

Tillæg til abonnementsvilkår på ServiceStyring

Databehandleraftale

Standardkontraktbestemmelser

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

Disse standardkontraktbestemmelser (Bestemmelserne) er et tillæg til den mellem Parterne indgåede aftale om abonnement på ServiceStyring (herefter "Applikationen") baseret på de til en hver tid gældende abonnementsvilkår for Applikationen og udgør en integreret del deraf.

Bestemmelserne tiltrædes ved at afkrydse "Jeg bekræfter hermed at jeg har læst og accepterer abonnementsvilkårene for anvendelsen af ServiceStyring" ved første login på Applikationen, og gælder mellem følgende parter:

Kunden, som tiltræder abonnementsvilkårene for Applikationen

herefter "den dataansvarlige"

og

ServiceStyring ApS
CVR 37 82 01 80
H.P. Hansens Plads 32
4200 Slagelse
Danmark

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

1 Indhold

2 Præambel	3
3 Den dataansvarliges rettigheder og forpligtelser	4
4 Databehandleren handler efter instruks	4
5 Fortrolighed	4
6 Behandlingssikkerhed	5
7 Anvendelse af underdatabehandlere	6
8 Overførsel til tredjelande eller internationale organisationer	7
9 Bistand til den dataansvarlige	8
10 Underretning om brud på persondatasikkerheden	9
11 Sletning og returnering af oplysninger	10
12 Revision, herunder inspektion	10
13 Parternes aftale om andre forhold	10
14 Ikrafttræden og ophør	10
15 Kontaktpersoner hos den dataansvarlige og databehandleren	11
Bilag A Oplysninger om behandlingen	12
Bilag B Underdatabehandlere	14
Bilag C Instruks vedrørende behandling af personoplysninger	15
Bilag D Parternes regulering af andre forhold	18

2 Præambel

- 2.1 Disse Bestemmelser fastsætter databehandlerens rettigheder og forpligtelser, når denne foretager behandling af personoplysninger på vegne af den dataansvarlige.
- 2.2 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).
- 2.3 I forbindelse med leveringen af abonnement til applikationen ServiceStyring (herefter "Applikationen") behandler databehandleren personoplysninger på vegne af den dataansvarlige i overensstemmelse med disse Bestemmelser.
- 2.4 Bestemmelserne har forrang i forhold til eventuelle tilsvarende bestemmelser i andre aftaler mellem parterne.
- 2.5 Der hører fire bilag til disse Bestemmelser, og bilagene udgør en integreret del af Bestemmelserne.
- 2.6 Bilag A indeholder nærmere oplysninger om behandlingen af personoplysninger, herunder om behandlingens formål og karakter, typen af personoplysninger, kategorierne af registrerede og varighed af behandlingen.
- 2.7 Bilag B indeholder den dataansvarliges betingelser for databehandlerens brug af underdatabehandlere og en liste af underdatabehandlere, som den dataansvarlige har godkendt brugen af.
- 2.8 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.
- 2.9 Bilag D indeholder bestemmelser vedrørende andre aktiviteter, som ikke er omfattet af Bestemmelserne.

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

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

3 Den dataansvarliges rettigheder og forpligtelser

- 3.1 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 medlemsstaternes¹ nationale ret og disse Bestemmelser.
- 3.2 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.
- 3.3 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

- 4.1 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. Denne instruks skal være specificeret i bilag A og C. Efterfølgende instruks kan også gives af den dataansvarlige, mens der sker behandling af personoplysninger, men instruksen skal altid være dokumenteret og opbevares skriftligt, herunder elektronisk, sammen med disse Bestemmelser.
- 4.2 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

- 5.1 Databehandleren må kun give adgang til personoplysninger, som behandles på den dataansvarliges vegne, til personer, som er underlagt databehandlerens instruktionsbeføjelser, 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.

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

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

6 Behandlingssikkerhed

- 6.1 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. 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 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.
- 6.2 Efter forordningens artikel 32 skal databehandleren – uafhængigt af den dataansvarlige – også vurdere risiciene for fysiske personers rettigheder som behandlingen udgør 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.
- 6.3 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 allerede 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 databehandleren allerede har gennemført, skal den dataansvarlige angive de yderligere foranstaltninger, der skal gennemføres, i bilag C.

7 Anvendelse af underdatabehandlere

- 7.1 Databehandleren skal opfylde de betingelser, der er omhandlet i databeskyttelsesforordningens artikel 28, stk. 2, og stk. 4, for at gøre brug af en anden databehandler (en underdatabehandler).
- 7.2 Databehandleren må således ikke gøre brug af en underdatabehandler til opfyldelse af disse Bestemmelser uden forudgående generel skriftlig godkendelse fra den dataansvarlige.
- 7.3 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 to (2) måneders varsel og derved give den dataansvarlige mulighed for at gøre indsigelse mod sådanne ændringer inden brugen af de(n) omhandlede underdatabehandler(e). Længere varsel for underretning i forbindelse med specifikke behandlingsaktiviteter kan angives i bilag B. Listen over underdatabehandlere, som den dataansvarlige allerede har godkendt, fremgår af bilag B.
- 7.4 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 databeskyttelsesforordningen.

- 7.5 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.

- 7.6 Hvis underdatabehandleren ikke opfylder sine databeskyttelsesforpligtelser, forbliver databehandleren fuldt ansvarlig over for den dataansvarlige for opfyldelsen af underdatabehandlerens 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 underdatabehandleren.

8 Overførsel til tredjelande eller internationale organisationer

- 8.1 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.
- 8.2 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.
- 8.3 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
- 8.4 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.
- 8.5 Disse Bestemmelser skal ikke forveksles med standardkontraktbestemmelser 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

9.1 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

9.2 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 unødigt forsinkelse og om muligt senest 72 timer, efter at denne er blevet bekendt med det, at anmelde brud på persondatasikkerheden til den kompetente tilsynsmyndighed, Datatilsynet, medmindre at det er usandsynligt, at bruddet på persondatasikkerheden

indebærer en risiko for fysiske personers rettigheder eller frihedsrettigheder

- b. den dataansvarliges forpligtelse til uden unødigt 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 analyse af de påtænkte behandlingsaktiviteters konsekvenser for beskyttelse af personoplysninger (en konsekvensanalyse)
- d. den dataansvarliges forpligtelse til at høre den kompetente tilsynsmyndighed, 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.

9.3 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

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

10.2 Databehandlerens underretning til den dataansvarlige skal om muligt ske senest 36 timer efter, at denne er blevet bekendt med bruddet, sådan at den dataansvarlige kan overholde sin forpligtelse til at anmelde bruddet på persondatasikkerheden til den kompetente tilsynsmyndighed, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 33.

10.3 I overensstemmelse med Bestemmelse 9.2.a skal databehandleren bistå den dataansvarlige med at foretage anmeldelse af bruddet til den kompetente tilsynsmyndighed. 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.

10.4 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

11.1 Ved ophør af tjenesterne vedrørende behandling af personoplysninger, er databehandleren forpligtet til at tilbagelevere alle personoplysningerne og slette eksisterende kopier, medmindre EU-retten eller medlemsstaternes nationale ret foreskriver opbevaring af personoplysningerne.

12 Revision, herunder inspektion

12.1 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.

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

12.3 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

13.1 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

14.1 Bestemmelserne træder i kraft ved accept af abonnementsvilkårene for brugen af Applikationen.

- 14.2 Begge parter kan kræve Bestemmelserne genforhandlet, hvis lovændringer eller uhensigtsmæssigheder i Bestemmelserne giver anledning hertil.
- 14.3 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.
- 14.4 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 skriftlig varsel af begge parter.

15 Kontaktpersoner hos den dataansvarlige og databehandleren

- 15.1 Den dataansvarlige kan kontakte databehandleren via nedenstående kontaktperson:

Navn: Martin Lundqvist
Stilling: CEO
Telefonnummer: + 45 20 64 09 00
E-mail: mlq@servicestyring.dk

- 15.2 Databehandleren kan kontakte den dataansvarlige via den kontaktperson som er angivet i Applikationen (ServiceStyring). Det er den dataansvarliges ansvar til enhver tid at sørge for at kontaktoplysningerne er opdateret i Applikationen.

Bilag A Oplysninger om behandlingen

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

Formålet med databehandlerens behandling af personoplysninger på vegne af den dataansvarlige er, at den dataansvarlige kan anvende Applikationen (ServiceStyring), som ejes og administreres af databehandleren, til at administrere og planlægge arbejde på den dataansvarliges medarbejdere og kunder.

A.2 Databehandlerens behandling af personoplysninger på vegne af den dataansvarlige sker primært ved, at databehandleren udfører følgende

Levering, drift og videreudvikling af Applikationen, herunder opbevaring af data og administration af backup.

Ud over opbevaring kan databehandlingen efter den dataansvarliges instruks omfatte:

- Databehandling og bearbejdning i forbindelse med import af kundedata.
- Tilgang til data i forbindelse med support for at hjælpe kunderne med problemer i forbindelse med brugen af Applikationen.

A.3 Behandlingen omfatter følgende typer af personoplysninger om de registrerede På medarbejdere: Navn, adresse, telefonnummer, e-mail.

På kunder: Navn, fakturerings- og leveringsadresser, telefonnummer, e-mail, CVR- og EAN-nummer, oplysninger på kontaktperson (navn, telefonnumre og e-mail), kontrakter, arbejdsbeskrivelser m.m.

Databehandleren understøtter ikke registrering af de særlige kategorier af personoplysninger, herunder helbredsoplysninger, oplysninger om race og etnicitet samt strafferetlige oplysninger.

A.4 Behandlingen omfatter følgende kategorier af registrerede

Behandlingen kan omfatte følgende kategorier af registrerede, såfremt der indtastes information om disse i Applikationen:

- I. Den dataansvarliges nuværende medarbejdere
- II. Den dataansvarliges fratrådte medarbejdere
- III. Den dataansvarliges potentielle kunder og deres kontaktpersoner
- IV. Den dataansvarliges nuværende kunder og deres kontaktpersoner
- V. Den dataansvarliges tidligere kunder og deres kontaktpersoner

For punkterne III til V omfatter kunder både privatpersoner, erhvervsvirksomheder og offentlige organisationer.

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

Behandlingen kan foregå i hele den løbende abonnementsperiode og 30 dage efter opsigelse af abonnementet.

Der kan gå op til 20 dage fra sletningstidspunktet til data er slettet fra backup-systemerne.

Bilag B Underdatabehandlere

B.1 Godkendte underdatabehandlere

Ved Bestemmelsernes ikrafttræden har den dataansvarlige godkendt brugen af følgende underdatabehandlere:

Navn	CVR/Org.nr.	Adresse	Beskrivelse af behandling
Indexed ApS	39544607	Gammel Sallingvej 1K 8370 Hadsten	Serverdrift, hosting og backup

Ved Bestemmelsernes ikrafttræden har den dataansvarlige godkendt brugen af ovennævnte underdatabehandlere for den beskrevne behandlingsaktivitet.

Databehandleren må ikke – uden den dataansvarliges skriftlige godkendelse – gøre brug af en underdatabehandler til en anden behandlingsaktivitet end den beskrevne og aftalte eller gøre brug af en anden underdatabehandler til denne behandlingsaktivitet.

B.2 Varsel for godkendelse af underdatabehandlere

Såfremt den dataansvarlige har indsigelser mod ændringer til valg af en underdatabehandler, skal den dataansvarlige give meddelelse herom til databehandleren inden to (2) uger efter modtagelsen af underretningen. Den dataansvarlige kan alene gøre indsigelse, såfremt den dataansvarlige har rimelige, konkrete årsager hertil.

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:

Databehandlere udfører levering, drift og videreudvikling af applikationen (ServiceStyring), herunder opbevaring af data og administration af backup, for den dataansvarlige.

C.2 Behandlingssikkerhed

Sikkerhedsniveauet skal afspejle:

Behandlingen omfatter en begrænset mængde personoplysninger, som ikke er omfattet af databeskyttelsesforordningens artikel 9 om "særlige kategorier af personoplysninger", hvorfor sikkerhedsniveauet skal tilrettelægges på denne baggrund.

Databehandleren er herefter 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, som er aftalt med den dataansvarlige:

Databehandleren etablerer i samarbejde med underdatabehandlerne tilstrækkelige tekniske sikkerhedsforanstaltninger, som sikrer at data opbevares og overføres sikkert, herunder kryptering af datatrafik, segmentering af netværk og overvågning af servere. Disse evalueres løbende baseret på risikovurderingen. Servere og arbejdsstationer med adgang til personoplysninger anvender enten Linux eller Mac OSX som operativsystem, og holdes løbende opdateret.

Databehandleren foretager interne kontroller af dennes ledelse. Medarbejdere uddannes i behandling af persondata i forbindelse med opstart, samt en gang årligt og tildes kun adgang til kundedata såfremt de har et arbejdsbetinget behov hertil.

Databehandleren udfører løbende sletteprocedurer, som sikrer at data ikke opbevares længere tid end der står foreskrevet i Bestemmelserne. Der er ligeledes desuden udarbejdet vejledninger til de dataansvarlige til hvordan data kan slettes og anonymiseres i systemet.

Databehandleren kontrollerer relevante underdatabehandlerne i forbindelse med

regelmæssige kontroller og revisioner, hvor det bl.a. kontrolleres, om underdatabehandlerne lever op til databehandlerens egne og de dataansvarliges krav samt krav fra love, forordninger eller tilsynsorganisationer.

Databehandleren foretager løbende awareness-træning hos medarbejdere for at sikre, at sikkerhedsbrud hurtigt kan identificeres hos databehandleren. I tilfælde af evt. sikkerhedsbrud, så som datalæk eller hacking, har databehandleren udarbejdet en sikkerhedsprocedure til håndtering af dette, som sikrer korrekt anmeldelse af bruddet til de dataansvarlige.

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:

Databehandleren skal så vidt muligt bistå den dataansvarlige med at besvare anmodninger fra registrerede ifm. brug af Applikationen og bistå den dataansvarlige med at udarbejde risikovurderinger og implementere passende sikkerhedsforanstaltninger, underrette Datatilsynet og de registrerede ved sikkerhedsbrud, udarbejde konsekvensanalyser vedrørende databeskyttelse samt foretage forudgående høring af Datatilsynet ved behandling foretaget med Applikationen.

C.4 Opbevaringsperiode/sletterutine

Personoplysningerne opbevares hos databehandleren, indtil den dataansvarlige anmoder om at få oplysningerne slettet eller tilbageleveret. I forbindelse med opsigelse af abonnement på Applikationen slettes data efter 30 dage med mindre den dataansvarlige anmoder om andet.

Der kan gå op til 20 dage fra sletningstidspunktet til data er slettet fra backup-systemerne.

C.5 Lokalitet for behandling

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

Databehandlerens herover angivne adresse, samt hos de underdatabehandlere, som er

beskrevet i Bilag B.

C.6 Instruks vedrørende overførsel af personoplysninger til tredjelande

Der benyttes ikke tredje landes underdatabehandlere og data opbevares ikke uden for EU. Dataansvarlig informeres på forhånd, hvis der opstår behov for opbevaring af data eller benyttelse af underdatabehandlere i tredje lande.

Hvis den dataansvarlige ikke i disse Bestemmelser eller efterfølgende giver en dokumenteret instruks vedrørende overførsel af personoplysninger til et tredjeland, er databehandleren ikke berettiget til inden for rammerne af disse Bestemmelser at foretage sådanne overførsler.

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

Den dataansvarlige eller en repræsentant for den dataansvarlige foretager årligt en fysisk inspektion af lokaliteterne, hvorfra databehandleren foretager behandling af personoplysninger, herunder fysiske lokaliteter og systemer, der benyttes til eller i forbindelse med behandlingen, med henblik på at fastslå databehandlerens overholdelse af databeskyttelsesforordningen, databeskyttelsesbestemmelser i anden EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret og disse Bestemmelser.

Ud over det planlagte tilsyn, kan den dataansvarlige gennemføre en inspektion hos databehandleren, når den dataansvarlige finder det nødvendigt."

Den dataansvarliges eventuelle udgifter i forbindelse med en fysisk inspektion afholdes af den dataansvarlige selv. Databehandleren er dog forpligtet til at afsætte de ressourcer (hovedsageligt den tid), der er nødvendig(e) for, at den dataansvarlige kan gennemføre sin inspektion

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

Den dataansvarliges tilsyn med eventuelle underdatabehandlere sker som udgangspunkt gennem databehandleren.

Bilag D Parternes regulering af andre forhold

D.1 Specificering af databehandlerens sletning

Databehandleren skal i henhold til Bestemmelsernes pkt. 11.1 sikre, at eventuelle underdatabehandlere ligeledes efterlever databehandlerens forpligtelser vedrørende sletning af personoplysninger.

Såfremt den dataansvarlige ikke instruerer databehandleren til andet, slettes databasen tilhørende et abonnement 30 dage efter abonnementsets og disse Bestemmelseres ophør. Den dataansvarliges data opbevares i denne periode for at kunne sikre muligheden for genåbning af abonnementet inden for en rimelig fortrydelsesperiode.

Databehandleren fremsender – efter den dataansvarliges anmodning herom – dokumentation for, at den påkrævede sletning, jf. pkt. 11.1, er foretaget.

D.2 Databehandlerens honorar

Den dataansvarlige honorerer databehandleren særskilt og efter medgået tid og materiale for at håndtere forespørgsler og opgaver i henhold til Bestemmelsernes pkt. 9.1, 9.2, 10.3, 11.1, 12.1 samt Bilag C, pkt. C.3 og C.7, som går ud over databehandlerens generelle forpligtelser i medfør af den gældende lovgivning. Honoreringen fastsættes efter databehandlerens til enhver tid gældende timepris.

D.3 Ændringer og overdragelser af Bestemmelserne

Databehandleren og den dataansvarlige kan til enhver tid, med et forudgående varsel på mindst 30 kalenderdage, foretage ændringer i Bestemmelserne.

Ændringsprocessen og omkostningerne skal aftales skriftligt mellem databehandleren og den dataansvarlige i henhold til abonnementsvilkårenes bestemmelser. Databehandleren skal ved sådanne ændringer uden ugrundet ophold sikre, at underdatabehandlerne tillige forpligtes af ændringerne.

Databehandleren kan overdrage sine rettigheder og forpligtelser i henhold til Bestemmelserne uden den dataansvarliges samtykke, forudsat at den, til hvem rettigheder og/eller pligter overdrages, forpligtes til at behandle personoplysninger i overensstemmelse med de krav, der gælder for databehandleren, i henhold til Bestemmelserne.