



KWALITEITSLABEL VOOR AANBIEDERS VAN ICT-DIENSTEN AAN ADVOCATENKANTOREN ADVOCATEN SOFTWARES*

DOELSTELLING

De richtlijnen bepalen die de dienstverleners van (advocaten)software (hierna “de dienstverlener”) dienen te respecteren in hun relaties met de advocaten van de deelnemende balies.

Deze dienstverleners verbinden zich er enkel toe de bepalingen van de richtlijnen van toepassing op hun diensten na te leven.

In ruil voor de naleving van deze goede praktijken, kan de dienstverlener aanspraak maken op een kwaliteitslabel en verschijnt hij op een lijst van aanbevolen dienstverleners.

PUBLICITEIT VOOR HET LABEL

De gegevens van bij het label aangesloten dienstverleners worden, op hun verzoek, gepubliceerd in een lijst op het intranet die is voorbehouden voor advocaten van de deelnemende balies (in alfabetische volgorde). De advocaten ontvangen per omzendbrief herinneringen betreffende het bestaan van deze lijst.

De dienstverlener doet beroep op dit label op zijn site, door via een link naar deze richtlijnen te verwijzen en maakt er ook gewag van in zijn contractuele documenten.

DUUR EN VERLENGING

De dienstverlener mag zich op dit label beroepen zolang hij zich aan huidige richtlijnen houdt. Indien hij daarvan afziet, stelt hij de commissie ad hoc¹ daarvan in kennis en verzoekt hij om schrapping van de lijst. De dienstverlener vraagt om de twee jaar de verlenging van zijn inschrijving op de lijst.

PROCEDURE VOOR DE BEHANDELING VAN KLACHTEN

De commissie ad hoc van de deelnemende balies onderzoekt de klachten die worden ingediend tegen de dienstverleners vermeld op de lijst en beslist, indien nodig en na de dienstverlener gehoord te hebben of aan de dienstverlener

indien nodig en na de dienstverlener gehoord te hebben of aan de dienstverlener de mogelijkheid geboden te hebben gehoord te worden, over het intrekken van dit label.

1. KWALITEIT VAN DE DIENSTEN EN VERPLICHTING TOT ADVIESVERLENING

De dienstverlener verbindt zich ertoe onder alle omstandigheden diensten van hoge kwaliteit te leveren. Hij adviseert en levert uitsluitend hoogwaardige ICT-oplossingen, aangepast aan de huidige technische en veiligheidseisen. Het is uiteraard aan de cliënt om zijn advies op te volgen. De dienstverlener verbindt zich er tevens toe volledige informatie over de situatie van de cliënt in te winnen (momenteel gebruikte oplossing, huidige behoeften, vooruitzichten op het vlak van ontwikkeling, budget, interne technische capaciteit ...) om hem altijd adequaat te kunnen adviseren. De dienstverlener verbindt zich ertoe dat alle onderaannemers op wie hij eventueel een beroep kan doen, na de cliënt daarvan in kennis te hebben gesteld, aan dezelfde regels zijn onderworpen als deze opgenomen in dit document.

2. NALEVING VAN HET BEROEPSGEHEIM

De cliënt, een advocaat, is onderworpen aan het beroepsgeheim overeenkomstig artikel 458 van het Belgisch Strafwetboek. De dienstverlener, alsmede alle personen die voor en met hem werkzaam zijn, verbinden zich ertoe dit beroepsgeheim strikt na te leven en geen gegevens of informatie bekend te maken waarvan zij tijdens hun dienstverlening kennis zouden hebben genomen.

De gegevens toevertrouwd aan de dienstverlener of door hem verwerkt, zijn vertrouwelijk en mogen niet aan derden worden doorgegeven of verkocht.

Meer bepaald indien hij “cloud computing” diensten aanbiedt, verbindt de dienstverlener zich ertoe maatregelen te treffen om de naleving van het beroepsgeheim van de advocaat te waarborgen.

3. BESCHERMING VAN PERSOONSGEGEVENS

De dienstverlener voldoet aan al zijn verplichtingen uit hoofde van de GDPR, in zijn hoedanigheid van verwerkingsverantwoordelijke jegens de betrokken personen, d.w.z. de klant en, in voorkomend geval, zijn personeelsleden.

Bovendien leeft hij zowel de GDPR na als de wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, wanneer hij optreedt als onderaannemer van de klant.

Hij sluit derhalve de schriftelijke overeenkomst af als bedoeld in artikel 28 van de GDPR.

Er wordt op gewezen dat het mogelijk is dat een advocatenkantoor bijzondere en strafrechtelijke gegevens verwerkt, soms op grote schaal.

Indien hij diensten van het type “cloud computing” aanbiedt, verbindt de dienstverlener er zich toe de regelgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens na te leven en meer bepaald toe te zien op de verschillende regels inzake grensoverschrijdende gegevensoverdrachten.

4. KENNIS EN NALEVING VAN DE DEONTOLOGIE VAN ADVOCATEN

De dienstverlener verbindt er zich toe kennis te nemen van de deontologische verplichtingen van advocaten met betrekking tot ICT (Hoofdstuk V.5, Codex Deontologie voor Advocaten).

De dienstverlener biedt alleen oplossingen aan die in overeenstemming zijn met de deontologische verplichtingen van advocaten. Daartoe zorgt hij er ten minste voor:

- een e-mailaccount in te stellen met een adres dat in overeenstemming is met de artikelen 192 van de Codex;
- de e-mailsoftware van de klant onder meer zo te configureren dat, overeenkomstig artikel 193bis van de Codex, de digitale handtekening van elke e-mail mogelijk is, dat in elke e-mail de vermeldingen voorzien in artikel 192 van de Codex worden opgenomen en dat de ontvangst van e-mails automatisch wordt bevestigd
- de eID-software te installeren.

Indien de advocaat, klant van de dienstverlener, kiest voor een oplossing die niet in overeenstemming is met zijn deontologische verplichtingen, wijst de dienstverlener zijn klant schriftelijk op deze bewuste keuze.

5. DPA- en FOD-informaticatools

De dienstverlener blijft op de hoogte van de DPA-en FOD Justitie informaticatools en vergemakkelijkt het gebruik ervan voor zijn klant. Daartoe installeert hij bijvoorbeeld de middleware en software die nodig zijn voor de aansluiting op DPA-Deposit, DPA-Regsol, DPA-Salduzweb, e-deposit en J-Box.

Als de klant hem om een toetsenbord vraagt, zal hij hem een toetsenbord met een geïntegreerde kaartlezer voorstellen.

Als de klant hem om een monitor en/of een computer vraagt, stelt hij een monitor met geïntegreerde camera en luidsprekers voor als zijn computer daar niet mee is uitgerust, en/of een computer met microfoon en luidsprekers of een koptelefoon met microfoon, als zijn monitor daar niet mee is uitgerust.

Als de klant over de nodige hardware beschikt, installeert de dienstverlener de door de FOD gebruikte videoconferentiesoftware (Webex-vergadering) en, indien de klant dit wenst, compatibele videoconferentiesoftware.

De dienstverlener configureert de scanner en de tekstverwerker van de klant – voor zover hij deze aanlevert – om te scannen of op te slaan in PDF/A-1-formaat en in een geoptimaliseerd formaat.

6. SERVICE GARANTIE

De dienstverlener voorziet een geschikt communicatiekanaal waardoor de klant snel contact met hem kan opnemen tijdens de kantooruren.

De dienstverlener verbindt er zich toe op ieder verzoek in te gaan en/of tussen te komen, ten minste

- binnen de 2 werkdagen, wanneer hem een technisch probleem wordt gemeld dat de activiteit van de klant verhindert;
- binnen de 4 werkdagen, wanneer hem een technisch probleem wordt gemeld dat de activiteit van de klant beperkt.

Hij verbindt er zich toe, in de mate van het mogelijke, een technische oplossing of vervanging te bieden, zodat de activiteit kan worden voortgezet terwijl het probleem wordt opgelost.

7. BEVEILIGINGS- EN BACKUPMAATREGELEN

De dienstverlener adviseert de klant over de implementatie van doeltreffende en veilige maatregelen voor gegevens- of systeemback-up.



Hij adviseert de klant ook over de elementaire beveiligingsmaatregelen die in acht moeten worden genomen.

Om zowel aan artikel 3 als aan artikel 4 van dit reglement te voldoen, neemt de dienstverlener alle logische (encryptie, beveiliging met wachtwoorden, enz.) en fysieke (toegangsbeveiliging, enz.) beveiligingsmaatregelen die nuttig zijn voor de behandeling en overdracht van de gegevens van de klant die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van zijn prestaties.

Bovendien adviseert hij een strategie van versleuteling en tijdelijke wachtwoordbeveiliging voor toegang tot het bekabelde of draadloze netwerk (zowel voor het privénetwerk als voor het openbare netwerk, indien van toepassing) en tot computers en servers, met inbegrip deze van het type "cloud computing".

Als de dienstverlener een computer ter vervanging van een andere ter beschikking stelt, zal hij ervoor zorgen dat de harde schijf van de oude computer die de klant vraagt terug te nemen, daadwerkelijk op definitieve wijze wissen.

De dienstverlener staat de klant bij en biedt aan om hem of een lid van zijn personeel in enkele eenvoudige technische stappen op te leiden om een doeltreffende back-up en/of beveiliging te garanderen.

In het bijzonder zal de dienstverlener, indien hij diensten van het type "cloud computing" aanbiedt, waarbij hij, zo nodig, beroep doet op onderaannemers:

- de klant steeds op de hoogte houden van de identiteit van de persoon die de feitelijke controle heeft over de gegevens;
- ervoor zorgen dat de nodige hardware- en softwarematige tools aanwezig zijn om de dienst in stand te houden en de beveiliging en back-up van de gegevens te garanderen;
- naar keuze van de klant, in geval van beëindiging van de overeenkomst om welke reden dan ook - met inbegrip van de toepassing van de exceptie van niet-uitvoering van de dienstverlener of diens faillissement -, het herstellen of verwijderen van alle gegevens mogelijk maken, op eenvoudige wijze en in een gestructureerde vorm waardoor de overname door een andere dienstverlener mogelijk is.

8. CLOUD COMPUTING

Als de dienstverlener een dienst van het type «Cloud Computing» aanbiedt, verbindt hij zich toe rekening te houden met de richtlijnen uiteengezet door de Raad van Europese balies (CCBE) in zijn advies van 9 juli 2012¹. De door de dienstverlener voorgestelde overeenkomst houdt rekening met de verschillende punten opgesomd in punt G, bladzijde 8, van dit advies:

Doel van de dienst,

Beschikbaarheid van het systeem,

Termijnen voor het corrigeren van fouten en het verhelpen van storingen,

Veranderingen in eisen van de dienst,

Verplichting van de dienstverlener om het systeem aan te passen als gevolg van wijzigingen in regelgeving of wetgeving,

[Informatie] over de deelname van onderaannemers,

Licenties, met name de verzekering die de dienstverlener de nodige rechten geeft om de licentie te verstrekken,

Eigendom van de opgeslagen gegevens en het exclusieve toegangsrecht van de klant,

Naleving van de regels inzake gegevensbescherming, met inbegrip van persoonsgegevens,

Maatregelen inzake beveiliging en aansprakelijkheid

Geheimhoudingsplicht,

Monitoring en rapportage,

Technische documentatie, procesdocumentatie en gebruikers- of systeembeheerdersdocumentatie,

Recht op controle en audit van de activiteit van de dienstverlener,

Back-up en (nood)herstelplan na schadegeval,

Bepalingen m.b.t. de beschikbaarheid van broncodes in geval van insolventie of ongeschiktheid van de dienstverlener,

Het bepalen van de locatie van de servers,

Verzekering, garanties, gedekte schade, plafonds,

Termijn, beëindiging

Einde van de overeenkomst

Geschillenbeslechting : bemiddeling, verzoening en/of arbitrage

Toepasselijk recht en bevoegdheid,

...

¹ http://www.ccbe.eu/fileadmin/user_upload/NTCdocument/07092012_EN_CCBE_gui1_1347539443.pdf

9. MAATSCHAPPELIJKE VERANTWOORDELIJKHEID

De dienstverlener levert de minst energieverblindende en minst vervuilende apparatuur in de door de klant gekozen prijsklasse.

Hij zorgt ervoor dat hij de nodige uitrusting aanbiedt om het welzijn van de personeelsleden van de klant op het werk te garanderen, met inbegrip van de uitrusting die verband houdt met het geluidsniveau van ventilatoren en printers, als hij dergelijke uitrusting aanbiedt.

10. EVALUATIE DOOR DE KLANT

De dienstverlener verbindt er zich toe zich te onderwerpen aan de beoordeling van de kwaliteit van zijn diensten door de klant (naleving van deze richtlijnen, goede werking van de geïmplementeerde systemen, betrouwbaarheid van het geleverde materiaal en van de geïnstalleerde oplossingen, snelheid van tussenkomst in geval van storing, termijnen van tussenkomst (naleving van de SLA), naleving van de aangekondigde en overeengekomen tarieven ...).

De dienstverlener kan echter zijn standpunt kenbaar maken over de evaluaties die hij onrechtvaardig acht, en kan de Commissie ad hoc verzoeken elke ongerechtvaardigde evaluatie in te trekken.

11. CONTRACTUELE INFORMATIE EN GESCHILLEN

De dienstverlener verbindt zich ertoe zijn diensten steeds te presteren binnen het kader van een duidelijke tarieflijst. Voor niet courante diensten zal hij een offerte of een voorafgaandelijke en volledige prijsopgave opmaken.

In geval van een geschil verbindt de dienstverlener zich ertoe steeds voorrang te geven aan het vinden van een minnelijke oplossing.

De dienstverlener die zich aan dit charter houdt, stemt ermee in dat het voorrang heeft op eventuele tegenstrijdige bepalingen van zijn eigen algemene voorwaarden.

