

Databehandleraftale

1. BAGGRUND FOR DATABEHANDLERAFTALEN

Baggrund og formål

1. Denne aftale fastsætter de rettigheder og forpligtelser, som finder anvendelse, når Databehandleren foretager behandling af personoplysninger på vegne af den Dataansvarlige.
2. Aftalen er udformet med henblik på parternes efterlevelse af databeskyttelsesforordningens krav til indholdet af en Databehandleraftale.
3. Databehandlerens behandling af personoplysninger sker med henblik på opfyldelse af parternes "hovedaftale"/Salgsvilkår: som er indgået ved underskrivelsen af dette samlede dokument.
4. Databehandleraftalen og "hovedaftale" er indbyrdes afhængige, og kan ikke opsiges særskilt. Databehandleraftalen kan dog – uden at opsige "hovedaftalen" – erstattes af en anden gyldig Databehandleraftale.
5. Denne databehandleraftale har forrang i forhold til eventuelle tilsvarende bestemmelser i andre aftaler mellem parterne, herunder i "hovedaftalen".
6. Denne databehandleraftale frigør ikke Databehandleren for forpligtelser, som efter databeskyttelsesforordningen eller enhver anden lovgivning direkte er pålagt Databehandleren.

Aftalens opbygning og bilag

1. Til denne aftale hører bilag. Bilagene fungerer som en integreret del af Databehandleraftalen.
2. Databehandleraftalen indeholder nærmere oplysninger om behandlingen, herunder om behandlingens formål og karakter, typen af personoplysninger, kategorierne af registrerede og varighed af behandlingen.
3. Databehandleraftalen indeholder den Dataansvarliges betingelser for, at Databehandleren kan gøre brug af eventuelle underdatabehandlere, samt en liste over de eventuelle underdatabehandlere, som den Dataansvarlige har godkendt.
4. Databehandleraftalens Bilag indeholder en nærmere instruks om, hvilken behandling Databehandleren skal foretage på vegne af den Dataansvarlige (behandlingens genstand), hvilke sikkerhedsforanstaltninger, der som minimum skal iagttages, samt hvordan der føres tilsyn med Databehandleren og eventuelle underdatabehandlere.
5. Databehandleraftalen indeholder parternes eventuelle regulering af forhold, som ikke ellers fremgår af Databehandleraftalen eller parternes "hovedaftale"/Salgsvilkår.
6. Databehandleraftalen med tilhørende bilag opbevares skriftligt, herunder elektronisk af begge parter.

2. OVERHOLDELSE AF GÆLDENDE RET

1. Databehandlerens behandling af personoplysninger på vegne af den Dataansvarlige skal foregå i overensstemmelse med den til enhver tid gældende lovgivning.

2. Databehandleren skal fra den 25. maj 2018 særligt leve op til reglerne 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), og enhver anden national lovgivning, som supplerer bestemmelserne i databeskyttelsesforordningen (Databeskyttelsesloven).

3. DEN DATAANSVARLIGES FORPLIGTELSER OG RETTIGHEDER

3. Den Dataansvarlige har overfor omverdenen (herunder den registrerede) som udgangspunkt ansvaret for, at behandlingen af personoplysninger sker indenfor rammerne af databeskyttelsesforordningen og databeskyttelsesloven.
4. Den Dataansvarlige har derfor både rettighederne og forpligtelserne til at træffe beslutninger om, til hvilke formål og med hvilke hjælpemidler der må foretages behandling.
5. Den Dataansvarlige er blandt andet ansvarlig for, at der foreligger hjemmel til den behandling, som Databehandleren instrueres i at foretage.

4. INSTRUKS TIL DATABEHANDLEREN

1. Databehandleren må kun behandle personoplysninger efter dokumenteret instruks fra den Dataansvarlige, medmindre det kræves i henhold til EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret, som Databehandleren er underlagt; i så fald underretter Databehandleren den Dataansvarlige om dette retlige krav

inden behandling, medmindre den pågældende ret forbyder en sådan underretning af hensyn til vigtige samfundsmæssige interesser, jf. art 28, stk. 3, litra a.

2. Databehandleren behandler de typer af personoplysninger og til de(t) formål, som fremgår af Bilag til denne aftale.
3. Databehandleren skal omgående underrette den Dataansvarlige, hvis en instruks efter Databehandlerens mening er i strid med databeskyttelsesforordningen eller databeskyttelsesbestemmelser i anden EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret.
4. Databehandleren skal anses for selvstændig dataansvarlig for en eventuel behandling, som Databehandleren foretager i strid med instruks fra den Dataansvarlige.

5. FORTROLIGHED OG TAVSHEDSPLIGT

1. Databehandleren skal sikre, at kun de personer, der aktuelt er autoriseret hertil, har adgang til de personoplysninger, der behandles på vegne af den Dataansvarlige. Adgangen til oplysningerne skal derfor straks lukkes ned, hvis autorisationen fratages eller udløber.
2. Databehandleren må alene autorisere personer, for hvem det er nødvendigt at have adgang til personoplysningerne for at kunne opfylde Databehandlerens forpligtelser overfor den Dataansvarlige.
3. Databehandleren skal sikre, at de personer, der er autoriseret til at behandle personoplysninger på vegne af den Dataansvarlige, har forpligtet sig til fortrolighed eller er underlagt en passende lovbestemt tavshedspligt.

4. Databehandleren skal efter anmodning fra den Dataansvarlige kunne påvise, at de relevante medarbejdere er underlagt ovennævnte tavshedspligt.

6. SIKKERHEDSFORANSTALTNINGER

1. Databehandleren skal levere tilstrækkelig ekspertise, pålidelighed og ressourcer til at kunne implementere de passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger med henblik på at opfylde kravene til behandling af personoplysninger i gældende databeskyttelsesret.
2. Databehandleren skal iværksætte alle foranstaltninger, som kræves i henhold til databeskyttelsesforordningens artikel 32, hvoraf det bl.a. fremgår, at der under hensyntagen til det aktuelle niveau, implementeringsomkostningerne og den pågældende behandlings karakter, omfang, sammenhæng og formål samt risiciene af varierende sandsynlighed og alvor for fysiske personers rettigheder og frihedsrettigheder skal gennemføres passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger for at sikre et sikkerhedsniveau, der passer til disse risici.
3. Ovenstående forpligtelse indebærer, at Databehandleren skal foretage en risikovurdering, og herefter gennemføre foranstaltninger for at imødegå identificerede risici. Der kan herunder bl.a., alt efter hvad der er relevant, være tale om følgende foranstaltninger:
 - a. Pseudonymisering og kryptering af personoplysninger.
 - b. Evne til at sikre vedvarende fortrolighed, integritet, tilgængelighed og robusthed 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.

4. Databehandleren skal i forbindelse med ovenstående – i alle tilfælde – som minimum iværksætte det sikkerhedsniveau og de foranstaltninger, som er specificeret nærmere i denne aftales Bilag.

5. Parternes eventuelle regulering/aftale om vederlæggelse eller lign. i forbindelse med den Dataansvarliges eller Databehandlerens efterfølgende krav om etablering af yderligere sikkerhedsforanstaltninger vil fremgå af parternes ”hovedaftale”/Salgsvilkår eller af denne aftales bilag.

7. ANVENDELSE AF UNDERDATABEHANDLERE

1. Databehandleren skal opfylde de betingelser, der er omhandlet i databeskyttelsesforordningens artikel 28, stk. 2 og 4, for at gøre brug af en anden databehandler (underdatabehandler).
2. Databehandleren må ikke gøre brug af en underleverandør til behandling af personoplysninger omfattet af Databehandleraftalen, medmindre den Dataansvarlige forinden skriftligt har godkendt dette. Den Dataansvarlige har herunder ret til at få forelagt underdatabehandleraftalen, jf. punkt 7.6, samt ret til at nægte brugen af en underleverandør.

3. Den Dataansvarliges nærmere betingelser for Databehandlerens brug af eventuelle underdatabehandlere fremgår af denne aftales 17.
4. Den Dataansvarliges eventuelle godkendelse af specifikke underdatabehandlere er anført i denne aftale.
5. Når Databehandleren har den Dataansvarliges godkendelse til at gøre brug af en underdatabehandler, skal Databehandleren sørge for at pålægge underdatabehandleren de samme databeskyttelsesforpligtelser som dem, der er fastsat i denne databehandleraftale, gennem en kontrakt eller andet retligt dokument i henhold til EU-retten eller medlemsstaternes nationale ret, hvorved der navnlig stilles de fornødne garantier for, at underdatabehandleren vil gennemføre de passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger på en sådan måde, at behandlingen opfylder kravene i databeskyttelsesforordningen.

Databehandleren er således ansvarlig for – igennem indgåelsen af en underdatabehandleraftale – at pålægge en eventuel underdatabehandler mindst de forpligtelser, som Databehandleren selv er underlagt efter databeskyttelsesreglerne og denne databehandleraftale med tilhørende bilag.

6. Underdatabehandleraftalen 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 der er indgået en gyldig aftale mellem Databehandleren og underdatabehandleren. Eventuelle kommercielle vilkår, eksempelvis priser,

som ikke påvirker det databeskyttelsesretlige indhold af underdatabehandleraftalen, skal ikke sendes til den Dataansvarlige.

7. Databehandleren skal i sin aftale med underdatabehandleren indføre 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 underdatabehandleren, f.eks. så den Dataansvarlige kan instruere underdatabehandleren om at foretage sletning eller tilbagelevering af oplysninger.
8. Hvis underdatabehandleren ikke opfylder sine databeskyttelsesforpligtelser, forbliver Databehandleren fuldt ansvarlig over for den Dataansvarlige for opfyldelsen af underdatabehandlerens forpligtelser.

8. OVERFØRSEL AF OPLYSNINGER TIL TREDJELANDE EL. INTERNATIONALE ORGANISATIONER

1. Databehandleren må kun behandle personoplysninger efter dokumenteret instruks fra den Dataansvarlige, herunder for så vidt angår overførsel af personoplysninger til tredjelande eller internationale organisationer, medmindre det kræves i henhold til EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret, som Databehandleren er underlagt; i så fald underretter Databehandleren den Dataansvarlige om dette retlige krav inden behandling, medmindre den pågældende ret forbyder en sådan underretning af hensyn til vigtige samfundsmæssige interesser, jf. art 28, stk. 3, litra a.

2. Uden den Dataansvarliges instruks eller godkendelse kan Databehandleren – indenfor rammerne af Databehandleraftalen - bl.a. ikke;
 - a. videregive personoplysningerne til en dataansvarlig i et tredjeland eller i en international organisation,
 - b. overlade behandlingen af personoplysninger til en underdatabehandler i et tredjeland,
 - c. lade oplysningerne behandle i en anden af Databehandlerens afdelinger, som er placeret i et tredjeland.
3. Den Dataansvarliges eventuelle instruks eller godkendelse af, at der foretages overførsel af personoplysninger til et tredjeland, vil fremgå af denne aftales bilag. Med tredjelands forstås i denne databehandleraftale lande, der ikke er omfattet af EU/EØS.

9. FORTEGNELSE

1. Databehandleren samt eventuelle underleverandører skal udarbejde og vedligeholde en fortegnelse over alle kategorier af behandlinger, der foretages på vegne af den Dataansvarlige, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 30. Databehandleren skal endvidere udarbejde og vedligeholde en fortegnelse over samtlige brud på persondatasikkerheden hos Databehandleren, jf. pkt. 11.
2. Fortegnelserne efter pkt. 9.1 skal foreligge i skriftlig, herunder elektronisk, form og skal på anmodning fra den Dataansvarlige til enhver tid stilles til rådighed for den Dataansvarlige eller datatilsynet.

10. BISTAND TIL DEN DATAANSVARLIGE

1. Databehandleren skal bistå, 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 3.

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. Den registreredes indsigtret.
 - d. Retten til berigtigelse.
 - e. Retten til sletning («retten til at blive glemt«).
 - f. Retten til begrænsning af behandling.
 - g. Underretningspligt i forbindelse med berigtigelse eller sletning af personoplysninger eller begrænsning af behandling.
 - h. Retten til dataportabilitet.
 - i. Retten til indsigtelse.
 - j. Retten til at gøre indsigelse mod resultatet af automatiske individuelle afgørelser, herunder profilering.
2. Databehandleren skal bistå den Dataansvarlige med at sikre overholdelse af den Dataansvarliges forpligtelser i medfør af databeskyttelsesforordningens artikel 32-36 under hensyntagen til behandlingens karakter og de

oplysninger, der er tilgængelige for Databehandleren, jf. art 28, stk. 3, litra f.

Dette indebærer, at Databehandleren under hensyntagen til behandlingens karakter skal bistå den Dataansvarlige i forbindelse med, at den Dataansvarlige skal sikre overholdelsen af:

- a. Forpligtelsen til at gennemføre passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger for at sikre et sikkerhedsniveau, der passer til de risici, der er forbundet med behandlingen.
- b. Forpligtelsen til at anmelde brud på persondatasikkerheden til tilsynsmyndigheden (Datatilsynet) uden unødigt forsinkelse og om muligt senest 72 timer, efter at den Dataansvarlige er blevet bekendt med bruddet, medmindre at det er usandsynligt, at bruddet på persondatasikkerheden indebærer en risiko for fysiske personers rettigheder eller frihedsrettigheder, jf. hertil afsnit 11.
- c. Forpligtelsen til – uden unødigt forsinkelse – at underrette den/de registrerede om brud på persondatasikkerheden, når et sådant brud sandsynligvis vil indebære en høj risiko for fysiske personers rettigheder og frihedsrettigheder.
- d. Forpligtelsen til at gennemføre en konsekvensanalyse vedrørende databeskyttelse, hvis en type behandling sandsynligvis vil indebære en høj risiko for fysiske personers rettigheder og frihedsrettigheder.

e. Forpligtelsen til at høre tilsynsmyndigheden (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. Parternes eventuelle regulering/aftale om vederlæggelse eller lignende i forbindelse med Databehandlerens bistand til den Dataansvarlige vil fremgå af parternes "hovedaftale"/Salgsvilkår eller af denne aftales bilag.

11. UNDERRETNING OM BRUD PÅ PERSONDATA SIKKERHEDEN

1. Databehandleren skal underrette uden unødigt forsinkelse den Dataansvarlige efter at være blevet opmærksom på, at der er sket brud på persondatasikkerheden hos Databehandleren eller en eventuel underdatabehandler. Dette således at den Dataansvarlige har mulighed for at efterleve sin eventuelle forpligtelse til at anmelde bruddet til tilsynsmyndigheden indenfor 72 timer.
2. Databehandleren må ikke hverken offentligt eller til tredjeparter kommunikere om sikkerhedsbrud eller manglende overholdelse af Databehandleraftalen uden forudgående skriftlig aftale med den Dataansvarlige om indholdet af en sådan kommunikation, medmindre Databehandleren er forpligtet til en sådan kommunikation efter lovgivningen.
3. I overensstemmelse med denne aftales afsnit 10.2., litra b, skal Databehandleren - under hensyntagen til behandlingens karakter og de oplysninger, der er

tilgængelige for denne – bistå den Dataansvarlige med at foretage anmeldelse af bruddet til tilsynsmyndigheden.

Det kan betyde, at Databehandleren bl.a. skal hjælpe med at tilvejebringe nedenstående oplysninger, som efter databeskyttelsesforordningens artikel 33, stk. 3, skal fremgå af den Dataansvarliges anmeldelse til tilsynsmyndigheden:

- 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. Sandsynlige konsekvenser af bruddet på persondatasikkerheden.
- c. Foranstaltninger, som er truffet eller foreslås truffet for at håndtere bruddet på persondatasikkerheden, herunder hvis det er relevant, foranstaltninger for at begrænse dets mulige skadevirkninger.

12. SLETNING OG TILBAGELEVERING AF OPLYSNINGER

Ved ophør af tjenesterne vedrørende behandling er Databehandleren forpligtet til, efter den Dataansvarliges valg, at slette eller tilbagelevere alle personoplysninger til den Dataansvarlige, samt at slette eksisterende kopier, medmindre EU-retten eller national ret foreskriver opbevaring af personoplysningerne.

13. TILSYN OG REVISION

1. Databehandleren skal stille alle oplysninger, der er nødvendige for at påvise Databehandlerens overholdelse af databeskyttelsesforordningens artikel 28 og denne aftale, til rådighed for den Dataansvarlige og give mulighed for og bidrage til revisioner, herunder inspektioner, der foretages af den Dataansvarlige eller en anden revisor, som er bemyndiget af den Dataansvarlige.
2. Den nærmere procedure for den Dataansvarliges tilsyn med Databehandleren fremgår af denne aftales bilag.
3. Den Dataansvarliges tilsyn med eventuelle underdatabehandlere sker som udgangspunkt gennem Databehandleren. Den nærmere procedure herfor fremgår af denne aftales bilag.
4. Databehandleren er forpligtet til at give myndigheder, der efter den til enhver tid gældende lovgivning har adgang til den Dataansvarliges og Databehandlerens faciliteter, eller repræsentanter, der optræder på myndighedens vegne, adgang til Databehandlerens fysiske faciliteter mod behørig legitimation.
5. Den Dataansvarlige er berettiget til at videregive informationer modtaget i henhold til bestemmelserne i afsnit 13 til Datatilsynet, efter anmodning herom fra Datatilsynet.

14. PARTERNES AFTALER OM ANDRE FORHOLD

1. En eventuel særlig regulering af konsekvenserne af parternes misligholdelse af Databehandleraftalen vil fremgå af parternes ”hovedaftale/Salgsvilkår”

2. Uanset bestemmelsen i pkt. 10.1, skal Databehandleren skadesløsholde den Dataansvarlige, såfremt den Dataansvarlige bliver mødt med krav fra tredjemand som følge af, at Databehandleren i sin rolle som eller Databehandlerens eventuelle underleverandører i deres rolle som underdatabehandler har overtrådt den til enhver tid gældende dataretlige lovgivning. Databehandleren hæfter kun for skader, hvis Databehandleren eller dennes eventuelle underleverandører ikke har opfyldt sine forpligtelser som og/eller underdatabehandlere, som det følger af den til enhver tid gældende lovgivning, eller hvis Databehandleren som eller dennes eventuelle underleverandører som underdatabehandlere har undladt at følge eller handlet i strid med den Dataansvarliges lovlige instruks. Forpligtelsen til at skadesløsholde den Dataansvarlige er ikke omfattet af en eventuel aftalt erstatningsmaksimering i Kontrakten. Leverandørens forpligtelse til at skadesløsholde den Dataansvarlige efter nærværende afsnit gælder ikke for bøder pålagt den Dataansvarlige i medfør af databeskyttelsesforordningens artikel 83 eller sanktioner fastlagt i Danmark i overensstemmelse med databeskyttelsesforordningens artikel 84.
3. Uanset bestemmelsen i pkt. 10.1, skal den Dataansvarlige fra den 25. maj 2018 skadesløsholde Databehandleren, såfremt Databehandleren bliver mødt med krav fra tredjemand som følge af, at den Dataansvarlige i sin rolle som Dataansvarlig har overtrådt den til enhver tid gældende persondataretlige

lovgivning. Den Dataansvarlige hæfter kun for skader, hvis den Dataansvarlige ikke har opfyldt sine forpligtelser, som det følger af den til enhver tid gældende lovgivning. Forpligtelsen til at skadesløsholde Databehandleren er ikke omfattet af en evt. aftalt erstatningsmaksimering i Kontrakten. Den Dataansvarliges forpligtelse til at skadesløsholde Databehandleren efter nærværende afsnit gælder ikke for bøder pålagt databehandleren i medfør af databeskyttelsesforordningens artikel 83 eller sanktioner fastlagt i Danmark i overensstemmelse med databeskyttelsesforordningens artikel 84.]

4. Databehandleren indestår - uden tidsbegrænsning - for, at det leverede ikke krænker tredjemands, herunder Databehandlerens underleverandørers, rettigheder. Rejses der et krav mod den Dataansvarlige, giver den Dataansvarlige Databehandleren skriftlig meddelelse herom, og Databehandleren overtager herefter sagen og samtlige hermed forbundne omkostninger. Databehandleren er i enhver henseende pligtig til at skadesløsholde den Dataansvarlige for enhver omkostning i forbindelse med sagen, herunder omkostninger til advokat m.v. samt sagsomkostninger, som måtte blive tilkendt den registrerede.

Databehandleren skal skadesløsholde den Dataansvarlige for ethvert krav, som måtte gøres gældende overfor den Dataansvarlige eller enhver indirekte eller direkte omkostning og tab, som den Dataansvarlige måtte blive påført som følge af, at det leverede krænker tredjemands rettigheder, herunder

afholde alle omkostninger, der er nødvendige for, at systemet kan anvendes som forudsat i Databehandleraftalen.

Databehandleren skal straks give den Dataansvarlige skriftlig meddelelse, såfremt Databehandleren bliver opmærksom på eventuelle rettighedskrænkelser og bistå den Dataansvarlige under sagen i fornødent omfang.

15. IKRAFTTRÆDEN OG OPHØR

1. Denne aftale træder i kraft ved begge parter underskrift heraf.
2. Aftalen kan af begge parter kræves genforhandlet, hvis lovændringer eller uhensigtsmæssigheder i aftalen giver anledning hertil.
3. Parternes eventuelle regulering/aftale om vederlæggelse, betingelser eller lignende i forbindelse med ændringer af denne aftale vil fremgå af parternes "hovedaftale"/Salgsvilkår eller af denne aftales bilag.
4. Opsigelse af Databehandleraftalen kan ske i henhold til de opsigelsesvilkår, inkl. opsigelsesvarsel, som fremgår af "hovedaftalen".
5. Aftalen er gældende, så længe behandlingen består. Uanset "hovedaftalens" og/eller Databehandleraftalens opsigelse, vil Databehandleraftalen forblive i kraft frem til behandlingens ophør og oplysningernes sletning hos Databehandleren og eventuelle underdatabehandlere.

Bilag

16. OPLYSNINGER OM BEHANDLINGEN

1) Formålet med Databehandlerens behandling af personoplysninger på vegne af den Dataansvarlige er:

- at den Dataansvarlige kan anvende systemet InDialog, som ejes og administreres af Databehandleren, til at indsamle og behandle oplysninger om den Dataansvarliges kunder

2) Databehandlerens behandling af personoplysninger på vegne af den Dataansvarlige drejer sig primært om (karakteren af behandlingen):

- at Databehandleren stiller systemet InDialog til rådighed for den Dataansvarlige og herigennem opbevarer personoplysninger om den Dataansvarliges kunder, herunder disses registrerede brugere og den Dataansvarliges medarbejdere på virksomhedens servere.

3) Behandlingen omfatter følgende typer af personoplysninger om de registrerede:

- navn, e-mailadresse, telefonnummer, adresse.

4) Behandlingen omfatter følgende kategorier af registrerede:

- Kunder, herunder indbefattet disses registrerede brugere, og medarbejdere hos den dataansvarlige

5) Databehandlerens behandling af personoplysninger på vegne af den Dataansvarlige kan påbegyndes efter denne aftales ikrafttræden. Behandlingen har følgende varighed:

- behandlingen er ikke tidsbegrænset og varer indtil aftalen opsiges eller ophæves af en af parterne”.

17. BETINGELSER FOR DATABEHANDLERENS BRUG AF UNDERDATABEHANDLERE OG LISTE OVER GODKENDTE UNDERDATABEHANDLERE

1) Betingelser for Databehandlerens brug af eventuelle underdatabehandlere

Databehandleren må alene gøre brug af underdatabehandlere efter forudgående specifik skriftlig godkendelse fra den Dataansvarlige. Databehandlerens anmodning herom skal være den Dataansvarlige i hænde minimum 1 måned før anvendelsen eller ændringen skal træde i kraft. Den Dataansvarlige kan alene nægte godkendelse, såfremt den Dataansvarlige har rimelige, konkrete årsager hertil.

2) Godkendte underdatabehandlere

Den Dataansvarlige har ved Databehandleraftalens ikrafttræden godkendt anvendelsen af følgende underdatabehandlere:

Se 19 Godkendte underdatabehandlere

Den Dataansvarlige har ved Databehandleraftalens ikrafttræden specifikt godkendt anvendelsen af ovennævnte underdatabehandlere til netop den behandling, som er beskrevet ud for parten. Databehandleren kan ikke – uden den Dataansvarliges specifikke og skriftlige godkendelse – anvende den enkelte underdatabehandler til en ”anden” behandling and aftalt eller lade en anden underdatabehandler foretage den beskrevne behandling.

18. INSTRUKS VEDRØRENDE BEHANDLING AF PERSONOPLYSNINGER

1) Behandlingens genstand/instruks

Databehandlerens behandling af personoplysninger på vegne af den Dataansvarlige sker ved, at Databehandleren udfører følgende:

- InDialog indsamler og behandler afgivne personoplysninger om den Dataansvarliges kunder og evt. disses registrerede brugere, samt den Dataansvarliges medarbejdere og giver den Dataansvarlige adgang til disse.

2) Sikkerhedsforanstaltninger

Sikkerhedsniveauet skal afspejle:

- At der er tale om behandling af en stor mængde personoplysninger, hvorfor der skal etableres et tilsvarende sikkerhedsniveau

Databehandleren er herefter berettiget og forpligtet til at træffe beslutninger om, hvilke tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger, der skal anvendes for at skabe det nødvendige (og aftalte) sikkerhedsniveau omkring oplysningerne.

Databehandleren skal dog – i alle tilfælde og som minimum – gennemføre følgende foranstaltninger, som er aftalt med den Dataansvarlige (på baggrund af den risikovurdering den Dataansvarlige har foretaget):

Det brugeren skriver eller indtaler (transskribering) via InDialog gemmes i en database, før samtalen anonymiseres. Anonymiseringsregler sættes op af kunden/InDialog i InDialogs system.

Vi bruger cookies i chatbot-løsningen, hvis brugeren har givet tilladelse på den hjemmeside som chatbotten er installeret.

3) Opbevaringsperiode/sletterutine

Data slettes ved hovedaftales ophør.

4) Lokaltet for behandling

Behandling af de i aftalen omfattede personoplysninger kan ikke uden den Dataansvarliges forudgående skriftlige godkendelse ske på andre lokaliteter end de følgende:

- Emil Holms Kanal 14, 2300 København S

Databehandling vil finde sted fra Databehandlerens kontorer og i Databehandlerens it-systemer placeret i Danmark beregnet til levering af ydelserne.

Det fremgår af Databehandlerens seneste revisionserklæring på hvilke lokationer personoplysninger opbevares i leverandørens it-system. Ved ændring af lokationer vil dette blive oplyst i den nye revisionserklæring."

Databehandlerens medarbejdere kan foretage databehandling fra ad hoc arbejdspladser og mobilt udstyr i forbindelse med denne databehandling. Denne databehandling sker på en måde, som overholder alle krav til sikkerhedsforanstaltninger, jf. punkterne herom i Databehandleraftalen samt bilag.

Hvis det er nødvendigt, at ad hoc arbejdspladsen ikke bare anvendes som terminal mod det centrale system, men også til lagring af oplysninger fra det centrale system, bliver de lagrede oplysninger krypteret.

For at tilgå data fra en ad hoc arbejdsplads er det nødvendigt at koble op til virksomhedens systemer med anvendelse af tofaktor-autentificering.

Databehandlerens medarbejdere modtager instruktion vedrørende databehandling via ad hoc arbejdspladser og mobilt udstyr, herunder retningslinjer for denne anvendelse og etablerer de nødvendige sikkerhedsforanstaltninger i forbindelse dermed.

5) Instruks eller godkendelse vedrørende overførsel af personoplysninger til tredjelande

Der må ikke overføres persondata til tredjelande

6) Nærmere procedurer for den Dataansvarliges

tilsyn med den behandling, som foretages hos Databehandleren

Den Dataansvarlige eller en repræsentant for den Dataansvarlige kan foretage årligt et fysisk tilsyn vedrørende overholdelsen af denne databehandleraftale hos Databehandleren.

Udover det planlagte tilsyn, kan der føres tilsyn med Databehandleren, når der efter den Dataansvarliges vurdering opstår et behov herfor.”

Den Dataansvarliges eventuelle udgifter i forbindelse med et fysisk tilsyn afholdes af den Dataansvarlige selv. Databehandleren er dog forpligtet til at afsætte de ressourcer (hovedsageligt den tid), der er nødvendig for, at den Dataansvarlige kan gennemføre sit tilsyn.

19. GODKENDTE UNDERDATABEHANDLERE

Aftalen mellem databehandleren og underdatabehandlere gør det muligt at lagre data inden for EU og data vil ikke blive overført til lande uden for EU.

Underdatabehandler	CVR-nr. eller anden unik virksomhedsidentifikator	Beskrivelse af behandling	Lokalitet for behandlingen	Land/område
AWS	Amazon Web Services (AWS)	Data	https://aws.amazon.com/compliance/eu-data-protection/	Tyskland
Microsoft	Microsoft Azure	Hosting	https://azure.microsoft.com/en-us/global-infrastructure/locations/	Irland
Google	Google Cloud	NLP	https://cloud.google.com/security/gdpr	EU
Twilio	Twilio	Opkald	Opkald fra/til et EU/dansk nummer foretages i EU og overføres ikke til lande uden for EU. https://www.twilio.com/gdpr	EU