

Databehandleraftale udarbejdet efter Datatilsynets standardkontraktbestemmelser accepteret af Det Europæiske Databeskyttelsesråd

Databehandleraftale

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

mellem

Databehandleraftale til alle kunder

-

--

DK

CVR-nr.: -

herefter den "Dataansvarlige"

og

Dstny A/S (og koncernforbundne selskaber)

Skodsborgvej 305 D

2850 Nærum

DK

CVR-nr.: 28313160

herefter "Databehandleren"

der hver især er en "Part" og sammen udgør "Parterne"

HAR AFTALT følgende standardkontraktbestemmelser ("Bestemmelserne") med henblik på at overholde GDPR og sikre beskyttelse af privatlivets fred og fysiske personers grundlæggende rettigheder og frihedsrettigheder.

Dette er version 6, sidst opdateret den 29.09.2023 15:18.

1. Indholdsfortegnelse

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

2. **Præambel**

- 2.1 Disse bestemmelser fastsætter Databehandlerens rettigheder og forpligtelser, når denne foretager behandling af personoplysningerne 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 ("GDPR").
- 2.3 I forbindelse med leveringen af mobiltelefoni, ip telefoni, kommunikationsydelser og software (PBX, collaboration mv.), netværksinfrastruktur, sikkerhed og relaterede services 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 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 Hvis standardkontraktbestemmelser som omhandlet i GDPR, artikel 46, stk. 2, litra c og d, udgør grundlag for overførsel af personoplysninger mellem den Dataansvarlige og Databehandleren til tredjelande som omhandlet i GDPR, kapitel V, er disse vedlagt i engelsk version som Bilag E og E1.
- 2.11 Bestemmelserne med tilhørende bilag skal opbevares skriftligt, herunder elektronisk, af begge Parter.
- 2.12 Disse Bestemmelser frigør ikke Databehandleren fra forpligtelser, som Databehandleren er pålagt efter GDPR eller enhver anden lovgivning.
- 2.13 For så vidt den Dataansvarlige reelt behandler de omhandlede personoplysninger på vegne af en anden ultimativt dataansvarlig, fungerer disse Bestemmelser som underdatabehandleraftale, under hvilken den Dataansvarlige og Databehandleren

skal referere til henholdvist databehandleren og under-databehandleren.

3. **Den Dataansvarliges rettigheder og forpligtelser**

- 3.1 Den Dataansvarlige er ansvarlig for at sikre, at behandlingen af personoplysninger sker i overensstemmelse med GDPR (se GDPR, artikel 24), databeskyttelsesbestemmelser i anden EU-ret eller EU/EØS-medlemsstaternes nationale ret og disse Bestemmelser.
- 3.2 Den Dataansvarlige har ret og pligt til at træffe beslutning 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 EU-/EØS-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 GDPR eller databeskyttelsesbestemmelser i anden EU-ret eller EU-/EØS-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, og 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.

6. **Behandlingssikkerhed**

- 6.1 GDPR, 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:

- 6.1.1 Pseudonymisering og kryptering af personoplysninger
 - 6.1.2 evne til at sikre vedvarende fortrolighed, integritet, tilgængelighed og robusthed af behandlingssystemer og -tjenester
 - 6.1.3 evne til rettidigt at genoprette tilgængeligheden af og adgangen til personoplysninger i tilfælde af en fysisk eller teknisk hændelse
 - 6.1.4 en procedure for regelmæssig afprøvning, vurdering og evaluering af effektiviteten af de tekniske og organisatoriske foranstaltninger til sikring af behandlingssikkerhed.
- 6.2 Efter GDPR, 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 GDPR, 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 GDPR, artikel 32, og al anden information, der er nødvendig for den Dataansvarliges overholdelse af sin forpligtelse efter GDPR, 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 GDPR, 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 30 kalenderdages 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 EU-/EØS-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 GDPR.

Databehandleren er derfor ansvarlig for at kræve, at underdatabehandleren som minimum overholder Databehandlerens forpligtelser efter disse Bestemmelser og GDPR.

- 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 GDPR, herunder særligt GDPR, 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 GDPR, 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 EU-/EØS-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:
- 8.3.1 overføre personoplysninger til en dataansvarlig eller databehandler i et tredjeland eller en international organisation
 - 8.3.2 overlade behandling af personoplysninger til en underdatabehandler i et tredjeland
 - 8.3.3 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 GDPR, artikel 46, stk. 2, litra c og d, og disse Bestemmelser kan ikke udgøre et grundlag for overførsel af personoplysninger som omhandlet i GDPR, kapitel V, medmindre sådanne standardkontraktbestemmelser er vedhæftet i Bilag E.

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 GDPR, kapitel III.

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

- 9.1.1 oplysningspligten ved indsamling af personoplysninger hos den registrerede
- 9.1.2 oplysningspligten, hvis personoplysninger ikke er indsamlet hos den registrerede
- 9.1.3 indsigtsretten
- 9.1.4 retten til berigtigelse
- 9.1.5 retten til sletning ("retten til at blive glemt")
- 9.1.6 retten til begrænsning af behandling
- 9.1.7 underretningspligten i forbindelse med berigtigelse eller sletning af personoplysninger eller begrænsning af behandling

- 9.1.8 retten til dataportabilitet
 - 9.1.9 retten til indsigelse
 - 9.1.10 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:
- 9.2.1 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 Datatilsynet eller en anden kompetent tilsynsmyndighed, som måtte have kompetence, medmindre at det er usandsynligt, at bruddet på persondatasikkerheden indebærer en risiko for fysiske personers rettigheder eller frihedsrettigheder
 - 9.2.2 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
 - 9.2.3 den Dataansvarliges forpligtelse til forud for behandlingen at foretage en analyse af de påtænkte behandlingsaktiviteters konsekvenser for beskyttelse af personoplysninger (en konsekvensanalyse)
 - 9.2.4 den Dataansvarliges forpligtelse til at høre Datatilsynet eller en anden kompetent tilsynsmyndighed, som måtte have kompetence 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 straks og senest 24 timer efter det tidspunkt, hvor Databehandleren er blevet bekendt med bruddet på persondatasikkerheden, sådan at den Dataansvarlige kan overholde sin forpligtelse til at anmelde bruddet på persondatasikkerheden til den kompetente tilsynsmyndighed, jf. GDPR, artikel 33.

- 10.3 I overensstemmelse med bestemmelse 9.2.1 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:
- 10.3.1 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
 - 10.3.2 de sandsynlige konsekvenser af bruddet på persondatasikkerheden
 - 10.3.3 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 slette alle personoplysninger, der er blevet behandlet på vegne af den Dataansvarlige og bekræfte over for den Dataansvarlige, at oplysningerne er slettet, medmindre EU-retten eller EU-/EØS-medlemsstaternes nationale ret foreskriver opbevaring af personoplysningerne.
- 11.2 Følgende regler i EU-retten eller EU-/EØS-medlemsstaternes nationale ret foreskriver opbevaring af personoplysningerne efter ophør af tjenesterne vedrørende behandling af personoplysninger:
- 11.2.1 vi er påkrævet fortsat at opbevare oplysninger, jf. bogføringsloven paragraf 10, efter Databehandler aftalens ophør. Vi opbevarer CDR data og anden dokumentation der bruges til at sikre korrekt afregning, denne data gemmes i 5 år.

Databehandleren forpligter sig til alene at behandle personoplysningerne til de(t) formål, i den periode og under de betingelser, som disse regler foreskriver.

12. **Revision, herunder inspektion**

- 12.1 Databehandleren stiller alle oplysninger, der er nødvendige for at påvise overholdelsen af GDPR, 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 Procedurerne for den Dataansvarliges revisioner, herunder inspektioner, med Databehandleren og underdatabehandlere er nærmere angivet i Bilag C.7 .
- 12.3 Databehandleren er forpligtet til at give tilsynsmyndigheder, som efter gældende lovgivning 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 GDPR.

14. **Ikrafttræden og ophør**

- 14.1 Bestemmelserne er bindende mellem Parterne.
- 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.
- 14.5 Databehandleren er bundet af Bestemmelserne uden Parternes underskrift. Bestemmelserne indgås således uden fysiske/digitale underskrifter, idet Bestemmelserne er bindende i overensstemmelse med kravet i GDPR, artikel 28, stk. 3, 1. pkt.

15. **Kontaktpersoner hos den Dataansvarlige og Databehandleren**

- 15.1 Parterne kan kontakte hinanden via nedenstående kontaktpersoner.
- 15.2 Parterne er forpligtet til løbende at orientere hinanden om ændringer vedrørende kontaktpersoner.

Kontaktoplysninger for den Dataansvarlige:

De til enhver gældende kontaktoplysninger, som er modtaget ved indgåelsen af

kontrakten og gennem det løbende samarbejde.

Kontaktoplysninger for Databehandleren:

Carsten Thomsen

dpo@dstny.dk

Bilag A Oplysninger om behandlingen

1. **Formålet med Databehandlerens behandling af personoplysninger på vegne af den Dataansvarlige**

1.1 Følgende formål ligger til grund for Databehandlerens behandling af personoplysninger på vegne af den Dataansvarlige:

a) Databehandleren leverer cloudstorage, -hosting, storage og backup til den Dataansvarlige.

Levering af en eller flere af følgende tjenester

- Mobiltelefoni
- IP telefoni
- Internet adgang
- MPLS
- PBX funktionalitet
- Integration mellem interne systemer og Telefoni
- Firewall og Sikkerhed
- Call center løsninger
- Voice recording
- Mødefunktionalitet online / telefonisk
- Relaterede services til ovenstående områder

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

2.1 Databehandleren bruger data fra den dataansvarlige for at kunne levere de ønskede services. Eksempelvis for at gøre det muligt at søge kollegaer frem i telefoni systemet (PBX) for at kunne se om kollegaen er ledig, eller for at muliggøre en ønsket integration.

Databehandleren gemmer de nødvendige oplysninger for at kunne fakturere de ønskede services, fx gemmes en CDR (Call Data Record) for hvert opkald der er foretaget for at sikre at faktureringen sker korrekt.

Såfremt kunden har danske telefonnumre, så er vi jf. teleloven (Bekendtgørelse af lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester) paragraf 31, som medfører at Dstny leverer nummeroplysninger til offentlige nummeroplysningstjenester.

2.2 Udvikling af apps og kundeportaler og levering af tjenester i relation hertil:

a) Levering af tjenester i form af it-arkitektur og udviklingskilder

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

3.1 navn, telefonnummer, e-mail, adresse, IP-adresse, varierende personoplysninger, som kunden eller kundens kunder afgiver eller registrerer uden organisationens aktive behandling og identificering heraf, varierende personoplysninger, som registreres i

forbindelse med levering af ydelsen, hvor disse ikke kan defineres præcist, brugernavn til et eller flere systemer, adgangskode til et eller flere systemer, fakturerings- og bogføringsbilag, oplysninger om brugeres anvendte device, varierende personoplysninger på kunders systemer, som der gives adgang til

Faktureringsformater over opkald, sms og data (CDR filer)

- 3.2 Databehandleren behandler muligvis personoplysninger om den Dataansvarliges medarbejdere i forbindelse med Databehandlerens salg, markedsføring og produktudvikling. Disse personoplysninger er ikke omfattet af Bestemmelserne, fordi Databehandleren er dataansvarlig for disse personoplysninger, og der henvises i stedet til Databehandlerens persondatapolitik, som kan findes på Databehandlerens hjemmeside eller efter anmodning.

4. **Behandlingen omfatter følgende kategorier af registrerede**

- 4.1 nuværende ansatte, tidligere ansatte, kunders ansatte (hvor kunderne er organisationer)

5. **Databehandlerens behandling af personoplysninger på vegne af den Dataansvarlige kan påbegyndes efter disse Bestemmelser i krafttræden. Behandlingen har følgende varighed**

- 5.1 Personoplysningerne behandles indtil ophør af tjenesterne vedrørende behandling af personoplysninger, hvorefter personoplysningerne slettes eller returneres i overensstemmelse med afsnit 11. Behandlingen foretages således så længe den eller de bagvedliggende kommercielle aftaler består.

Bilag B Underdatabehandlere

1. Godkendte underdatabehandlere

- 1.1 Ved Bestemmelsernes ikrafttræden har den Dataansvarlige godkendt brugen af følgende underdatabehandlere:

Generelle underdatabehandlere:

SuperOffice Danmark A/S (CVR-nr.:20020695)

Delta Park 46, st.

2665 Vallensbæk Strand

Danmark

Databehandling: Super Office behandler data for Dstny ved anvendelse af deres Customer Relationship Management løsning.

Microsoft Corporation (CVR-nr: 13612870)

One Microsoft Way

Redmond, WA 98052-6399

USA

Databehandling: Microsoft behandler data for Dstny ved anvendelse af deres dokumenthåndterings software samt Microsoft Teams.

Zendesk's United States Representative:

Zendesk, Inc.

Attn: Hasani Caraway, General Counsel & Chief Privacy Officer

1019 Market Street

San Francisco, CA 94103, United States

Databehandling: Zendesk behandler data for Dstny ved anvendelse af deres ticketsystem til håndtering af kundeservice- og supporthenvendelser.

Produktspecifikke underdatabehandlere:

Telenor A/S (CVR-nr.:19433692)

Frederikskaj 8

2450 København SV

Danmark

Databehandling: Telenor behandler data for Dstny ved anvendelse Telenor mobiltelefoni.

OCH A/S c/o Telia Company Danmark A/S (CVRnr.: 18936909)

Holmbladsgade 139

2300 København S

Danmark

Databehandling: OCH A/S driver den fælles nummer database i Danmark, og er det fælles referencepunkt for udveksling af oplysninger om porterede telefonnumre i Danmark. Dstny anvender OCH i forbindelse med import og export af telefonnumre i Danmark.

Dateltek ApS (CVRnr.: 31060559)

Birkevej 4

4640 Faxe

Danmark

Databehandling: Dateltek behandler data for Dstny ved anvendelse af deres ICH-system til håndtering af nummerporteringsprocesser. ICH-systemet anvendes kun ved numre der skal på Telenors netværk.

NPS.TODAY ApS (CVRnr.: 36464917)

Bredgade 41, 2. tv.

1260 København K

Danmark

Databehandling: NPS.TODAY behandler data for Dstny ved anvendelse af produktet Net Promoter Score - SMS Survey

- 1.2 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.

Bilag C Instruks vedrørende behandling af personoplysninger

1. Behandlingens genstand/instruks

- 1.1 Leverer Telefoni, netværk og PBX funktionalitet til den Data ansvarlige.

2. Behandlingssikkerhed

- 2.1 Sikkerhedsniveauet skal afspejle:

Databehandleren skal etablere et passende sikkerhedsniveau under hensyntagen til behandlingens karakter, omfang, sammenhæng og formål samt risiciene af varierende sandsynlighed og alvor for fysiske personers rettigheder og frihedsrettigheder.

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

Databehandleren skal dog - under alle omstændigheder og som minimum - gennemføre følgende foranstaltninger, som er aftalt med den Dataansvarlige:

Teknisk sikkerhed: Tilgængelighed og robusthed

Databehandleren gennemfører følgende tekniske sikkerhedsforanstaltninger vedrørende tilgængelighed og robusthed:

- a) Kun autoriserede medarbejdere har adgang til Databehandlerens eventuelle egne servere.
- b) Serverrum har røgalarm og brandslukkere.
- c) Serverrum har airconditionssystem.
- d) Der er regler og retningslinjer for backup af data.
- e) Der er regler og retningslinjer for genskabelse af data fra backup.
- f) Der foretages regelmæssig backup (enten egen eller hos leverandør).
- g) Der anvendes uafbrudt strømforsyning (UPS).
- h) Temperatur og luftfugtighed overvåges i serverrum.
- i) Databehandlerens har procedurebeskrivelse(r) for brud på persondatasikkerheden, der minimum tages op til revidering årligt.
- j) Aktiv alarmering ved forsøg på uautoriseret adgang til serverrum og/eller behandlingssystemer og data.

3. Bistand til den dataansvarlige

- 3.1 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:

- 3.1.1 Hvis den Dataansvarlige modtager en anmodning om udøvelsen af personers rettigheder efter gældende databeskyttelseslovgivning, og korrekt besvarelse af

anmodningen kræver bistand fra Databehandleren, skal Databehandleren bistå den Dataansvarlige med nødvendige og relevante oplysninger og dokumentation samt passende tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger.

- 3.1.2 Hvis den Dataansvarlige vil have hjælp til at besvare en anmodning fra en registreret person, skal den Dataansvarlige sende skriftlig anmodning herom til Databehandleren, og Databehandleren skal som svar herpå levere den nødvendige hjælp eller dokumentation hurtigst muligt og senest 7 kalenderdage efter modtagelse af anmodning herom.
- 3.1.3 Hvis Databehandleren modtager en anmodning om udøvelsen af personers rettigheder efter gældende databeskyttelseslovgivning fra andre end den Dataansvarlige, og anmodningen vedrører personoplysninger behandlet på vegne af den Dataansvarlige, skal Databehandleren uden unødvendig forsinkelse videresende anmodningen til den Dataansvarlige.

4. **Opbevaringsperiode/sletterutine**

- 4.1 Ved ophør af tjenesten vedrørende behandling af personoplysninger, skal Databehandleren enten slette eller tilbagelevere personoplysningerne i overensstemmelse med Bestemmelse 11.1 medmindre den Dataansvarlige – efter underskriften af disse bestemmelser – har ændret sit oprindelige valg. Sådanne ændringer skal være dokumenteret og opbevares skriftligt, herunder elektronisk, i tilknytning til Bestemmelserne.

5. **Lokalitet for behandling**

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

Hos Databehandleren egne hovedkontorer og på hovedkontorerne for godkendte underdatabehandlere, som angivet i bilag B.

6. **Instruks vedrørende overførsel af personoplysninger til tredjelande**

- 6.1 Personoplysningerne behandles kun af Databehandleren på de lokationer, som er beskrevet i Bestemmelse [C.5](#). Overførsler til USA sker på grundlag af dataimportørens certifikation under EU-U.S. Data Privacy Framework (se certificerede organisationer [her](#).) Databehandleren overfører som led i opfyldelse af Hovedaftalen Personoplysningerne til følgende lande: USA.

- 6.2 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.
- 6.3 Overførsel af personoplysninger må i alle tilfælde kun ske som foreskrevet i Bestemmelserne, på den Dataansvarliges instruks, og i det omfang det er tilladt i medfør af databeskyttelseslovgivningen.
- 6.4 Når Databehandleren, i overensstemmelse med disse bestemmelser, overfører personoplysninger omfattet af aftalen videre til underdatabehandlere eller selvstændigt dataansvarlige i tredjelande, skal Databehandleren selv sørge for at sikre, at overførslen overholder kapitel 5 i Forordning 2016/679.

7. **Procedurer for den Dataansvarliges revisioner, herunder inspektioner, med behandlingen af personoplysninger, som er overladt til Databehandleren**

- 7.1 Databehandleren skal på skriftlig anmodning dokumentere overfor den Dataansvarlige, at Databehandleren
 - 7.1.1 overholder sine forpligtelser efter denne Databehandlertaftale og Instruksen, og
 - 7.1.2 overholder bestemmelserne i GDPR, for så vidt angår personoplysningerne, som behandles på den Dataansvarliges vegne.
- 7.2 Databehandlerens dokumentation i henhold til afsnit [C.7.1](#) skal sendes til den Dataansvarlige inden for rimelig tid efter modtagelsen af anmodningen herom.
- 7.3 Databehandleren skal som dokumentation for løbende overholdelse af Bestemmelserne stille egenkontrolrapporter til rådighed for den Dataansvarlige. Disse egenkontrolrapporter skal som minimum udarbejdes én gang årligt og skal følge principperne og kontrolmålene i revisionsstandarden ISAE 3000 som udarbejdet af FSR-danske revisorer og Datatilsynet (og/eller alternativt andre internationalt anerkendte standarder såsom ISO/IEC 27701:2019). Egenkontrolrapporterne kan efter den Dataansvarliges valg ske ved den Dataansvarliges informationsindsamling og skal underskrives af Databehandlerens ledelse. For at dække den Dataansvarliges behov for indsigt og sikring af Databehandlerens betryggende behandling af Personoplysningerne, skal Databehandleren hver 18. måned foretage revision (audit) af Databehandlerens overholdelse af Databehandlertaftalen, herunder de angivne implementerede sikkerhedsforanstaltninger, ved ekstern(e) uafhængig(e) tredjepart(er) og fremsende fuldstændig protokollat herfor til den Dataansvarlige.
- 7.4 Uanset afsnit C.7.3 skal Databehandleren derudover give mulighed for og bidrage til revisioner og inspektioner hver 12. måned, der foretages af revisorer udpeget af den Dataansvarlige, de offentlige myndigheder i Danmark eller af anden kompetent jurisdiktion, i det omfang det er nødvendigt for at kontrollere, at Databehandleren overholder Bestemmelserne og gældende databeskyttelseslovgivning. Den pågældende revisor skal være underlagt fortrolighed i henhold til lov eller aftale. Den

Dataansvarlige skal skriftligt varsle revisioner som beskrevet med 30 kalenderdage.

Bilag D Parternes regulering af andre forhold

1. **Bemærkning til proceduren for den Dataansvarliges revisioner i bilag C punkt 7**

- 1.1 I henhold til vores dokumentation for overholdelse af Databehandler aftalen henviser til proceduren i bilag C punkt 7.3, da det i praksis ikke vil være muligt at komme på et fysisk tilsyn af vores datacentre.

2. **Opdatering af Databehandleraftalen**

- 2.1 Det er altid den nyeste version af databehandleraftalen, der er gældende imellem parterne, se <https://ipvision.dk/databehandleraftale>.

Databehandleren forbeholder sig retten til løbende at foretage ændringer i, herunder præciseringer af, aftalen. Disse ændringer vil typisk være et resultat af nye anbefalinger fra f.eks. Datatilsynet eller EU-Kommissionen samt ændringer i praksis og lovgivning på området.

Den Dataansvarlige opfordres derfor til at skrive sig op til at modtage notifikationer, når der sker ændringer i aftalen:
<https://ipvision.dk/databehandleraftale>

Den Dataansvarlige har efter modtagelse af en notifikation om en ændring, 14 hverdage til at gøre indsigelse, hvis ændringen med rimelighed ikke kan accepteres.

Nærværende bestemmelse gælder ikke for så vidt angår ændringer i brugen af underdatabehandlere, som er reguleret i aftalens afsnit 7.