



DATABEHANDLERAFKTALE

SECURE CALL RECORDING PRO

VER. 2.0

Indhold

1.	Baggrund	3
2.	Love	3
3.	Personoplysninger og databehandling	4
4.	Roller og instrukser	4
5.	Fortrolighed	4
6.	Sikkerhed mv.	5
7.	Konsekvensanalyser	6
8.	Forudgående høring	6
9.	Registreredes rettigheder	6
10.	Placering af Personoplysninger	6
11.	Underdatabehandlere	7
12.	Bistand til den Dataansvarlige	7
13.	Sikkerhedsbrud	8
13.1	Register	8
13.2	Underretning af den Dataansvarlige	8
14.	Påvisning af overholdelse, revisioner mv.	9
15.	Information	9
16.	Severability	9
17.	Varighed og ophør	9

Underbilag

Underbilag A – Oplysninger om databehandlingen

Underbilag B – Sikkerhedsinstrukser

Underbilag C – Godkendte faciliteter og underdatabehandlere

Kunden

(den “Dataansvarlige”)

Nuuday A/S
Teglholmegade 1
2450 København SV
CVR-nr.: 40 07 52 91

(“Databehandleren”)

(Den Dataansvarlige og Databehandleren i det følgende hver for sig benævnt **“Part”** og under et **“Parterne”**)

Parterne har indgået følgende aftale om behandling af personoplysninger (**“Aftalen”**):

1. Baggrund

- 1.1 Aftalen er indgået som et tillæg til ”Generelle Vilkår for levering og drift af TDC’s tjenester”, herefter benævnt Hovedaftalen, og gælder for aftaler om levering og drift af Databehandlerens tjenester, hvorunder Databehandleren behandler Personoplysninger for den Dataansvarlige.
- 1.2 I Aftalen har termer med stort begyndelsesbogstav samme betydning som i Hovedaftalen, som Aftalen er et tillæg til. Desuden har definitioner med stort begyndelsesbogstav i Aftalen den betydning, som er anført i Aftalen.
- 1.3 Ansvar og forpligtelser i forbindelse med Databehandlerens behandling af Personoplysninger er anført i denne Aftale, i det omfang Databehandlerens levering af tjenester under Hovedaftalen inkluderer behandling af Personoplysninger.
- 1.4 Hovedaftalen er gældende for alle almindelige forhold vedrørende serviceydelser, pris, godtgørelse/skadesløsholdelse, lovvalg, værneting mv. mellem Parterne.
- 1.5 Aftalen har forrang i tilfælde af uoverensstemmelser mellem Aftalen og alle andre aftaler, herunder Hovedaftalen og dens øvrige bilag, som indgås mellem Parterne.
- 1.6 Enhver henvisning til Aftalen er også en henvisning til dens underbilag.

2. Love

- 2.1 Databehandleren skal overholde bestemmelserne i Aftalen samt de generelle krav fastsat 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 (**“Generel Forordning om Databeskyttelse”**), som gennemført i Databeskyttelsesloven og anden gældende lovgivning.

3. Personoplysninger og databehandling

- 3.1 "Personoplysninger" omfatter "enhver form for information om en identificeret eller identificerbar fysisk person; ved identificerbar fysisk person forstås en fysisk person, der direkte eller indirekte kan identificeres, navnlig ved en identifikator som f.eks. et navn, et identifikationsnummer, lokaliseringsdata, en onlineidentifikator eller et eller flere elementer, der er særlige for denne fysiske persons fysiske, fysiologiske, genetiske, psykiske, økonomiske, kulturelle eller sociale identitet" og/eller som termen er defineret i den for den Dataansvarlige gældende lovgivning.
- 3.2 Aftalen gælder for Personoplysningerne, de Registrerede, Formålene og Behandlingsaktiviteterne samt øvrige forhold og forpligtelser, der vedrører behandlingen, og som er defineret og anført i **Underbilag A**. Underbilag A indgår i begge Parters dokumentationsforpligtelser i henhold til persondatalovgivningen og skal altid afspejle de faktiske forhold.

4. Roller og instrukser

- 4.1 Databehandleren er databehandler i henhold til gældende lovgivning og behandler Personoplysninger på vegne af den Dataansvarlige, som er dataansvarlig i henhold til gældende lovgivning.
- 4.2 Den Dataansvarlige træffer beslutning om, til hvilke formål og hvordan Databehandleren må behandle Personoplysningerne. Databehandleren må ikke behandle Personoplysningerne til sine egne formål.
- 4.3 Databehandleren må i leveringen af sine tjenester kun behandle Personoplysninger i henhold til dokumenterede instrukser fra den Dataansvarlige, navnlig fsva. overførsler til tredjelande og en international organisation, medmindre det følger af den EU/EØS-lovgivning eller EU/EØS-medlemsstaternes lovgivning, som Databehandleren er underlagt. I så fald skal Databehandleren underrette den Dataansvarlige om sådanne lovkrav, før behandlingen finder sted, medmindre det er forbudt at foretage en sådan underretning af hensyn til vigtige samfundsmæssige interesser.
- 4.4 Hvis Databehandleren af sikkerhedsmæssige årsager analyserer personoplysninger på tværs af mange kunder, og Databehandleren derfor bliver den dataansvarlige i den situation, skal Databehandleren uanset pkt. 4.2 og 4.3 oplyse den Dataansvarlige derom forud for indgåelse af Aftalen eller snarest muligt, hvis Aftalen er trådt i kraft.
- 4.5 Den Dataansvarlige garanterer, at de Personoplysninger, som overlades til Databehandleren behandles og overlades i overensstemmelse med den til enhver tid gældende persondatalovgivning i forhold til f.eks. behandlingshjemmel og oplysningspligt over for de registrerede.

5. Fortrolighed

- 5.1 De Personoplysninger, som Databehandleren modtager fra den Dataansvarlige, eller som Databehandleren kommer i besiddelse af i forbindelse med leveringen af tjenester,

er fortrolige og må ikke kopieres, videregives eller behandles uden den Dataansvarliges udtrykkelige og forudgående tilladelse.

- 5.2 Databehandleren skal sikre, at kun de medarbejdere, for hvem det til enhver tid er nødvendigt at behandle Personoplysninger i forbindelse med udførelsen af deres arbejde, er autoriserede hertil.
- 5.3 Databehandleren skal endvidere sikre, at de personer, der er autoriserede til at behandle den Dataansvarliges Personoplysninger, har påtaget sig en fortrolighedsforpligtelse, hvad angår alle Personoplysninger, som de har adgang til, eller at de er pålagt en passende lovbestemt tavshedspligt. Databehandleren skal til enhver tid kunne dokumentere fortrolighedsforpligtelsen for hver enkelt person, der har adgang til Personoplysninger, over for den Dataansvarlige.

6. Sikkerhed mv.

- 6.1 Databehandleren gennemfører de nødvendige tekniske og organisatoriske foranstaltninger, der er angivet i Aftalen og i gældende databeskyttelseslovgivning, for at sikre beskyttelsen af de Registreredes rettigheder.
- 6.2 Databehandleren skal implementere passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger for at beskytte Personoplysningerne. Sådanne foranstaltninger fastsættes 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 og skal passe til disse risici som behandlingen udgør, navnlig ved hændelig eller ulovlig tilintetgørelse, tab, ændring eller uautoriseret videregivelse af eller adgang til Personoplysninger, der er transmitteret, opbevaret eller på anden måde behandlet. Dette inkluderer, men er ikke begrænset til (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.
- 6.3 Ud over de øvrige forpligtelser i Aftalen skal Databehandleren gennemføre de sikkerhedsforanstaltninger og den sikkerhedskontrol, der er anført i **Underbilag B**.
- 6.4 Databehandleren må kun ændre, slette og bortskaffe Personoplysninger fra alle systemer og registre efter instruks fra den Dataansvarlige.
- 6.5 Databehandleren skal bistå den Dataansvarlige med at sikre, at den Dataansvarliges lovbestemte forpligtelser overholdes med hensyn til sikkerhed som anført i Aftalen og gældende lovgivning, herunder EU-forordning 2016/679 om Generel Databeskyttelse.

7. Konsekvensanalyser

- 7.1 Under hensyn til behandlingens karakter og oplysningerne, der er tilgængelige for Databehandleren, skal Databehandleren bistå den Dataansvarlige med at sikre den Dataansvarliges overholdelse af lovbestemte forpligtelser i forbindelse med udarbejdelsen af konsekvensanalysen vedrørende databeskyttelse.

8. Forudgående høring

- 8.1 Under hensyn til behandlingens karakter og oplysningerne, der er tilgængelige for Databehandleren, skal Databehandleren bistå den Dataansvarlige med at sikre dens overholdelse af lovbestemte forpligtelser i forbindelse med den forudgående høring hos nationale tilsynsmyndigheder.

9. Registreredes rettigheder

- 9.1 Hvis en person indgiver en anmodning om udøvelsen af sine rettigheder efter persondatalovgivningen til Databehandleren, og anmodningen formodes at vedrøre den Dataansvarliges Personoplysninger, skal Databehandleren straks og uden ugrundet ophold henvise den pågældende person til at rette henvendelse til den Dataansvarlige.
- 9.2 Under hensyntagen til behandlingens karakter og de oplysninger, der er tilgængelige for Databehandleren, skal Databehandleren gennemføre passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger for at bistå den Dataansvarlige med overholdelsen af den Dataansvarliges lovmæssige forpligtelser under Kapitel III i EU-forordning 2016/679 om Generel Databeskyttelse, dvs. besvare anmodninger fra Registrerede, der udøver deres lovmæssige rettigheder, herunder, men ikke begrænset til, adgang til, berigtigelse eller sletning af Personoplysninger, begrænsning af behandlingen af Personoplysninger, dataportabilitet og retten til at gøre indsigelse imod automatiske individuelle afgørelser, herunder profilering.

10. Placering af Personoplysninger

- 10.1 Personoplysninger må kun opbevares i godkendte faciliteter angivet i **Underbilag C**.
- 10.2 Personoplysningerne må ikke overføres til et land uden for EU/EØS, med mindre den Dataansvarlige udtrykkeligt og forudgående har godkendt overførslen. En sådan godkendelse kan gives i **Underbilag C**. Hvis påkrævet ved lov eller efter anmodning fra den Dataansvarlige skal Databehandleren acceptere Europa-Kommissionens Standardkontraktbestemmelser (eller senere versioner deraf) for overførsel af Personoplysninger fra dataansvarlige til databehandlere i lande uden for EØS i overensstemmelse med EU 95/46 Databeskyttelsesdirektivet som anført i Europa-Kommissionens afgørelse af 5. februar 2010 som ændret. Hvis der efter den Generelle Forordning om Databeskyttelse, jf. ovenfor, eller efter anmodning fra den Dataansvarlige skal vedtages nye versioner af standardkontraktbestemmelserne, skal Databehandleren indgå sådanne nye bestemmelser, enten som nye aftaler eller som erstatning for allerede eksisterende aftaler.

11. Underdatabehandlere

- 11.1 Databehandleren er med forbehold af pkt. 11.2 hermed tildelt generel tilladelse til at gøre brug af underdatabehandlere uden at skulle indhente yderligere skriftligt samtykke fra den Dataansvarlige, forudsat at Databehandleren underretter den Dataansvarlige om eventuelle planlagte ændringer vedrørende tilføjelse eller erstatning af andre underdatabehandlere (og dennes eventuelle underdatabehandlere). Hvis den Dataansvarlige ønsker at gøre indsigelser herimod, skal den Dataansvarlige give skriftlig meddelelse herom inden for 7 kalenderdage efter modtagelse af Databehandlerens meddelelse om tilføjelsen eller ændringen. En eventuel indsigelse skal være rimeligt begrundet. Manglende indsigelse fra den Dataansvarlige vil blive anset for et stiltiende samtykke til underdatabehandlingen.
- 11.2 Det er endvidere en forudsætning for brugen af underdatabehandler(e),
- (a) at Databehandleren forud for indgåelse af en skriftlig aftale med en underdatabehandler har foretaget en dokumenteret vurdering af, om underdatabehandleren kan påtage sig de tekniske og organisatoriske foranstaltninger fastsat i Aftalen, herunder evt. underbilag dertil afhængig af deres relevans.
 - (b) at Databehandleren dokumenterer, at underdatabehandleren løbende har gennemført de tekniske og organisatoriske foranstaltninger angivet i Aftalen.
- 11.3 Den Dataansvarlige har ved denne Aftales indgåelse godkendt underdatabehandleren/underdatabehandlerne anført i Underbilag C eller på den af Databehandleren anviste hjemmeside. Databehandleren opdaterer løbende Underbilag C eller den anviste hjemmeside med oplysninger om underdatabehandleren/underdatabehandlerne, der godkendes efter Aftalens indgåelse. Databehandleren skal sende det opdaterede Underbilag C til den Dataansvarlige eller informere den Dataansvarlige om opdateringer på den anviste hjemmeside, for at denne kan overholde sine forpligtelser i henhold til gældende persondatalovgivning. Underretning om opdateringer på den anviste hjemmeside vil ske til den af den Dataansvarlige angivne e-mailadresse.
- 11.4 Databehandleren er ansvarlig over for den Dataansvarlige for eventuelle underdatabehandlere på samme måde som for Databehandlerens egne handlinger og udladelser.

12. Bistand til den Dataansvarlige

- 12.1 Under hensyn til behandlingens karakter og de oplysninger, der er tilgængelige for Databehandleren, skal Databehandleren bistå den Dataansvarlige med at sikre overholdelse af forpligtelserne i henhold til Artikel 32 til 36 i EU-forordningen 2016/679 om Generel Databeskyttelse, dvs. sikkerhedsforanstaltninger, underretning af tilsynsmyndigheder, underretning af individuelle personer, udarbejdelse af konsekvensanalyser vedrørende databeskyttelse og forudgående høring hos tilsynsmyndigheder.

13. Sikkerhedsbrud

13.1 Register

- 13.1.1 Et "Sikkerhedsbrud" betyder et brud på sikkerheden, som fører til en hændelig eller ulovlig tilintetgørelse, tab, ændring eller uautoriseret videregivelse af eller adgang til personoplysninger, der er transmitteret, opbevaret eller på anden måde behandlet, og/eller som termen evt. er defineret i lovgivning, som den Dataansvarlige er underlagt.
- 13.1.2 Databehandleren skal til enhver tid føre et register over sikkerhedsbrud med detaljer om bruddene i forbindelse med Databehandlerens databehandling på vegne af den Dataansvarlige. Databehandleren skal efter anmodning give den Dataansvarlige en kopi af de dele af registeret, der vedrører Databehandlerens databehandling på vegne af den Dataansvarlige.

13.2 Underretning af den Dataansvarlige

- 13.2.1 Databehandleren skal uden unødigt forsinkelse underrette den Dataansvarlige ved mistanke om eller konstatering af brud på sikkerheden af betydning for Personoplysningerne. Dette gælder også, hvis den Dataansvarliges personoplysninger ikke er tilføjede Underbilag A.
- 13.2.2 Under hensyn til karakteren af databehandlingen samt oplysningerne, der er tilgængelige for Databehandleren, skal Databehandleren efter et sikkerhedsbrud bistå den Dataansvarlige med at sikre overholdelse af den Dataansvarliges lovmæssige forpligtelser i forbindelse med underretning om sikkerhedsbrud til tilsynsmyndigheder og de Registrerede.
- 13.2.3 Derudover skal Databehandleren efter et sikkerhedsbrud under hensyn til karakteren af databehandlingen, og i det omfang oplysningerne er tilgængelige for Databehandleren, give den Dataansvarlige passende og tilstrækkelige oplysninger til, at den Dataansvarlige kan overholde lovbestede forpligtelser. Databehandleren skal således efter den Dataansvarliges anmodning afgive følgende oplysninger:
- (a) En beskrivelse af karakteren af Persondatasikkerhedsbruddet, herunder, hvis muligt, kategorierne og det omtrentlige antal af berørte Registrerede samt kategorierne og det omtrentlige antal af berørte registreringer med personoplysninger
 - (b) Navn og kontaktoplysninger på databeskyttelsesrådgiveren eller anden kontaktperson, hvorfra yderligere oplysninger kan indhentes
 - (c) En beskrivelse af de sandsynlige samt de faktiske konsekvenser af sikkerhedsbruddet

- (d) En beskrivelse af de foranstaltninger, som Databehandleren har truffet eller foreslår truffet for at håndtere sikkerhedsbruddet, herunder, hvis det er relevant, foranstaltninger, der er foretaget for at begrænse dets mulige skadevirkninger

13.2.4 Hvis og i det omfang det ikke er muligt at levere oplysningerne anført i pkt. 13.2.1 - 13.2.3, kan oplysningerne leveres gradvist på den betingelse, at det ikke forårsager unødvendige forsinkelser.

14. Påvisning af overholdelse, revisioner mv.

14.1 Databehandleren kan vælge at stille en årlig rapport til rådighed for den Dataansvarlige med oplysninger, der påviser, om Databehandleren overholder Aftalen.

14.2 Databehandleren skal én gang i en af Databehandleren anvist periode hvert kalenderår give mulighed for og bidrage til revisioner og inspektioner, der foretages af den Dataansvarlige eller revisorer bemyndiget af den Dataansvarlige, de offentlige myndigheder i Danmark eller af anden kompetent jurisdiktion, i det omfang det er relevant for at kontrollere, at Databehandleren overholder Aftalen og gældende persondatalovgivning. Den pågældende revisor skal være underlagt fortrolighed, enten aftalemæssigt eller ved lov.

15. Information

15.1 Databehandleren skal straks informere den Dataansvarlige, hvis Databehandleren mener, at en instruks overtræder databeskyttelseslovgivningen.

15.2 Den Dataansvarlige skal i det omfang det er relevant informere Databehandleren om lovgivning udover den generelle persondatalovgivning i EØS, såsom særlige, lokale krav til opbevaringen af Personoplysninger i den Dataansvarliges land.

16. Severability

16.1 Såfremt en eller flere af Aftalens bestemmelser ikke kan håndhæves, er ulovlige eller ugyldige, skal de ved loyal forhandling eller fortolkning erstattes af bestemmelser, der i videst muligt omfang stiller Parterne, som om de pågældende bestemmelser var gyldige og kunne håndhæves. Hvis det ikke er muligt, skal den pågældende klausul eller del deraf ikke anses for en del af Aftalen. Aftalens øvrige bestemmelser vedbliver at gælde med det nuværende indhold.

17. Varighed og ophør

17.1 Aftalen skal gælde, så længe Hovedaftalen gælder eller længere, hvis påkrævet i henhold til vilkårene i Hovedaftalen, Aftalen eller gældende lovgivning.

17.2 Aftalen ophører uden varsel ved ophør/udløb af Hovedaftalen.

- 17.3 Aftalen gælder for al behandling af Personoplysninger foretaget af Databehandleren i forbindelse med levering af tjenester og for alle Personoplysninger, som Databehandleren besidder, og som Databehandleren har været i besiddelse af på datoen for Aftalen eller været i besiddelse af eller modtaget efter Aftalens udløb eller ophør. Aftalen, herunder relevante bestemmelser, der henvises til i Hovedaftalen, vil derfor være gældende, så længe Databehandleren behandler Personoplysninger, også hvis sådan behandling finder sted efter ophør af Aftalen.
- 17.4 Databehandleren skal ved ophør af leveringen af tjenesterne og Aftalen (det seneste af disse tidspunkter) på anmodning fra den Dataansvarliges slette eller tilbagelevere alle eksisterende eksemplarer af Personoplysningerne og slette alle eksisterende eksemplarer af Personoplysningerne.
- 17.5 Efter tilbagelevering af Personoplysningerne til den Dataansvarlige/sletning af Personoplysningerne må Databehandleren kun opbevare en kopi deraf, hvis det i henhold til EU-lovgivning eller EØS-medlemsstaternes nationale lovgivning er påkrævet, at Databehandleren opbevarer Personoplysningerne.
- 17.6 Dette pkt. 17 og relevante referencer skal fortsat gælde efter evt. ophør af Aftalen.

Underbilag A - Oplysninger om databehandlingen

Version 1: 14/11-2018

1. Registrerede

1.1 Databehandleren behandler personoplysninger om følgende kategorier af registrerede ("**Registrerede**") på vegne af den Dataansvarlige:

- Kundens ansatte
- Personer, der føres telefonsamtaler med
- Personer, hvis personoplysninger findes i optagede telefonsamtaler

2. Personoplysninger

2.1 Databehandleren behandler på vegne af den Dataansvarlige følgende **generelle kategorier af personoplysninger** om nedenstående kategorier af Registrerede:

- Telefonnumre
- Andre personoplysninger i de optagede telefonsamtaler

2.2 Databehandleren behandler følgende **specielle kategorier af personoplysninger** om ovenstående kategorier af Registrerede på vegne af den Dataansvarlige:

Ingen

2.3 Ovenstående kategorier af personoplysninger betegnes samlet "**Personoplysninger**".

3. Formål

3.1 Databehandlerens behandling af Personoplysninger for den Dataansvarlige sker til følgende formål ("**Formålene**"):

- Dokumentation af indholdet af telefonsamtaler, særligt i den finansielle sektor til dokumentation af handler

4. Databehandlingsaktiviteter/instruks

4.1 Databehandlerens behandling af Personoplysninger for den Dataansvarlige sker ved følgende aktiviteter ("**Behandlingsaktiviteterne**"):

- Optagelse, lagring og afspilning af telefonsamtaler

5. Varighed

5.1 Parterne forventer, at Databehandleren skal behandle Personoplysningerne i:

Den indledende periode angivet i Hovedaftalen og derefter så længe Hovedaftalen automatisk fornyes

6. Sletning

6.1 Databehandleren skal i løbet af Aftaleperioden slette Personoplysninger på følgende tidspunkter:

Senest 10 år efter optagelsen er foretaget eller før, efter instruks fra den Dataansvarlige

6.2 Databehandleren skal slette oplysninger ved følgende metode:

N/A

7. Modtagere

7.1 Databehandleren må ud over eventuelle underdatabehandlere anført i Underbilag C videregive Personoplysninger til følgende modtagere i forbindelse med udførelse af databehandlingen:

Ingen

8. Databeskyttelsesrådgiver

8.1 Databehandlerens databeskyttelsesrådgiver kan kontaktes via

tdcgroup.com/da/ansvarlighed/persondata

Underbilag B - Sikkerhedsinstrukser

Databehandleren skal i forbindelse med behandling af Personoplysningerne som minimum træffe de nødvendige tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger, jf. Aftalens pkt. 6.

Derudover skal databehandleren træffe de tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger, som til enhver tid fremgår af den relevante persondatameddelelse (privatlivspolitik).

Underbilag C - Godkendte faciliteter og underdatabehandlere

1. Godkendte faciliteter

- 1.1 Personoplysningerne må kun opbevares på følgende godkendte faciliteter, som alle ejes af Databehandleren:

Adressen på facilitet
Teglholmegade 1, 2450 København SV
Borups Allé 43, 2200 København
Sletvej 30, 8310 Tranbjerg

2. Databehandlere godkendt ved Aftalens indgåelse

- 2.1 Følgende underdatabehandlere er godkendt på tidspunktet for Aftalens indgåelse på de betingelser, der følger af Aftalens pkt. 11:

- TDC Netco A/S, Teglholmegade 1, 2450 København SV
- Itadel A/S, Sletvej 30, 8310 Tranbjerg