Version 2.0

Standardkontraktsbestemmelser

i henhold til artikel 28, stk. 3, i forordning 2016/679 (databeskyttelsesforordningen) med hen blik på databehandlerens behandling af personoplysninger

mellem

Kunden

herefter ”den dataansvarlige”

og

Relatel A/S
CVR 40075291
Teglholmsgade 1
2450 København SV

herefter ”databehandleren”

der hver især er en ”part” og sammen udgør ”parterne”

HAR AFTALT følgende standardkontraktsbestemmelser (Bestemmelserne) med henblik på at overholde databeskyttelsesforordningen og sikre beskyttelse af privatlivets fred og fysiske personers grundlæggende rettigheder og frihedsrettigheder

1. Indhold

2. Præambel 3
3. Den dataansvarliges rettigheder og forpligtelser 4
4. Databehandleren handler efter instruks 4
5. Fortrolighed 4
6. Behandlingssikkerhed 4
7. Anvendelse af underdatabehandlere 5
8. Overførsel til tredjelande eller internationale organisationer 6
9. Bistand til den dataansvarlige 7
10. Underretning om brud på persondatasikkerheden 8
11. Sletning og returnering af oplysninger 9
12. Revision, herunder inspektion 9
13. Parternes aftale om andre forhold 9
14. Ikrafttræden og ophør 9
15. Kontaktpersoner hos den dataansvarlige og databehandleren 10
Bilag A Oplysninger om behandlingen 11
Bilag B Underdatabehandlere 12
Bilag C Instruks vedrørende behandling af personoplysninger 13
Bilag D Aftalt supplerende bestemmelser til databehandleraftalen 17

2. Præambel

1. Disse Bestemmelser fastsætter databehandlerens rettigheder og forpligtelser, når denne foretager behandling af personoplysninger på vegne af den dataansvarlige.

2. Disse bestemmelser er udformet med henblik på parternes efterlevelse af artikel 28, stk. 3, i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (databeskyttelsesforordningen).

3. Bestemmelserne er indgået som et supplement til "Almindelige forretningsbetingelser for levering og drift af ydelser fra Relatel A/S" (Hovedaftalen), hvorefter databehandleren behandler personoplysninger på vegne af den dataansvarlige iht. med disse Bestemmelser. Den nyeste version af klausulerne vil være tilgængelig på https://www.relatel.dk/vilkaar

4. Bestemmelserne har forrang i forhold til eventuelle tilsvarende bestemmelser i andre aftaler mellem parterne.

5. Der hører fire bilag til disse Bestemmelser, og bilagene udgør en integreret del af Bestemmelserne.

6. Bilag A indeholder nærmere oplysninger om behandlingen af personoplysninger, her under om behandlingens formål og karakter, typen af personoplysninger, kategorierne af registrerede og varighed af behandlingen.

7. Bilag B indeholder den dataansvarliges betingelser for databehandlerens brug af underdatabehandlere og en liste af underdatabehandlere, som den dataansvarlige har godkendt brugen af.

8. Bilag C indeholder den dataansvarliges instruks for så vidt angår databehandlerens behandling af personoplysninger, en beskrivelse af de sikkerhedsforanstaltninger, som databehandleren som minimum skal gennemføre, og hvordan der føres tilsyn med databehandleren og eventuelle underdatabehandlere.

9. Bilag D indeholder bestemmelser vedrørende andre aktiviteter, som ikke af omfattet af Bestemmelserne.

10. Bestemmelserne med tilhørende bilag skal opbevares skriftligt, herunder elektronisk, af begge parter.

11. Disse Bestemmelser frigør ikke databehandleren fra forpligtelser, som databehandleren er pålagt efter databeskyttelsesforordningen eller enhver anden lovgivning.

3. Den dataansvarliges rettigheder og forpligtelser

1. Den dataansvarlige er ansvarlig for at sikre, at behandlingen af personoplysninger sker i overensstemmelse med databeskyttelsesforordningen (se forordningens artikel 24), databeskyttelsesbestemmelser i anden EU-ret eller medlemsstaternes[1] nationale ret og disse Bestemmelser.

2. Den dataansvarlige har ret og pligt til at træffe beslutninger om, til hvilke(t) formål og med hvilke hjælpemidler, der må ske behandling af personoplysninger.

3. Den dataansvarlige er ansvarlig for, blandt andet, at sikre, at der er et behandlingsgrundlag for behandlingen af personoplysninger, som databehandleren instrueres i at foretage.

4. Databehandleren handler efter instruks

1. Databehandleren må kun behandle personoplysninger efter dokumenteret instruks som beskrevet i bilag A og C, medmindre det kræves i henhold til EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret, som databehandleren er underlagt.

2. Databehandleren underretter omgående den dataansvarlige, hvis en instruks efter vedkommendes mening er i strid med denne forordning eller databeskyttelsesbestemmelser i anden EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret.

5. Fortrolighed

1. Databehandleren må kun give adgang til personoplysninger, som behandles på den dataansvarliges vegne, til personer, som er underlagt databehandlerens instruktions beføjelser, som har forpligtet sig til fortrolighed eller er underlagt en passende lovbestemt tavshedspligt, og kun i det nødvendige omfang. Listen af personer, som har fået tildelt adgang, skal løbende gennemgås. På baggrund af denne gennemgang kan adgangen til personoplysninger lukkes, hvis adgangen ikke længere er nødvendig, og personoplysningerne skal herefter ikke længere være tilgængelige for disse personer.

2. Databehandleren skal efter anmodning fra den dataansvarlige kunne påvise, at de pågældende personer, som er underlagt databehandlerens instruktionsbeføjelser, er underlagt ovennævnte tavshedspligt.

6. Behandlingssikkerhed

1. Databeskyttelsesforordningens artikel 32 fastslår, at den dataansvarlige og databehandleren, under hensyntagen til det aktuelle tekniske niveau, implementeringsomkostningerne og den pågældende behandlings karakter, omfang, sammenhæng og formål samt risiciene af varierende sandsynlighed og alvor for fysiske personers rettigheder og frihedsrettigheder, gennemfører passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger for at sikre et beskyttelsesniveau, der passer til disse risici.

1 Henvisninger til "medlemsstat" i disse bestemmelser skal forstås som en henvisning til "EØS-medlemsstater"

Den dataansvarlige skal vurdere risiciene for fysiske personers rettigheder og frihedsrettigheder som behandlingen udgør og gennemføre foranstaltninger for at imødegå disse risici. Afhængig af deres relevans kan det omfatte:

a. Pseudonymisering og kryptering af personoplysninger

b. evne til at sikre vedvarende fortrolighed, integritet, tilgængelighed og ro busthed af behandlingssystemer og tjenester

c. evne til rettidigt at genoprette tilgængeligheden af og adgangen til personoplysninger i tilfælde af en fysisk eller teknisk hændelse

d. en procedure for regelmæssig afprøvning, vurdering og evaluering af effektiviteten af de tekniske og organisatoriske foranstaltninger til sikring af behandlingssikkerhed.

2. Efter forordningens artikel 32 skal databehandleren – uafhængigt af det dataansvar lige – også vurdere risiciene for fysiske personers rettigheder som behandlingen ud gør og gennemføre foranstaltninger for at imødegå disse risici. Med henblik på denne vurdering skal den dataansvarlige stille den nødvendige information til rådighed for databehandleren som gør vedkommende i stand til at identificere og vurdere sådanne risici.

3. Derudover skal databehandleren bistå den dataansvarlige med vedkommendes overholdelse af den dataansvarliges forpligtelse efter forordningens artikel 32, ved bl.a. at stille den nødvendige information til rådighed for den dataansvarlige vedrørende de tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger, som databehandleren alle rede har gennemført i henhold til forordningens artikel 32, og al anden information, der er nødvendig for den dataansvarliges overholdelse af sin forpligtelse efter forordningens artikel 32.

   Hvis imødegåelse af de identificerede risici – efter den dataansvarliges vurdering – kræver gennemførelse af yderligere foranstaltninger end de foranstaltninger, som da tabehandleren allerede har gennemført, skal den dataansvarlige angive de yderligere foranstaltninger, der skal gennemføres, i bilag C.

7. Anvendelse af underdatabehandlere

1. Databehandleren skal opfylde de betingelser, der er omhandlet i databeskyttelsesfor ordningens artikel 28, stk. 2, og stk. 4, for at gøre brug af en anden databehandler (en underdatabehandler).

2. Databehandleren må således ikke gøre brug af en underdatabehandler til opfyldelse af disse Bestemmelser uden forudgående notifikation på https://www.relatel.dk/vilkaar

3. Databehandleren har den dataansvarliges generelle godkendelse til brug af underdatabehandlere. Databehandleren skal skriftligt underrette den dataansvarlige om eventuelle planlagte ændringer vedrørende tilføjelse eller udskiftning af underdatabehandlere med mindst 30 dages varsel og derved give den dataansvarlige mulighed for at gøre indsigelse mod sådanne ændringer inden brugen af de(n) omhandlede under

databehandler(e). Længere varsel for underretning i forbindelse med specifikke be handlingsaktiviteter kan angives i bilag B. Listen over underdatabehandlere, som den dataansvarlige allerede har godkendt, fremgår af bilag B.

4. Når databehandleren gør brug af en underdatabehandler i forbindelse med udførelse af specifikke behandlingsaktiviteter på vegne af den dataansvarlige, skal databehandleren, gennem en kontrakt eller andet retligt dokument i henhold til EU-retten eller medlemsstaternes nationale ret, pålægge underdatabehandleren de samme databeskyttelsesforpligtelser som dem, der fremgår af disse Bestemmelser, hvorved der navnlig stilles de fornødne garantier for, at underdatabehandleren vil gennemføre de tekniske og organisatoriske foranstaltninger på en sådan måde, at behandlingen overholder kravene i disse Bestemmelser og databeskyttelsesforordningen.

   Databehandleren er derfor ansvarlig for at kræve, at underdatabehandleren som minimum overholder databehandlerens forpligtelser efter disse Bestemmelser og data beskyttelsesforordningen.

5. Underdatabehandleraftale(r) og eventuelle senere ændringer hertil sendes – efter den dataansvarliges anmodning herom – i kopi til den dataansvarlige, som herigennem har mulighed for at sikre sig, at tilsvarende databeskyttelsesforpligtelser som følger af disse Bestemmelser er pålagt underdatabehandleren. Bestemmelser om kommercielle vilkår, som ikke påvirker det databeskyttelsesretlige indhold af underdatabehandleraftalen, skal ikke sendes til den dataansvarlige.

6. Databehandleren skal i sin aftale med underdatabehandleren indføje den dataansvarlige som begunstiget tredjemand i tilfælde af databehandlerens konkurs, således at den dataansvarlige kan indtræde i databehandlerens rettigheder og gøre dem gældende over for underdatabehandlere, som f.eks. gør den dataansvarlige i stand til at instruere underdatabehandleren i at slette eller tilbagelevere personoplysningerne.

7. Hvis underdatabehandleren ikke opfylder sine databeskyttelsesforpligtelser, forbliver databehandleren fuldt ansvarlig over for den dataansvarlige for opfyldelsen af under databehandlerens forpligtelser. Dette påvirker ikke de registreredes rettigheder, der følger af databeskyttelsesforordningen, herunder særligt forordningens artikel 79 og 82, over for den dataansvarlige og databehandleren, herunder underdatabehandle ren.

8. Overførsel til tredjelande eller internationale organisationer

1. Enhver overførsel af personoplysninger til tredjelande eller internationale organisationer må kun foretages af databehandleren på baggrund af dokumenteret instruks herom fra den dataansvarlige og skal altid ske i overensstemmelse med databeskyttelsesforordningens kapitel V.

2. Hvis overførsel af personoplysninger til tredjelande eller internationale organisationer, som databehandleren ikke er blevet instrueret i at foretage af den dataansvarlige, kræves i henhold til EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret, som databehandleren er underlagt, skal databehandleren underrette den dataansvarlige om dette retlige krav inden behandling, medmindre den pågældende ret forbyder en sådan underretning af hensyn til vigtige samfundsmæssige interesser.

3. Uden dokumenteret instruks fra den dataansvarlige kan databehandleren således ikke inden for rammerne af disse Bestemmelser:

    a. overføre personoplysninger til en dataansvarlig eller databehandler i et tredjeland eller en international organisation
    b. overlade behandling af personoplysninger til en underdatabehandler i et tredjeland
    c. behandle personoplysningerne i et tredjeland

4. Den dataansvarliges instruks vedrørende overførsel af personoplysninger til et tredjeland, herunder det eventuelle overførselsgrundlag i databeskyttelsesforordningens kapitel V, som overførslen er baseret på, skal angives i bilag C.6.

5. Disse Bestemmelser skal ikke forveksles med standardkontraktsbestemmelser som omhandlet i databeskyttelsesforordningens artikel 46, stk. 2, litra c og d, og disse Bestemmelser kan ikke udgøre et grundlag for overførsel af personoplysninger som omhandlet i databeskyttelsesforordningens kapitel V.

9. Bistand til den dataansvarlige

1. Databehandleren bistår, under hensyntagen til behandlingens karakter, så vidt muligt den dataansvarlige ved hjælp af passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger med opfyldelse af den dataansvarliges forpligtelse til at besvare anmodninger om udøvelsen af de registreredes rettigheder som fastlagt i databeskyttelsesforordningens kapitel III.

    Dette indebærer, at databehandleren så vidt muligt skal bistå den dataansvarlige i forbindelse med, at den dataansvarlige skal sikre overholdelsen af:

    a. oplysningspligten ved indsamling af personoplysninger hos den registrerede
    b. oplysningspligten, hvis personoplysninger ikke er indsamlet hos den registrerede
    c. indsigtsretten
    d. retten til berigtigelse
    e. retten til sletning (”retten til at blive glemt”)
    f. retten til begrænsning af behandling
    g. underretningspligten i forbindelse med berigtigelse eller sletning af personoplysninger eller begrænsning af behandling
    h. retten til dataportabilitet
    i. retten til indsigelse
    j. retten til ikke at være genstand for en afgørelse, der alene er baseret på automatisk behandling, herunder profilering

2. I tillæg til databehandlerens forpligtelse til at bistå den dataansvarlige i henhold til Bestemmelse 6.3., bistår databehandleren endvidere, under hensyntagen til behandlingens karakter og de oplysninger, der er tilgængelige for databehandleren, den dataansvarlige med:

    a. den dataansvarliges forpligtelse til uden unødig forsinkelse og om muligt se nest 72 timer, efter at denne er blevet bekendt med det at anmelde brud på persondatasikkerheden til den kompetente tilsynsmyndighed, Datatilsynet, medmindre det er usandsynligt, at bruddet på persondatasikkerheden indebærer en risiko for fysiske personers rettigheder eller frihedsrettigheder

    b. den dataansvarliges forpligtelse til uden unødig forsinkelse at underrette den registrerede om brud på persondatasikkerheden, når bruddet sandsynligvis vil medføre en høj risiko for fysiske personers rettigheder og frihedsrettigheder

    c. den dataansvarliges forpligtelse til forud for behandlingen at foretage en ana lyse af de påtænkte behandlingsaktiviteters konsekvenser for beskyttelse af personoplysninger (en konsekvensanalyse)

    d. den dataansvarliges forpligtelse til at høre den kompetente tilsynsmyndig hed, Datatilsynet, inden behandling, såfremt en konsekvensanalyse vedrørende databeskyttelse viser, at behandlingen vil føre til høj risiko i mangel af foranstaltninger truffet af den dataansvarlige for at begrænse risikoen.

3. Parterne skal i bilag C angive de fornødne tekniske og organisatoriske foranstaltninger, hvormed databehandleren skal bistå den dataansvarlige samt i hvilket omfang og udstrækning. Det gælder for de forpligtelser, der følger af Bestemmelse 9.1. og 9.2.

10. Underretning om brud på persondatasikkerheden

1. Databehandleren underretter uden unødig forsinkelse den dataansvarlige efter at være blevet opmærksom på, at der er sket et brud på persondatasikkerheden.

2. Databehandlerens underretning til den dataansvarlige skal om muligt ske senest 72 efter, at denne er blevet bekendt med bruddet, sådan at den dataansvarlige kan over holde sin forpligtelse til at anmelde bruddet på persondatasikkerheden til den kompetente tilsynsmyndighed, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 33.

3. I overensstemmelse med Bestemmelse 9.2.a skal databehandleren bistå den data ansvarlige med at foretage anmeldelse af bruddet til den kompetente tilsynsmyndig hed. Det betyder, at databehandleren skal bistå med at tilvejebringe nedenstående information, som ifølge artikel 33, stk. 3, skal fremgå af den dataansvarliges anmeldelse af bruddet til den kompetente tilsynsmyndighed:

    a. karakteren af bruddet på persondatasikkerheden, herunder, hvis det er muligt, kategorierne og det omtrentlige antal berørte registrerede samt kategorierne og det omtrentlige antal berørte registreringer af personoplysninger

    b. de sandsynlige konsekvenser af bruddet på persondatasikkerheden

c. de foranstaltninger, som den dataansvarlige har truffet eller foreslår truffet for at håndtere bruddet på persondatasikkerheden, herunder, hvis det er relevant, foranstaltninger for at begrænse dets mulige skadevirkninger.

4. Parterne skal i bilag C angive den information, som databehandleren skal tilvejebringe i forbindelse med sin bistand til den dataansvarlige i dennes forpligtelse til at anmelde brud på persondatasikkerheden til den kompetente tilsynsmyndighed.

11. Sletning og returnering af oplysninger

1. Ved ophør af tjenesterne vedrørende behandling af personoplysninger, er databehandleren forpligtet til at slette alle personoplysninger, der er blevet behandlet på vegne af den dataansvarlige og bekræfte over for den dataansvarlig, at oplysningerne er slettet, medmindre EU-retten eller medlemsstaternes nationale ret foreskriver op bevaring af personoplysningerne.

12. Revision, herunder inspektion

1. Databehandleren stiller alle oplysninger, der er nødvendige for at påvise overholdelsen af databeskyttelsesforordningens artikel 28 og disse Bestemmelser, til rådighed for den dataansvarlige og giver mulighed for og bidrager til revisioner, herunder inspektioner, der foretages af den dataansvarlige eller en anden revisor, som er bemyndiget af den dataansvarlige.

2. Procedurerne for den dataansvarliges revisioner, herunder inspektioner, med databehandleren og underdatabehandlere er nærmere angivet i Bilag C.7. og C.8.

3. Databehandleren er forpligtet til at give tilsynsmyndigheder, som efter gældende lovgivningen har adgang til den dataansvarliges eller databehandlerens faciliteter, eller repræsentanter, der optræder på tilsynsmyndighedens vegne, adgang til databehandlerens fysiske faciliteter mod behørig legitimation.

13. Parternes aftale om andre forhold

1. Parterne kan aftale andre bestemmelser vedrørende tjenesten vedrørende behandling af personoplysninger om f.eks. erstatningsansvar, så længe disse andre bestemmelser ikke direkte eller indirekte strider imod Bestemmelserne eller forringer den registreredes grundlæggende rettigheder og frihedsrettigheder, som følger af databeskyttelsesforordningen.

14. Ikrafttræden og ophør

1. Bestemmelserne træder i kraft på datoen for begge parters underskrift heraf.

2. Begge parter kan kræve Bestemmelserne genforhandlet, hvis lovændringer eller uhensigtsmæssigheder i Bestemmelserne giver anledning hertil.

3. Bestemmelserne er gældende, så længe tjenesten vedrørende behandling af personoplysninger varer. I denne periode kan Bestemmelserne ikke opsiges, medmindre andre bestemmelser, der regulerer levering af tjenesten vedrørende behandling af personoplysninger, aftales mellem parterne.

4. Hvis levering af tjenesterne vedrørende behandling af personoplysninger ophører, og personoplysningerne er slettet eller returneret til den dataansvarlige i overensstemmelse med Bestemmelse 11.1 og Bilag C.4, kan Bestemmelserne opsiges med skriftligt varsel af begge parter.

5. Underskrift

   Bestemmelserne er en del af Hovedaftalen og skal derfor ikke underskrives.

15. Kontaktpersoner hos den dataansvarlige og databehandleren

Databehandleren kan kontaktes på mail på: gdpr@relatel.dk

Databehandlerens databeskyttelsesrådgiver kan kontaktes på email: dpo@nuuday.dk

Bilag A Oplysninger om behandlingen

A.1. Formålet med databehandlerens behandling af personoplysninger på vegne af den dataansvarlige

Levering af omstillingsløsning til erhverv. Herunder levering af chatløsning, telefoni igennem datakald, softphone, tilfredshedsundersøgelser efter endte opkald. Omstillingsløsningen indebærer også muligheden for integrationer, herunder vores åbne API.

A.2. Databehandlerens behandling af personoplysninger på vegne af den dataansvarlige drejer sig primært om (karakteren af behandlingen)

Afhængigt af hvilken løsning kunden har valgt, kan der forekomme følgende typer af behandling:

1. Grundlæggende omstillingsfunktionalitet
2. Håndtering af WEB SMS
3. Håndtering af opkaldsinformation
4. Håndtering af måling af kundetilfredshed
5. Håndtering af medarbejders status
6. Optagelse af telefonsamtaler
7. Håndtering af chat
8. Overførsel af data igennem integrationer
9. Produktudvikling
10. AI Voice Generator – Omdanne input til lyd

A.3. Behandlingen omfatter følgende typer af personoplysninger om de registrerede

1. Grundlæggende omstillingsfunktionalitet: Telefonnummer, navn, mail
2. Håndtering af WEB SMS: Telefonnummer
3. Håndtering af opkaldsinformation: Telefonnummer, tidspunkt
4. Håndtering af måling af kundetilfredshed: Telefonnummer, tilfredshed
5. Håndtering af medarbejders status: Ledig, optaget, ikke til stede
6. Optagelse af telefonsamtaler: Personoplysninger indeholdt i optaget samtale, telefonnummer, tidspunkt*
7. Håndtering af chat: Personoplysninger indeholdt i chat, telefonnummer, mail*
8. Integrationer: Hvis kunden har opsat integrationer med andre systemer, vil mobilnummer samt opkald kunne overføres
9. Produktudvikling: Brug af eventuelle personoplysninger i tekst til AI genereret speak til produktudvikling
10. AI Voice Generator: Omdannelse af eventuelle personoplysninger i tekst til AI genereret speak*

*Relatel A/S har ikke adgang til eller kontrol over persondatatyper, der er gemt på tjenesten, og det er den dataansvarliges ansvar at bestemme, hvilke kategorier af persondata denne vil acceptere.

A.4. Behandlingen omfatter følgende kategorier af registrerede

- Kundens medarbejdere
- Kundens kunder

A.5. Databehandlerens behandling af personoplysninger på vegne af den dataansvarlige kan påbegyndes efter disse Bestemmelsers ikrafttræden. Behandlingen har følgende varighed

Så længe hovedaftalen er gældende.

Bilag B Underdatabehandlere

B.1. Godkendte underdatabehandlere

Ved aftalens indgåelse har den Dataansvarlige accepteret brugen af de databehandlere, som er angivet på www.relatel.dk/underdatabehandlere.

Såfremt databehandleren ønsker at anvende en ny underdatabehandler, vil databehandleren oplyse et skifte af underdatabehandler på www.relatel.dk/underdatabehandlere. Dette varsel vil være opsat på Relatels hjemmeside i mindst 30 dage, førend den nye underleverandør tages i brug.

Har den Dataansvarlige indsigelser mod udskiftning af en underdatabehandler, skal disse indsigelser være Databehandleren i hænde 14 dage inden underdatabehandleren tages i brug.

Bilag C Instruks vedrørende behandling af personoplysninger

C.1. Behandlingens genstand/instruks

Databehandlerens behandling af personoplysninger på vegne af den dataansvarlige sker ved,at databehandleren udfører følgende:

Foretager de behandlinger, der er nødvendige for at drive den omstillingsløsning der er valgt af kunden. Herunder:

- Registrering og opbevaring af opkaldshistorik
- Håndtering af WebSMS 'er
- Udsendelse, indsamling og håndtering af kundetilfredshed igennem SMS'er
- Håndtering af den enkelte medarbejders status
- Optagelse og opbevaring af optagede telefonsamtaler
- Håndtering og opbevaring af historik i forbindelse med chatfunktion

Databehandleren instrueres i at overfører personoplysninger i henhold til C.6, i det omfang, det er nødvendigt for opfyldelsen af aftalen mellem den Dataansvarlige og Databehandleren.

C.2. Behandlingssikkerhed

Databehandleren er berettiget og forpligtet til at træffe beslutninger om, hvilke tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger, der skal gennemføres for at etableret det nødvendige (og aftalte) sikkerhedsniveau. Databehandleren skal dog – under alle omstændigheder og som minimum – gennemføre følgende foranstaltninger (Baseret på tekniske og organisatoriske sikkerhedskontroller fra uafhængig revisors ISAE 3000 assurancerapport om informationssikkerhed og foranstaltninger i henhold til databehandleraftalen), som er aftalt med den dataansvarlige:

Procedurer og kontroller, der skal overholdes for at sikre, at databehandleren har implementeret tekniske foranstaltninger for at sikre relevant behandlingssikkerhed.

1. Der skal foreligge skriftlige procedurer, som indeholder krav om, at der etableres aftalte sikringsforanstaltninger for behandling af personoplysninger i overensstemmelse med aftalen med den dataansvarlige.
   Der skal foretages løbende – og mindst en gang årligt – vurdering af, om procedurerne skal opdateres.
2. Databehandleren skal foretage en risikovurdering og på baggrund heraf implementeret de tekniske foranstaltninger, der er vurderet relevante for at opnå en passende sikkerhed, herunder etableret de med dataansvarlige aftalte sikringsforanstaltninger.
3. For de systemer og databaser, der anvendes til behandling af personoplysninger, skal der være installeret antivirus, som løbende opdateres.
4. Ekstern adgang til systemer og databaser, der anvendes til behandling af personoplysninger, skal ske gennem sikret firewall.
5. Interne netværk skal være segmenteret for at sikre begrænset adgang til systemer og databaser, der anvendes til behandling af personoplysninger.
6. Adgang til personoplysninger skal være isoleret til brugere med arbejdsbetinget behov herfor.
7. Der er for de systemer og databaser, der anvendes til behandling af personoplysninger, etableret systemovervågning (syslog).
8. Der skal anvendes effektiv kryptering ved transmission af fortrolige og følsomme personoplysninger via internettet og med e-mail.

9. Der skal være etableret logning i systemer, databaser og netværk af følende forhold:
    a. Aktiviteter, der udføres af systemadministratorer og andre med særlige rettigheder
    b. Sikkerhedshændelser omfattende:
        i. Ændringer i logopsætninger, herunder deaktivering af logning
        ii. Ændringer i systemrettigheder til brugere
        iii. Fejlede forsøg på log on til systemer, databaser og netværk

    Logoplysninger ska beskyttes mod manipulation og tekniske fejl og gennemgås løbende.
10. Personoplysninger, der anvendes til udvikling, test eller lignende, skal altid være (hvis muligt) i pseudonymiseret eller anonymiseret form. Anvendelse må alene ske for at varetage den ansvarliges formål i henhold til aftale og på dennes vegne.
11. De etablerede tekniske foranstaltninger skal testes løbende ved sårbarhedsscanninger og penetrationstests.
12. Ændringer til systemer, databaser og netværk skal følge fastlagte procedurer, som sikrer vedligeholdelse med relevante opdateringer og patches, herunder sikkerhedspatches.
13. Der skal være etableret formaliseret forretningsgang for tildeling og afbrydelse af brugeradgange til personoplysninger. Brugeres adgang revurderes regelmæssigt, herunder at rettigheder fortsat kan begrundes i et arbejdsbetinget behov.
14. Adgang til systemer og databaser, hvori der sker behandling af personoplysninger, der medfører højrisiko for de registrerede, skal som minimum ske ved anvendelse af to-faktor autentifikation.
15. Der skal være etableret fysisk adgangssikkerhed, således at kun autoriserede per soner kan opnå fysisk adgang til lokaler og datacentre, hvori der opbevares og behandles personoplysninger.

Procedurer og kontroller, der skal overholdes for at sikre, at databehandleren har implementeret organisatoriske foranstaltninger for at sikre relevant behandlingssikkerhed.

1. Databehandlerens ledelse skal have godkendt en skriftlig informationssikkerhedspolitik, som er kommunikeret til alle relevante interessenter, herunder databehandle rens medarbejdere. It-sikkerhedspolitikken skal tage udgangspunkt i en gennemført risikovurdering.
   Der skal foretages løbende – og mindst en gang årligt – vurdering af, om it-sikkerhedspolitikken skal opdateres.
2. Databehandlerens ledelse skal sikre, at informationssikkerhedspolitikken ikke er i modstrid med indgåede databehandleraftaler.
3. Der skal udføres en efterprøvning af databehandlerens medarbejdere i forbindelse med ansættelse. Efterprøvningen skal omfatte i relevant omfang:
    • Referencer fra tidligere ansættelser
    • Straffeattest
    • Eksamensbeviser
4. Ved ansættelse skal medarbejderen underskrive en fortrolighedsaftale. Endvidere skal medarbejderen introduceret til informationssikkerhedspolitik og procedurer vedrørende databehandling samt anden relevant information i forbindelse med medarbejderens behandling af personoplysninger.
5. Ved fratrædelse skal databehandleren have implementeret en proces, som sikrer, at medarbejderens rettigheder bliver inaktive eller ophører, herunder at aktiver inddrages.

6. Ved fratrædelse skal medarbejderen orienteres om, at den underskrevne fortrolighedsaftale fortsat er gældende, samt at medarbejderen er underlagt en generel tavshedspligt i relation til behandling af personoplysninger, databehandleren udfører for den dataansvarlige.
7. Der skal gennemføres løbende awareness træning af databehandlerens medarbejdere i relation til it-sikkerhed generelt samt behandlingssikkerhed i relation til per sonoplysninger.

C.3. Bistand til den dataansvarlige

Databehandleren skal så vidt muligt – inden for det nedenstående omfang og udstrækning – bistå den dataansvarlige i overensstemmelse med Bestemmelse 9.1 og 9.2 ved at gennemføre følgende tekniske og organisatoriske foranstaltninger:

1. Databehandleren bistår, under hensyntagen til behandlingens karakter, så vidt muligt den dataansvarlige ved hjælp af passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger med opfyldelse af den dataansvarliges forpligtelse til at besvare anmodninger om udøvelsen af de registreredes rettigheder som fastlagt i databeskyttelsesforordningens kapitel III, jf. Bestemmelse 9.1. Hvis den dataansvarlige selv er i stand til at opfylde den registreredes rettigheder som fastsat i kapitel III, og/eller det kræver uforholdsmæssig tid, materiale og indsats fra databehandleren at bistå den dataansvarlige, kan den dataansvarlige blive faktureret af databehandleren for forbrugt tid efter almindelig timesats.

2. Vedrørende Bestemmelse 9.2(c): Assistance til den dataansvarlige vil blive ydet inden for rammerne af almindeligt tilgængelige oplysninger og dokumenter. Enhver yderligere bistand fra databehandleren til den dataansvarlige skal ske efter anmodning fra den dataansvarlige under et rimeligt tidsforbrug, til en rimelig tidsfrist og til en rimelig pris aftalt af parterne fra gang til gang.

3. Vedrørende Bestemmelse 9.2 og 12: Databehandlerens bistand skal ikke overstige et rimeligt, forventeligt og sædvanligt omfang. Bistand herudover skal ske efter anmodning fra den dataansvarlige under et rimeligt tidsforbrug, til en rimelig tidsfrist og til en rimelig pris aftalt af parterne fra gang til gang.

C.4. Opbevaringsperiode/sletterutine

Ved ophør af behandlingen af personoplysninger for den dataansvarlige skal data i overensstemmelse med aftalen med den dataansvarlige, slettes, hvis dette ikke er i strid med anden lovgivning.

C.5. Lokalitet for behandling

Behandling af de af Bestemmelserne omfattede personoplysninger kan ikke uden den data ansvarliges forudgående skriftlige godkendelse ske på andre lokaliteter end følgende:

Databehandlingen finder sted hos Relatel A/S's underdatabehandlere, samt hos Relatel A/S selv. Underdatabehandlernes adresse findes på https://www.relatel.dk/underdatabehandlere

Relatel A/S er placeret på følgende adresse:

Relatel A/S
Teglholmsgade 1
2 København SV

C.6. Instruks vedrørende overførsel af personoplysninger til tredjelande

Personoplysningerne må overføres til et land uden for EU/EØS, jf. den dataansvarliges instruks i C.1. Hvis påkrævet ved lov eller efter anmodning fra den dataansvarlige skal databehandleren acceptere Europa-Kommissionens Standardkontraktbestemmelser (eller senere versioner deraf) for overførsel af Personoplysninger fra dataansvarlige til databehandler ilande uden for EU/EØS i overensstemmelse med EU 2016/679 Databeskyttelsesforordningen som anført i Europa-Kommissionens afgørelse af 4. juni 2021. Såfremt EU-Kommissionen vedtager nye versioner af Standardkontraktsbestemmelserne, skal den dataansvarlige være berettiget til at anmode om, at databehandleren indgår sådanne nye bestemmelser enten som nye aftaler, eller som erstatning for allerede eksisterende aftale med databehandlerens underdatabehandlere.

Databehandleren overfører kun personoplysninger til tredjelande på baggrund af hjemmel i databeskyttelsesforordningens artikel 45, stk. 1, eller artikel 46, stk. 2, litra c.

C.7. Procedurer for den dataansvarliges revisioner, herunder inspektioner, med behandlingen af personoplysninger, som er overladt til databehandleren

Databehandleren skal årligt gratis afgive en ledelses erklæring vedrørende databehandlerens overholdelse af databeskyttelsesforordningen, databeskyttelsesbestemmelser i anden EU-eller national lovgivning i medlemsstaterne.

Ledelseserklæringen offentliggøres her.

Hvis den dataansvarlige anmoder om yderligere oplysninger i forbindelse med en revision af databehandleren, skal databehandleren give den dataansvarlige adgang til disse mod betaling af databehandlerens rimelige omkostninger i forbindelse hermed.

Herudover har den dataansvarlige eller en repræsentant for den dataansvarlige mod betaling af databehandlerens rimelige omkostninger i forbindelse hermed adgang til at foretage syn, herunder fysiske syn, med de lokaler, hvorfra databehandleren behandler personoplysninger, herunder fysiske lokaliteter og systemer, der bruges til eller i forbindelse med behandlingen. Sådanne inspektioner kan udføres, når den dataansvarlige finder det nødvendigt.

C.8. Procedurer for revisioner, herunder inspektioner, med behandling af personoplysninger, som er overladt til underdatabehandlere

Databehandleren skal løbende føre tilsyn med underdatabehandlerens overholdelse af databeskyttelsesforordningen, databeskyttelsesbestemmelser i anden EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret og disse Bestemmelser.

Databehandleren skal i den i bilag C.7 specificerede ledelseserklæring bekræfte, at en sådan opfølgning har fundet sted og angive hvorvidt denne opfølgning har givet anledning til bemærkninger.

Bilag D Parternes regulering af andre forhold

1. Fortrolighed

1. Hovedaftalen er uanset indholdet af Bestemmelserne fortrolig mellem parterne, således at eventuelle underdatabehandlere alene må få kendskab til indholdet i disse Bestemmelser og kun i nødvendigt omfang.

2. Databeskyttelse gennem design og databeskyttelse gennem standardindstillinger

1. Databehandleren garanterer, at systemer og processer, der anvendes i behandlingen af Personoplysningerne, overholder de til enhver tid gældende lovkrav for den dataansvarlige, f.eks. databeskyttelsesforordningen, hvad angår databeskyttelse gennem design og databeskyttelse gennem standardindstillinger.

3. Erstatningsansvar

1. Parternes ansvar under Aftalen følger Hovedaftalens regulering. I forhold til ansvar over for tredjemand finder Databeskyttelsesforordningens artikel 82 anvendelse.

4. Diverse

1. Såfremt en eller flere af bestemmelserne ikke kan håndhæves, er ulovlige eller ugyldige, skal de ved loyal forhandling eller fortolkning erstattes af bestemmelser, der i videst muligt omfang stiller parterne, som om de pågældende bestemmelser var gyldige og kunne håndhæves. Hvis det ikke er muligt, skal den pågældende klausul eller del deraf ikke anses for en del af Bestemmelserne. Øvrige bestemmelser bliver ved med at gælde med det nuværende indhold.

5. Ændring af Bestemmelserne

1. Den dataansvarlige kan til enhver tid og uden ekstra betaling til databehandleren ændre Bestemmelserne, hvis sådan ændring er nødvendig for at overholde gældende lovgivning, eller hvis sådan ændring er påkrævet som følge af ændringer af Hovedaftalen. I tilfælde af Bestemmelserne kan ændres skal databehandleren sørge for at indarbejde tilsvarende ændringer i bestemmelserne i eventuelle aftaler med underdatabehandlere.