

# **Technical whitepaper over e-SoluTTions**

## **1. Gebruikte termen**

Client Web Portal: het dienstenplatform dat Tempo-Team aanbiedt aan zijn klanten.  
e-SoluTTions: de commerciële naam van de Client Web Portal.

## **2. Voordelen**

### **2.1. Back-ups maken/efficiënter werken/tijd besparen/minder middelen gebruiken**

De Client Web Portal bestaat uit vijf modules:

- a. vacatures en opvolging van kandidaten
- b. planning met toegang tot beschikbaarheden van de uitzendkrachten
- c. beheer van timesheets
- d. rapporten
- e. raadplegen van documenten

Deze voordelen maken het mogelijk om efficiënter te werken:

- Gegevens worden foutloos uitgewisseld en beide partijen kunnen ze tegelijk bekijken (de input van de klant wordt volledig hetzelfde weergegeven in het Tempo-Team-systeem en omgekeerd).
- Het is mogelijk om rechtstreeks in de Client Web Portal te plannen. Zo worden dubbele informatie en mogelijke fouten bij het kopiëren of interpreteren van berichten (bv. input uit een e-mail/een Excelbestand) vermeden.
- Het transparante live overzicht geeft iedereen extra gemoedsrust en meer tijd om te besteden aan zijn/haar kerntaken. E-mails heen en weer of telefoontjes over statusupdates zijn niet meer nodig.
- De verantwoordelijkheden van iedere betrokkene zijn duidelijk: de toegangsrechten geven aan welke processen aan wie zijn toegewezen. Voor elke rol kunnen specifieke toegangsrechten worden ingesteld, zodat die persoon alleen zaken kan zien en doen die bij zijn/haar verantwoordelijkheden horen. Bv. van beperkte inzage in vacatures en kandidaten per afdeling/team, alleen planning per locatie/afdeling of enkel goedkeuring van timesheets per team ... tot volledige toegang tot alle modules.
- Voor geplande uitzendkrachten stelt het systeem het contract automatisch op. Zo wordt de regelgeving altijd nageleefd (tijdige aangifte van werkuren, correct loon en ploegenpremie ...).

## 2.2. Regels naleven, controle op overuren en inzet van uitzendkrachten plus reporting

Het arbeidsreglement wordt in het backofficesysteem van Tempo-Team gecodeerd, net als het loon en/of de vergoeding die van toepassing zijn op de uitzendkrachten van de klant. Zo is het contract tussen Tempo-Team en de uitzendkrachten gegarandeerd volgens de regels.

Standaardreporting is een van de modules van e-SoluTTions:

- Klantenrapport met een overzicht van het gefactureerde bedrag, unieke uitzendkrachten en gemiddeld aantal uitzendkrachten aan het werk in vergelijking met het voorgaande jaar
- Lijst van uitzendkrachten
- Factuurverslag met een gedetailleerd overzicht van de gefactureerde bedragen
- Factuurverslag met een nauwkeurig overzicht van de gefactureerde bedragen, net als het aantal uren per maand of per factuur of per uitzendkracht

## 2.3. Meer informatie

Meer informatie over de voordelen vindt u in het document [hand-out e-SoluTTions NL](#)

Alles wat u nog moet weten over het gebruik van de Client Web Portal, leest u in onze '[gebruiksvoorwaarden - e-SoluTTions](#)'.

Vragen over hoe e-SoluTTions werkt? Kijk eerst bij de [FAQ](#) op de Client Web Portal. Vindt u het antwoord op uw vraag niet in de FAQ? Neem gerust contact op met uw Tempo-Team-consultant.

## 3. Infrastructuur

Tempo-Team biedt de Client Web Portal aan als een SaaS-oplossing.

De informatie wordt opgeslagen in onze systemen in onze AWS-omgeving (Ierland) en zal altijd binnen Europa blijven.

## 4. Systeemvereisten

Wat hebt u nodig om de Client Web Portal te gebruiken?

De voorkeursbrowser is Google Chrome. Firefox wordt volledig ondersteund, en Microsoft Edge en Safari werken ook.

Sta Javascript en cookies toe om er zeker van te zijn dat het platform correct werkt en u van alle functies kunt gebruikmaken.

## **5. Beschikbaarheid en duurzaamheid**

De Client Web Portal draait in een omgeving met een hoge beschikbaarheid. Zo zijn er altijd ten minste twee instanties actief.

### **5.1. back-up**

De gegevens worden opgeslagen in een omgeving met een hoge beschikbaarheid.

### **5.2. noodherstel**

De Client Web Portal is opgenomen in de algemene noodherstelstrategie van Tempo-Team Groep België.

## **6. Veiligheid en GDPR**

### **6.1. op het niveau van de infrastructuur**

De Client Web Portal is enkel toegankelijk via beveiligde internettoegang (https) op poort 443. De gegevens worden in alle stadia versleuteld, zowel tijdens het verzenden als wanneer ze niet gebruikt worden.

De Client Web Portal is een integraal onderdeel van de meerlagige beveiligingsstrategie van Tempo-Team. Die is bovendien voortdurend in ontwikkeling om nieuwe veiligheidsbedreigingen aan te pakken.

De strategie omvat, maar is niet beperkt tot:

- meerdere lagen van firewalls en virus/malwarecontroles
- wekelijkse beveiligingsscan's door derden en jaarlijkse penetratietests
- open voor verantwoorde bekendmaking (Intigriti)

### **6.2. op het niveau van de toepassing**

Alleen de medewerkers van de klant die het recht hebben om de gegevens volledig of gedeeltelijk te bekijken, kunnen inloggen op het platform.

Afhankelijk van hun rol en de taken die ermee verband houden, krijgen ze toegang tot de respectieve modules en gegevens. Een aanwervende manager kan bijvoorbeeld alleen de vacaturemodule voor zijn team of afdeling gebruiken, terwijl de hr-manager alle vacatures van de site of het hele bedrijf kan raadplegen. Een leidinggevende krijgt toegang tot de planningsmodule en de declaratiemodule voor zijn team of afdeling.

Het is de verantwoordelijkheid van de klant om Tempo-Team te laten weten wie wel toegangsrechten heeft en wie niet meer, zodat die rechten de werkelijke situatie weerspiegelen. Na een periode van 6 maanden en 1 dag van inactiviteit wordt de toegang automatisch ingetrokken.

Gebruiker:

Iedere gebruiker krijgt een gebruikersnaam en een wachtwoord waarmee hij/zij toegang krijgt tot de modules en gegevens die aansluiten bij zijn/haar rol en verantwoordelijkheden.

Bring-Your-Own-Identity (optie om eenmalig in te loggen via een andere 'identity provider') hoort niet bij de standaarddienst.

### 6.3. AVG

In het kader van de personeelsdiensten die Tempo-Team verleent, worden er via verschillende kanalen regelmatig persoonsgegevens uitgewisseld met de klant. Om die overdracht van gegevens vlotter te laten verlopen, te controleren en te beveiligen, kan Tempo-Team ICT-middelen gebruiken en die ter beschikking stellen aan de klant voor het uitwisselen van gegevens en het uitvoeren van wettelijke activiteiten. De Client Web Portal is een voorbeeld van zo'n ICT-middel. Via de Client Web Portal worden alleen persoonsgegevens verwerkt die nodig zijn om onze personeelsdiensten te verlenen aan de klant. Er worden geen andere gegevens of informatie verwerkt dan de normale gegevens die worden uitgewisseld wanneer we onze diensten verlenen zonder gebruik te maken van de Client Web Portal. Tempo-Team geldt als de verwerkingsverantwoordelijke van de persoonsgegevens van zijn uitzendkrachten en van de persoonsgegevens van de klant die gebruikmaakt van de Client Web Portal. Tempo-Team bepaalt zelfstandig de doeleinden en middelen voor de verwerking van die persoonsgegevens.

#### 6.3.1. AVG – medewerkers van klanten

We geven graag wat meer informatie over hoe Tempo-Team de persoonsgegevens van medewerkers van klanten verwerkt.

- Welke persoonsgegevens van de medewerkers van klanten worden opgeslagen in de Client Web Portal?
  - Deze informatie is minstens vereist:
    - naam, achternaam, functietitel, e-mailadres

- link naar de organisatiestructuur van de klant
  - rollen voor elke link naar de organisatiestructuur
  - Een gsm-nummer kan ook worden toegevoegd.
- Doel en rechtsgrondslag van de verwerking?
  - een contactpersoon registreren als 'gebruiker' van de Client Web Portal om hem/haar toegang te geven tot de benodigde informatie in het kader van de levering van personeelsdiensten en de bijbehorende communicatie
  - rechtsgrondslag: contractuele noodzaak
- Verwerkingsverantwoordelijke?
  - Tempo-Team is de verwerkingsverantwoordelijke van de geregistreerde persoonsgegevens van de 'gebruiker', in de zin van de wet van 30 juli 2018 en de AVG.
- Transparantie
  - De persoonsgegevens van de contactpersoon van de klant worden verwerkt overeenkomstig het [privacy statement](#) voor zakelijke relaties van Tempo-Team.
  - Op elk gebruik van de Client Web Portal zijn de algemene voorwaarden van toepassing. In die voorwaarden staat ook uitleg over hoe je toegang krijgt tot de Client Web Portal en hoe je de portal kunt gebruiken. Bovendien wordt erin toegelicht hoe Tempo-Team de persoonsgegevens zal verwerken in de Client Web Portal.
- Bewaring van gegevens
  - De persoonsgegevens van de contactpersoon worden in de Client Web Portal bewaard zolang hij/zij de geautoriseerde persoon is om namens de organisatie contact te onderhouden met Tempo-Team.
- GDPR-rechten
  - niet geautomatiseerd, maar handmatig ondersteund door een e-mail te sturen naar uw contactpersoon
- Toegangsrechten & wachtwoorden
  - Gebruikers kunnen zichzelf niet registreren. Tempo-Team registreert de gebruikers en hun toegangsrechten op basis van de informatie die we van de organisatie ontvangen.
  - De gebruiker heeft alleen toegang tot informatie die noodzakelijk is in het kader van de verlening van onze personeelsdiensten.
  - De gebruiker kiest zijn/haar wachtwoord zelf.

### 6.3.2. GDPR – kandidaten en uitzendkrachten

We geven graag wat meer informatie over hoe Tempo-Team de persoonsgegevens van uitzendkrachten verwerkt in de Client Web Portal.

- Welke persoonsgegevens?
  - in de module planning with access to disponibility of temp workers
    - naam, familienaam, e-mailadres, telefoonnummer
    - beschikbaarheden
    - vaardigheden (werkplek waar de uitzendkracht kan worden ingeschakeld)
  - in de module timesheet approvals
    - naam, familienaam
    - gepresteerde uren
    - loon
    - werkplekken
  - in de module vacancies and candidate tracking
    - naam, familienaam
    - cv
    - tekst met een voorstel
  - in de module reporting, zie punt 2.2
- Doel en rechtsgrondslag van de verwerking
  - De gegevens worden verwerkt om personeelsdiensten te kunnen verlenen aan de uitzendkrachten (matching en voorstellen aan klanten) en de arbeidsovereenkomst te kunnen uitvoeren (correcte betaling van de lonen, beheer van de beschikbaarheden).
  - Rechtsgrondslag: contractuele noodzaak
- Verwerkingsverantwoordelijke?
  - Tempo-Team is de verwerkingsverantwoordelijke van de verwerkte persoonsgegevens van de uitzendkrachten, in de zin van de wet van 30 juli 2018 en de GDPR.
  - De klant wordt ook beschouwd als onafhankelijke verwerkingsverantwoordelijke van de gedeelde persoonsgegevens van de uitzendkrachten die verwerkt worden op basis van zijn eigen verantwoordelijkheden en eigen rechtsgrondslagen.
- Transparantie
  - Toen ze zich inschreven voor onze personeelsdiensten, hebben we de uitzendkrachten via ons [privacy statement](#) geïnformeerd over de verwerking van hun persoonsgegevens en hen laten weten die we die gegevens mogelijk uitwisselen met onze klanten.
  - De bewaartermijn van de gegevens en de procedure om hun rechten in het kader

van de AVG uit te oefenen staan ook beschreven in ons privacy statement.

#### **6.4. Logging**

Technische, functionele en auditlogging bestaat, maar is met het oog op de gegevensbescherming niet beschikbaar voor klanten. Er is procesmatige functionele logging voor elementen die deel uitmaken van een bedrijfsproces.

### **7. Incidentbeheer**

Het incidentbeheer voor de Client Web Portal is opgenomen in het algemene proces voor incidentbeheer van Tempo-Team Groep België.

In geval van storingen of problemen kunnen gebruikers van de Client Web Portal terecht bij hun vertrouwde contactpersoon bij Tempo-Team. Meestal is dat een van de Tempo-Team-consultants. Indien die het probleem niet zelf kan oplossen, meldt hij/zij het incident volgens onze interne procedures aan de incident managers van Tempo-Team.

Alle incidenten die de dienstverlening verstoren of onderbreken, zullen worden behandeld volgens de interne dienstverleningsniveaus.

Storingen of onderbrekingen met aanzienlijke gevolgen zullen naar behoren worden meegedeeld op de portal.

#### **7.1. anticiperend**

Het team dat verantwoordelijk is voor incidentbeheer ontvangt (voor specifieke gebeurtenissen) waarschuwingen en neemt de nodige maatregelen om het probleem op te lossen en/of de gevolgen ervan te beperken.

#### **7.2. incidenten rond beveiliging en privacy**

In geval van een beveiligings- of privacy-incident wordt de incidentbeheer procedure gestart. Op basis van de ernst en de complexiteit van het incident wordt vervolgens bepaald welke stappen nodig zijn.