid van gegevens** Het recht om persoonsgegevens te verplaatsen van het ene elektronische verwerkingssysteem naar een ander.
- 4. Schraping** Het recht om toestemming in te trekken en de schraping van persoonsgegevens te vragen.
- 5. Toegang** Het recht om te weten wat verzameld wordt en hoe het verwerkt wordt.

## 6 Wat zijn de gegevensverplichtingen van bedrijven?

- 1. De gegevens die verzameld worden beperken** Beperken wat er verzameld wordt en de gegevens in uw bezit beschermen.
- 2. De verwerking beperken** De verwerking beperken tot het doel waarvoor de gegevens verzameld zijn.
- 3. Effectevaluaties** Effectevaluaties uitvoeren voorafgaand aan de verwerking van gevoelige gegevens die een risico zou kunnen inhouden voor de consumenten.
- 4. Beperken wie toegang heeft tot de gegevens** Alleen gemachtigde individuen hebben toegang tot de gegevens.
- 5. Verslagen bijhouden** Verslagen bijhouden van verwerkingsactiviteiten, inclusief de gegevenstypes, tijdslimieten, en of de gegevens al dan niet geëxporteerd worden naar derde landen.
- 6. Continue evaluatie** Controleer altijd of u de gegevens beveiligd.

## 7 Welke gegevens verzamelt Gantner?

Wanneer u **onze softwareproducten gebruikt als bezoeker**, verzamelen we uw persoonsgegevens. Welke persoonsgegevens verzameld worden hangt af van uw specifieke situatie en gebruik van onze software. We kunnen volgende persoonsgegevens verzamelen:

- **Contactinformatie** zoals naam, voornaam, geslacht, adres, telefoonnummer, wanneer die door u verstrekt worden als u online uw profiel registreert (via onze web- of cloudapplicaties) of wanneer u deze informatie rechtstreeks verstrekt aan een venue voor CRM/lidmaatschap/facturatiedoeleinden.
- **Andere bezoekersgerelateerde** informatie kan verzameld worden voor specifiek gebruik in de vrijetijdssector:
  - elektronische ID, wanneer een bezoeker gevraagd wordt zijn/haar e-ID te laten lezen door een kaartlezer om zich als klant te registreren;
  - gezinsrelaties, ingeval abonnementen aangekocht worden;
  - informatie over de bankrekening voor incasso of facturering;
  - aankooptransacties bij aankoop van tickets, abonnementen of producten via onze verschillende verkooppunten;
  - medische informatie ingeval van inschrijvingen voor BKO;
  - inschrijvingshistoriek voor lessen of activiteiten wanneer u zich inschrijft voor lessen, sportactiviteiten of andere evenementen;
  - bezoekinformatie, wanneer u uw ticket, abonnement scant om toegang te krijgen tot de locatie.
- **Analytische bezoekersgegevens** via cookies en google analytics/tag manager, waarmee het type en de versie van de browser en het besturingssysteem achterhaald worden, het IP-adres, de bezochte webpagina's en de aangeklikte links.

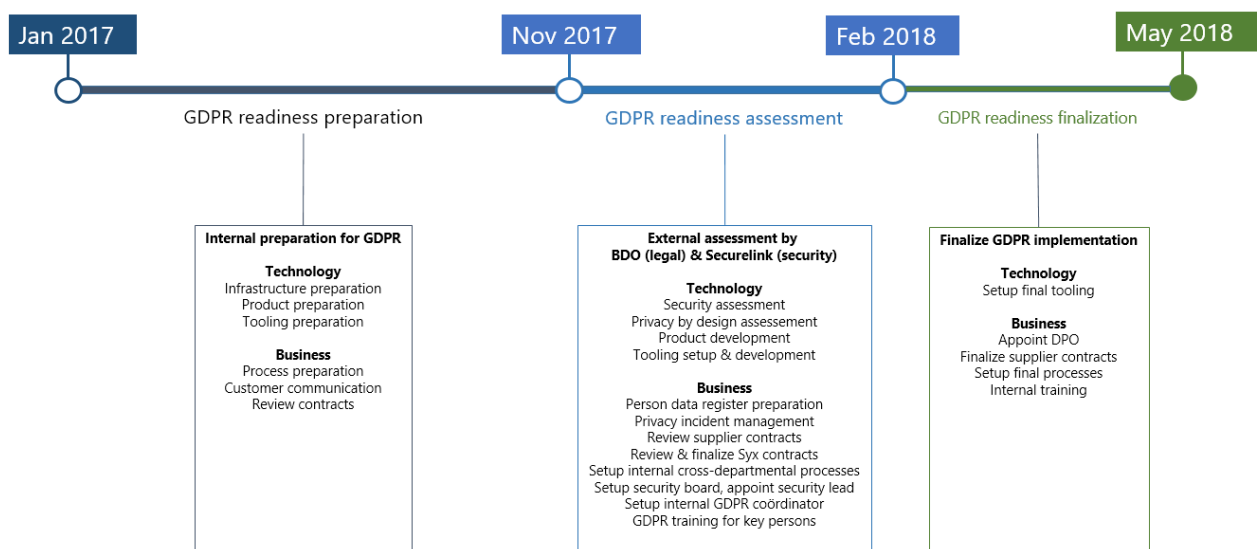
Wanneer u **onze softwareproducten gebruikt als operator**, kunnen we volgende persoonsgegevens verzamelen.

- Contactinformatie zoals naam, voornaam, geslacht, adres, telefoonnummer, wanneer die door u verstrekt worden als u online uw profiel registreert (via onze web- of cloudapplicaties) of wanneer u deze informatie rechtstreeks verstrekt aan een venue voor CRM/lidmaatschap/facturatiedoeleinden.
- Tijd & aanwezigheidsinformatie;
- Toegangs informatie, de tijd waarop u een bepaalde infrastructuur, ruimte bezocht;
- Planning & taakinformatie;
- Aankooptransacties bij aankoop van tickets, abonnementen of producten tegen werknemerskortingen via onze verschillende verkooppunten;
- Maten uniform, ingeval dit door de venue bijgehouden wordt met onze software.

## 8 Hoe bereidt Gantner zich voor op de GDPR?

Gantner is in 2017 gestart met voorbereidingen voor GDPR. Ons plan van aanpak bestaat uit drie fases.

- 1. Voorbereiding tot GDPR** – In deze fase leerden we wat nodig is om als bedrijf te voldoen aan de GDPR richtlijnen, en definieerden we onze visie over hoe we de richtlijnen willen naleven. Vanuit die visie, hebben we belangrijke hiaten in infrastructuur, producten, organisatie, contracten en proces gedefinieerd
- 2. Evaluatie tot GDPR** – In deze fase vroegen we externe juridische & veiligheidsadviseurs om onze technologie en business te evalueren, identificeerden we resterende hiaten en werden we geadviseerd over hoe we ons best organiseren voor GDPR. BDO ondersteunde ons hoofzakelijk in de zakelijke en juridische aspecten, en voerde een grondige review uit van onze bestaande contracten. We hebben ook een gegevensregister opgezet en implementeerden een kennisgevingsprocedure voor gegevensinbreuken overeenkomstig met onze bestaande procedures voor incidenten. SecureLink stond ons bij op het gebied van technische veiligheidsmaatregelen, en evalueerde de algemene veiligheid binnen onze organisatie bovenop een privacy-by-design evaluatie voor onze producten.
- 3. Finalisering tot GDPR** – In deze fase willen we onze DPO benoemen, de leverancierscontracten finaliseren zodat die voldoen aan de GDPR richtlijnen (aangezien we afhankelijk zijn van de snelheid van de leveranciers om de GDPR te implementeren).





## 9 Wat is de status van onze GDPR implementatie?

Onderstaand vindt u de actuele status op **1 februari 2018**.

### 9.1 BUSINESS

#### 9.1.1 Organisatie

##### *Voltooid*

- We definieerden een visie voor GDPR implementatie binnen Gantner.
- We stelden een interne coördinator aan voor het GDPR implementatieplan.
- We stelden een multifunctioneel senior team samen om de GDPR te evalueren en te implementeren (management, HR, sales, development, IT, service, consultancy).
- We stelden een veiligheidsraad samen en benoemden een interne veiligheidsverantwoordelijke, conform de ISO27001 norm en cyber essentials.
- We pasten jobomschrijvingen aan met taken en verantwoordelijkheden gelinkt aan veiligheid.
- De belangrijkste betrokkenen volgden GDPR info- en opleidingssessies.

##### *In proces*

- We willen een DPO benoemen in de laatste implementatiefase.
- Interne training voor GDPR bewustzijn.

#### 9.1.2 Juridisch

##### *Voltooid*

- We hebben ons gegevensverwerkingscontract herzien en vernieuwd.
- Klanten die ons vorig gegevensverwerkingscontract ondertekenden werden geüpgraded met het nieuwste.
- We herzagen onze RCX API licentieovereenkomst in navolging van de GDPR, inclusief de beperking van gebruik van gegevensintegratie en de beperking van integratie tot API, OLAP gestuurde databaseviews.
- We stelden een enviso wederverkoopovereenkomst op conform de GDPR.
- We herzagen bestaande leverancierscontracten om te voldoen aan de GDPR wetgeving.
- We ondertekenden een gegevensverwerkingsaddendum bij Amazon AWS, voor ons enviso cloudproduct.

##### *In proces*

- De lopende leverancierscontracten finaliseren conform de GDPR.
- De enviso wederverkoopovereenkomst herzien en updaten.

Gantner NV  
Ter Waarde 50  
8900 Ieper  
T. +32 (0)57 65 00 32  
F. +32 (0)57 65 00 34  
www.gantner.be

Gantner BV  
Duwboot 13  
3991 CD Houten  
T. +31 (0)33 43 284 16  
F. +31 (0)33 46 109 33  
www.gantner.nl

Gantner Ltd.  
8 Northumberland Avenue  
WC2N 5BY London  
T. +44 (0)1782499195  
F. +44 (0)2036273443  
www.gantnerticketing.com

**Gantner**

- Contractuele overeenkomsten maken tussen Gantner NV en de Indiase departementen voor de transfer van gegevens buiten de EU.
- Klanten met bestaande integraties in orde brengen via een nieuwe API licentieovereenkomst.

### 9.1.3 Proces

#### *Voltooid*

- We stelden een GDPR gegevensregister op.
- Een privacy effectevaluatie werd uitgevoerd voor gevoelige gegevens.
- We stelden interne procedures op voor klantgegevens.

#### *In proces*

- Het opstellen van een kennisgevingsprocedure voor gegevensinbreuken, gebaseerd op onze bestaande procedure voor incidenten.
- Het definiëren van een risicoanalyse voor gegevensinbreuken om de risicobeoordeling te automatiseren
- De periode waarin de contactgegevens van prospecten bewaard worden verfijnen.
- Een patch management proces opstellen, gebaseerd op de selectie van nieuwe tools.

10/11

## 9.2 TECHNOLOGIE

### 9.2.1 Producten & Oplossingen (recreatex)

#### *Voltooid*

- Alle recreatex configuratiebestanden werden beveiligd.
- Uitgebreide veiligheid van API integratie met een token bovenop de veiligheidslevels met wachtwoord.
- Versluieren van gevoelige codes
- Persoonsgegevens anonimiseren - script

#### *In proces (6.4.1 release eind maart 2018)*

- Ondersteuning van specifieke toestemmingsregels voor Schotland
- Cookie regelgeving naleven
- Leeftijdsbeperkingen in webshop - accountniveau
- Verwijderen van gevoelige gegevens - gegevens met betrekking tot werknemersmaten
- Implementeren van aparte logins per werknemer voor kinderopvang
- Privacyverklaring standaard integreren in de webshop
- Externe privacybeoordeling

## 9.2.2 Producten & Oplossingen (envisio)

### Voltooid

- Implementeren van privacy-by-design principes
- Privacy policy publiceren op onze landingspagina
- Cookie policy publiceren op onze landingspagina

### In proces (algemene roll-out eind maart 2018)

- Rapportering over gebruik van persoonsgegevens
- Verwijderen / anonimiseren persoonsgegevens op aanvraag (en in batch)
- Geautomatiseerd verwijderen / anonimiseren van persoonsgegevens
- Toon popup over cookies
- Implementeren OWASP beveiligingsprincipes

## 9.2.3 IT infrastructuur

### Voltooid

- Opzetten van een nieuw datacenter in co-locatie, met Equinix in Amsterdam
- ISO27001 certificering
- Ondersteuning van two-factor authenticatie voor het nieuwe datacenter

### In proces

- Certificering cyber essentials (voor de UK markt)
- Selectie van patch management software om patch updates te automatiseren

## 9.2.4 Interne tools

### Voltooid

- Script voor het verwijderen van persoons-/contactgegevens (archivering) in ERP en CRM-systeem
- Script voor het anonimiseren van persoons-/contactgegevens in ERP- en CRM-systeem