

Denne databehandlersaftale er et tillæg til gældende rammeaftale (Hovedaftale) mellem Kunden og ipvision a/s.

Databehandlersaftalens underbilag B opdateres løbende for at sikre korrekt overblik over vores underdatabehandlere.

1. Baggrund for databehandlersaftalen

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 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)*, som stiller specifikke krav til indholdet af en databehandlersaftale.
3. Databehandlers behandling af personoplysninger sker med henblik på opfyldelse af parternes Hovedaftale.
4. Databehandlersaftalen og hovedaftalen er indbyrdes afhængige og kan ikke opsiges særskilt. Databehandlersaftalen kan uden at opsiges hovedaftalen erstattes af en anden gyldig databehandlersaftale.
5. Denne databehandlersaftale har forrang i forhold til eventuelle tilsvarende bestemmelser i andre aftaler mellem parterne, herunder i hovedaftalen.
6. Til denne aftale hører tre underbilag. Underbilagene fungerer som en integreret del af databehandlersaftalen.

Underbilag A indeholder nærmere oplysninger om behandlingen, herunder om behandlingens formål og karakter, typen af personoplysninger, kategorierne af registrerede og varighed af behandlingen.

Underbilag B indeholder den dataansvarliges betingelser for, at databehandleren kan gøre brug af eventuelle underdatabehandlere, samt en liste over de underdatabehandlere, som den dataansvarlige har godkendt.

Underbilag C indeholder en nærmere instruks om, hvilken behandling databehandleren skal foretage på vegne af den dataansvarlige, hvilke sikkerhedsforanstaltninger, der som minimum skal iagttages, samt hvordan der føres tilsyn med databehandleren og eventuelle underdatabehandlere.

7. Databehandlersaftalen med tilhørende underbilag opbevares skriftligt, herunder elektronisk af begge parter.
8. Denne databehandlersaftale frigør ikke databehandleren for forpligtelser, som databeskyttelsesforordningen eller gennem enhver anden lovgivning direkte er pålagt databehandleren.

2. Den dataansvarliges forpligtelser og rettigheder

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

3. Databehandleren handler efter instruks

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 underretter omgående den dataansvarlige, hvis en instruks efter databehandlerens mening er i strid med databeskyttelsesforordningen eller databeskyttelsesbestemmelser i anden EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret.

4. Fortrolighed

1. Databehandleren sikrer, 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. Der må alene autoriseres personer, for hvem det er nødvendigt at have adgang til personoplysningerne for at kunne opfylde databehandlerens forpligtelser overfor den dataansvarlige.
3. Databehandleren sikrer, 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.

5. Behandlingssikkerhed

1. Databehandleren iværksætter alle foranstaltninger, som kræves i henhold til forordningens 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.
2. Ovenstående forpligtelse indebærer, at databehandleren skal foretage en risikovurdering og 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
3. 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.

6. 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).

- Den dataansvarlige giver ipvision a/s samtykke til at anvende underdatabehandlere i det omfang, det kræves, for at levere de i hovedaftalen beskrevne services.
- Databehandleren giver besked ved tilføjelse eller erstatning af andre databehandlere.
- Den dataansvarliges nærmere betingelser for databehandlerens brug af eventuelle underdatabehandlere fremgår af denne aftales underbilag B.
- Den dataansvarliges eventuelle godkendelse af specifikke underdatabehandlere er anført i denne aftales underbilag B.
- Databehandleren sørger 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 underbilag.

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

7. Overførsel af oplysninger til tredjelande eller internationale organisationer

- Databehandleren må kun behandle personoplysninger efter dokumenteret instruks fra den dataansvarlige, herunder for så vidt angår overførsel (overladelse, videregivelse samt intern anvendelse) af personoplysninger til tredjelande eller internationale organisationer, medmindre det kræves i henhold til EU-retten 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.
- Uden den dataansvarliges instruks eller godkendelse kan databehandleren – indenfor rammerne af databehandleraftalen - derfor bl.a. ikke;

- videregive personoplysningerne til en dataansvarlig i et tredjeland eller i en international organisation,
- overlade behandlingen af personoplysninger til en underdatabehandler i et tredjeland,
- lade oplysningerne behandle i en anden af databehandlerens afdelinger, som er placeret i et tredjeland.

- Den dataansvarliges eventuelle instruks eller godkendelse af, at der foretages overførsel af personoplysninger til et tredjeland, vil fremgå af denne aftales Underbilag C.

8. Bistand til den dataansvarlige

- 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 3.

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

- oplysningspligten ved indsamling af personoplysninger hos den registrerede
- oplysningspligten, hvis personoplysninger ikke er indsamlet hos den registrerede
- den registreredes indsigtsret
- retten til berigtigelse
- retten til sletning («retten til at blive glemt»)
- retten til begrænsning af behandling
- underretningspligt i forbindelse med berigtigelse eller sletning af personoplysninger eller begrænsning af behandling
- retten til dataportabilitet
- retten til indsigelse
- retten til at gøre indsigelse mod resultatet af automatiske individuelle afgørelser, herunder profilering

- Databehandleren bistår 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:

- forpligtelsen til at gennemføre passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger for at sikre et sikkerhedsniveau, der passer til de risici, der er forbundet med behandlingen
- 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.

- 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. Vederlæggelse i forbindelse med databehandlerens bistand til den dataansvarlige sker til den i Hovedaftalen aftalte timepris.

9. Underretning om brud på persondatasikkerheden

1. Databehandleren underretter uden unødigt forsinkelse den dataansvarlige efter at være blevet opmærksom på, at der er sket brud på persondatasikkerheden hos databehandleren eller en eventuel underdatabehandler.

Databehandlerens underretning til den dataansvarlige skal om muligt ske senest 24 timer efter at denne er blevet bekendt med bruddet, sådan at den dataansvarlige har mulighed for at efterleve sin eventuelle forpligtelse til at anmelde bruddet til tilsynsmyndigheden indenfor 72 timer.

2. I overensstemmelse med denne aftales afsnit 8.2, litra b, skal databehandleren - under hensynstagen 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

10. Sletning og tilbagelevering af oplysninger

1. Ved ophør af tjenesterne vedrørende behandling forpligtes databehandleren til at slette, samt at slette eksisterende kopier, medmindre EU-retten eller national ret foreskriver opbevaring af personoplysningerne.
2. Den dataansvarlige kan ved ophør af aftalen vælge at få tilbageleveret personoplysningerne. Såfremt det ønskes faktureres tidsforbruget med den gældende timepris.

11. Tilsyn og revision

1. Databehandleren stiller alle oplysninger, der er nødvendige for at påvise databehandlerens overholdelse af databeskyttelsesforordningens artikel 28 og denne aftale, til rådighed for den dataansvarlige og giver mulighed for og bidrager til revisioner, 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 underbilag C.
3. Den dataansvarliges tilsyn med eventuelle underdatabehandlere sker som udgangspunkt gennem databehandleren. Den nærmere procedure herfor fremgår af denne aftales underbilag C.
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.

12. Ikrafttræden og ophør

1. Denne aftale træder i kraft samtidig med hovedaftalen eller den 25. maj 2018, såfremt hovedaftalen er indgået tidligere.
2. Aftalen kan af begge parter kræves genforhandlet, hvis lovændringer giver anledning hertil.
3. Parternes aftale om vederlæggelse, betingelser eller lignende i forbindelse med ændringer af denne aftale vil fremgå af hovedaftalen.
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 Kunden eller databehandleraftalens opsigelse vil databehandleraftalen forblive i kraft frem til behandlingens ophør og oplysningernes sletning hos databehandleren og eventuelle underdatabehandlere.

13. Kontaktpunkter

1. Den dataansvarlige kan kontakte ipvision a/s via mailadressen dpo@ipvision.dk.
2. Databehandler kontakter den dataansvarlige via de kontakt-punkter, der er oplyst til ipvision a/s i forbindelse med indgåelse af hovedaftalen.
3. Parterne er forpligtet til løbende at orientere hinanden om ændringer vedrørende kontaktpersonen/kontaktpunktet.

Underbilag A - Oplysninger om behandlingen

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

At sikre, at ipvision a/s kan levere de i Hovedaftalen aftalte services til den dataansvarlige.

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

At databehandleren stiller telefoni- og netværksservices til rådighed for den dataansvarlige og herigennem opbevarer personoplysninger om den dataansvarliges ansatte på databehandlerens servere.

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

De oplysninger, der behandles er i udgangspunktet kun de oplysninger, som den dataansvarlige ønsker, at ipvision a/s har for at lette leveringen og kvaliteten af de services, ipvision a/s udbyder. ipvision a/s modtager ofte følgende information omkring den dataansvarliges ansatte.

- Navn
- E-mail
- Telefonnummer
- IP-adresse
- Opkaldshistorik
- Arbejdsplads
- Stilling
- Arbejdstid
- Adresse

4. Behandlingen omfatter følgende kategorier af registrerede:

- Den dataansvarliges ansatte
- Brugere af den Dataansvarliges services

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.

Underbilag B - Betingelser for databehandlerens brug af underdatabehandlere og liste over godkendte underdatabehandlere

Databehandleren har den dataansvarliges generelle godkendelse til at gøre brug af underdatabehandlere. Databehandleren skal dog underrette den dataansvarlige om eventuelle planlagte ændringer vedrørende tilføjelse eller erstatning af andre databehandlere.

Den dataansvarlige accepterer, at ipvision a/s er berettiget til at skifte/tilføje underdatabehandlersaftale under forudsætning af, at en evt. ny underdatabehandler overholder tilsvarende betingelser, som stilles i denne databehandlersaftale. Ifald der er indsigelser mod ny tilføjede underdatabehandlere, skal dette ske indenfor 30 dage efter orienteringen.

Selskab	CVR	Beskrivelse
Zendesk inc.		Helpdesk system.
Telenor A/S	19433692	Telefoni services,
Mitel Networks		Telefoni, PBX og Collaboration platform
OCH A/S	18936909	Nummerportering og nummerstyring i Danmark
E-signatur	38491687	Elektronisk underskrift af kontrakt
Datatek	31060559	ICH services
Meetingzone AB	SE556602544001	Mødetelefonleverandør

Underbilag C - Instruks vedrørende behandling af personoplysninger

1. Behandlingens genstand/instruks

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

- Leverer de services, der er beskrevet i Rammeaftalen.
- Overholder de forpligtelser, der er pålagt ipvision a/s i de lovgivninger, de pågældende services er underlagt, f.eks. Lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester.

2. Opbevaringsperiode/sletterutine

Personoplysningerne opbevares, så længe Hovedaftalen løber, hvorefter data i udgangspunkt slettes hos databehandleren.

Databehandleren sletter dog ikke data, som vi er påkrævet til at beholde jf. dansk lovgivning.

3. Overførsel af personoplysninger til tredjelande

Databehandleren har enkelte underdatabehandlere, der behandler data i tredjelande. Underdatabehandlerne er:

Selskab	Overførselsgrundlag
Zendesk inc.	US Privacy Shield
Telenor A/S	EU Model Clause

Databehandleren fører årligt kontrol med overførselsgrundlaget.

4. Nærmere procedurer for den dataansvarliges tilsyn med den behandling, som foretages hos databehandleren

I tilfælde af, at den dataansvarlige og/eller relevante offentlige myndigheder, særligt Datatilsynet, ønsker at foretage en inspektion/tilsyn af de ovennævnte foranstaltninger i henhold til denne aftale, forpligter databehandleren og databehandlerens underleverandører sig til at stille tid og ressourcer til rådighed herfor. Med henblik på at tilrettelægge sådan inspektion på en måde, så inspektionen vil have mindst mulig konsekvens for databehandlerens drift, skal den dataansvarlige kontakte databehandleren i så god tid som muligt, forinden inspektion ønskes, så den dataansvarlige i samarbejde med databehandleren kan planlægge, hvornår inspektionen skal finde sted, og hvem der skal være til rådighed.

5. Nærmere procedurer for tilsynet med den behandling, som foretages hos eventuelle underdatabehandlere

Den dataansvarlige kan – hvis det findes nødvendigt – vælge at initiere og deltage på en fysisk inspektion hos underdatabehandleren efter nærmere aftale med databehandleren. Dette kan blive aktuelt, såfremt den dataansvarlige vurderer, at databehandlerens tilsyn med underdatabehandleren ikke har givet den dataansvarlige tilstrækkelig sikkerhed for, at behandlingen hos underdatabehandleren sker i overensstemmelse med denne databehandleraftale.

Den dataansvarliges eventuelle deltagelse i et tilsyn hos underdatabehandleren ændrer ikke ved, at databehandleren også herefter har det fulde ansvar for underdatabehandlerens overholdelse af databeskyttelseslovgivningen og denne databehandleraftale.

Databehandlerens og underdatabehandlerens eventuelle rimelige udgifter i forbindelse med afholdelse af et fysisk tilsyn/en inspektion hos underdatabehandleren er den dataansvarlige uvedkommende – uanset at den dataansvarlige har initieret og eventuelt deltaget på et sådant tilsyn. Den dataansvarlige kompenserer databehandleren for eventuelle afholdte ekstraordinære omkostninger, der måtte følge af særlige krav til tilsynet fra den dataansvarlige, udover hvad der med rimelighed kunne forventes af databehandleren. Den dataansvarlige dækker egne udgifter i forbindelse med tilsyn.