

# Databehandleraftale

Denne databehandleraftale udgør bilag 1 i henhold til den Abonnementsaftale, der er indgået mellem parterne

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

mellem

Kunden (som defineret i Abonnementsaftalen) er "den dataansvarlige"

og

Capturi A/S  
CVR 41183527  
Søren Frichs Vej 44D  
8230 Åbyhøj  
Danmark

er "databehandleren"

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

Parterne har således aftalt følgende standardkontraktbestemmelser (Bestemmelserne) med henblik på at overholde databeskyttelsesforordningen og sikre beskyttelse af privatlivets fred og fysiske personers grundlæggende rettigheder og frihedsrettigheder

## 1. Indhold

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

## 2. Præambel

1. Disse Bestemmelser fastsætter databehandlerens rettigheder og forpligtelser, når denne foretager behandling af personoplysninger på vegne af den dataansvarlige.
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).
3. Den dataansvarlige har tegnet abonnement til databehandlerens speech analytics platform, hvor den dataansvarlige overfører, uploader eller på anden vis tilføjer lydfiler og brugerinformationer til platformen eller databehandleren med henblik på anvendelse af platformen til behandling og analysering af lydfilerne.

I forbindelse med leveringen af softwareplatformen behandler databehandleren således personoplysninger på vegne af den dataansvarlige i overensstemmelse med disse Bestemmelser.

4. Bestemmelserne har forrang i forhold til eventuelle tilsvarende bestemmelser i andre aftaler mellem parterne.
5. Der hører tre bilag til disse Bestemmelser, og bilagene udgør en integreret del af Bestemmelserne.
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.
7. Bilag B indeholder den dataansvarliges betingelser for databehandlerens brug af underdatabehandlere og en liste af underdatabehandlere, som den dataansvarlige har godkendt brugen af.
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.
9. Bestemmelserne med tilhørende bilag skal opbevares skriftligt, herunder elektronisk, af begge parter.
10. Disse Bestemmelser frigør ikke databehandleren fra forpligtelser, som databehandleren er pålagt efter databeskyttelsesforordningen eller enhver anden lovgivning.

## 3. Den dataansvarliges rettigheder og forpligtelser

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 medlemsstaternes<sup>1</sup> nationale ret og disse Bestemmelser.

---

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

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. 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**

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.
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**

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.
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**

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.

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.

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**

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).
2. Databehandleren må således ikke gøre brug af en underdatabehandler til opfyldelse af disse Bestemmelser uden forudgående generel skriftlig godkendelse fra den dataansvarlige.
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 dages 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.
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.

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.

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**

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.
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.
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
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.
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**

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. indsigtretten
- 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
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.
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**

1. Databehandleren underretter uden unødigt forsinkelse den dataansvarlige efter at være blevet opmærksom på, at der er sket et brud på persondatasikkerheden.
2. Databehandlerens underretning til den dataansvarlige skal om muligt ske senest 48 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.
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.
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**

1. Ved ophør af databehandlerens tjenester 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 dataansvarlig, at oplysningerne er slettet, medmindre den dataansvarlige instruerer databehandleren om andet, eller medmindre EU-retten eller medlemsstaternes nationale ret foreskriver opbevaring af personoplysningerne.

## **12. Revision, herunder inspektion**

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

1. Parternes aftale om erstatningsansvar og force majeure fremgår af den mellem databehandleren og den dataansvarlige indgåede aftale om databehandlerens levering af speech analytics platformen til den dataansvarlige, så længe denne ikke direkte eller indirekte strider imod Bestemmelserne eller forringer den registreredes grundlæggende rettigheder og frihedsrettigheder, som følger af databeskyttelsesforordningen.



## 14. Ikrafttræden og ophør

1. Bestemmelserne træder i kraft ved databehandlerens underskrift heraf.
2. Begge parter kan kræve Bestemmelserne genforhandlet, hvis lovændringer eller uhensigtsmæssigheder i Bestemmelserne giver anledning hertil.
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.
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 databehandleren

1. Databehandleren kan kontaktes via nedenstående kontaktperson eller ved kommunikation til personer, der normalvis kommunikerer med i aftaleforholdet mellem den dataansvarlige og databehandleren.

Navn	Søren Skou Jessen
Stilling	Data Compliance Specialist
Telefonnummer	+45 29365164
E-mail	<a href="mailto:Dataprivacy@capturi.com">Dataprivacy@capturi.com</a>

Underskrift

På vegne af databehandleren

Underskrift

---

Tue Martin Berg  
Administrerende direktør

## **Bilag A      Oplysninger om behandlingen**

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

Behandling af den dataansvarliges personoplysninger sker med det formål at opfylde den mellem databehandleren og den dataansvarlige indgåede aftale om databehandlerens levering af speech analytics platform til den dataansvarlige.

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

Som ejer og leverandør af softwareplatformen behandler databehandleren ved generel drift, herunder hosting, visning, organisering, modtagelse, indhentelse, videresendelse, strukturering, tilpasning, implementering, søgning, processering, lagring, gendannelse, sletning, begrænsning, vedligeholdelse, udvikling, modeltræning, logning, support, fejlfinding og andre it-ydelser, de af den dataansvarlige tilføjede personoplysninger, såvel som de personoplysninger den dataansvarlige har muliggjort databehandleren at tilføje platformen.

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

Databehandleren behandler i udgangspunktet nedenstående kategorier af personoplysninger. Ved brug af løsningen er der dog mulighed for, at den dataansvarlige kan overlade behandling af alt slags data og personoplysninger til databehandleren, hvorfor databehandleren potentielt vil kunne behandle alle kategorier af personoplysninger.

Kategorier af personoplysninger:

- a) Kontaktoplysninger, som navn, e-mailadresse, telefonnummer
- b) Brugeroplysninger, som foto, stemme, titel, bruger id, brugerlokation og -adfærd,
- c) evt. øvrige personoplysninger, der er nødvendige for den dataansvarliges brug af databehandlerens speech analytics platform.

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

Databehandleren behandler i udgangspunktet nedenstående kategorier af registrerede. Ved brug af løsningen er der dog mulighed for, at den dataansvarlige kan overlade behandling af alt slags data og personoplysninger til databehandleren, hvorfor databehandleren potentielt vil kunne behandle personoplysninger om flere kategorier af registrerede.

Kategorier af registrerede:

- a) Kundens medarbejdere
- b) Kundens kunder og samarbejdspartnere

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

Behandlingen er ikke tidsbegrænset og varer, indtil abonnementsaftalen mellem parterne om levering af databehandlerens speech analytics platform til den dataansvarlige, opsiges eller ophæves af en af parterne.

## Bilag B Underdatabehandlere

### B.1. Godkendte underdatabehandlere

Ved Bestemmelsernes ikrafttræden har den dataansvarlige godkendt brugen af følgende underdatabehandlere, der er anført her: <https://www.capturi.com/underbehandlere>

NAVN	SELSKABS REG. NO.	ADRESSE	BESKRIVELSE AF BEHANDLING
Amazon Web Services EMEA SARL (AWS)	LU26888617	38 avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxembourg	AWS anvendes til hosting af løsningen, herunder lagring og processering af data, og dermed behandles alle data i platformen, inklusiv kundernes persondata. Data opbevares krypteret. Denne behandling af data er AWS kontraktuelt forpligtet til at foretage inden for dataregion EU-WEST (Irland), og dermed indenfor EU/EØS, i henhold til og med de undtagelser, der fremgår af deres standard underdatabehandleraftale, vedlagt dette bilag B som vedhæftning B.1, i hvilket tilfælde overførsel sker i henhold til SSC bestemmelser, som den dataansvarlige ved disse Bestemmelser giver fuldmagt til databehandleren til at indgå.
Intercom R&D Unlimited Company	538158	2nd Floor, Stephen Court, 18-21 St. Stephen's Green, Dublin 2, Republic of Ireland	<p>Intercom er kommunikationsplatform indlejret i vores platform. Den består af en række forskellige løsninger, med det fælles formål at optimere kommunikationen mellem virksomheden og slutbrugere, herunder kundeservice og support. Kommunikationen kan f.eks. være chatbeskeder, emails og notifikationer.</p> <p>Endvidere gør Intercom det muligt for virksomheden at monitorere slutbrugerens aktivitet på platformen ved logning af aktivitet.</p> <p>Når sbrugere oprettes som bruger i Capturi platformen, videresendes følgende informationer om brugeren fra Capturi til Intercom:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Brugernavn som angivet i Capturi. Dette kan være brugeres faktiske for- og efternavn eller et kaldenavn.</li><li>• E-mail som er brugt til oprettelse af brugeren i Capturi</li><li>• Lokation</li><li>• Udvalgte databaseevents, som er et resultat af slutbrugerens navigation i produktet</li></ul> <p>Personoplysninger behandles efter instruks i henhold til deres standard underdatabehandleraftale, vedlagt dette bilag B som vedhæftning B.2.</p>

NAVN	SELSKABS REG. NO.	ADRESSE	BESKRIVELSE AF BEHANDLING
			<p>Overførsel til tredjeland sker i henhold til SSC bestemmelser, som den dataansvarlige ved disse Bestemmelser giver fuldmagt til databehandleren til at indgå.</p>
Conflux V.O.F.	KvK65633687	Ambachtsmark 164, Almere, Netherlands	<p>Conflux er en platform til indhentning af brugerfeedback på tværs af flere kanaler. Den tillader virksomheden og slutbrugeren at kommunikere omkring nye ideer og produktforslag, for på den måde at inddrage slutbrugere mere aktivt i produktudviklingen.</p> <p>Conflux er via Intercoms kommunikationsplatform indlejret i vores platform, hvilket gør det muligt at ovenstående kommunikation foregår via platformen.</p> <p>Ved oprettelse af feedback eller kommentering på andres idéforslag vil diverse brugerinfo, såsom e-mail og brugernavn, samt selve kommunikationen, blive behandlet, i pseudoanonymiseret form. Denne behandling af data er Conflux kontraktuelt forpligtet til at foretage inden for dataregion EU-WEST (Irland), og dermed indenfor EU/EØS, i henhold til deres standard underdatabehandleraftale, vedlagt dette bilag B som vedhæftning B.3, i hvilket tilfælde overførsel sker i henhold til SSC bestemmelser, som den dataansvarlige ved disse Bestemmelser giver fuldmagt til databehandleren til at indgå.</p>
Google Ireland Limited	IE368047	3rd floor, Gordon house, Barrow street, Dublin 4 to 3rd floor, Gordon house, barrow street, Dublin 4.	<p>Vi anvender Google som underdatabehandleren til at levere et webanalyseværktøj for platformen, der muliggør detaljeret statistik om generisk og aggregeret brugeradfærd.</p> <p>Personoplysninger behandles efter instruks i henhold til deres standard underdatabehandleraftale, vedlagt dette bilag B som vedhæftning B.4.</p> <p>Data opbevares i USA og transmitteres via 'high-speed private links', for at yde den højeste behandlingssikkerhed.</p> <p>Overførsel til tredjeland sker i henhold til SSC bestemmelser, som den dataansvarlige ved disse</p>

NAVN	SELSKABS REG. NO.	ADRESSE	BESKRIVELSE AF BEHANDLING
			Bestemmelser giver fuldmagt til databehandleren til at indgå.
MongoDB Limited	499992	3rd Floor, 3 Shelbourne building, Ballsbridge, Dublin 4, D04 C2Y6, Ireland	Anvendes til opbevaring af kunders data som et add-on til hostingen ved AWS. Data opbevares krypteret.  Denne behandling af data er MongoDB kontraktuelt forpligtet til at foretage inden for dataregion EU-WEST (Irland), og dermed indenfor EU/EØS, i henhold til deres standard underdatabehandleraftale, vedlagt dette bilag B som vedhæftning B.5, i hvilket tilfælde overførsel sker i henhold til SSC bestemmelser, som den dataansvarlige ved disse Bestemmelser giver fuldmagt til databehandleren til at indgå.

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**

### **C.1. Behandlingens genstand/instruks**

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

generel drift, herunder hosting, visning, organisering, modtagelse, indhentelse, videresendelse, strukturering, tilpasning, implementering, søgning, processering, lagring, gendannelse, sletning, begrænsning, vedligeholdelse, udvikling, modeltræning, logning, support, fejlfinding og andre it-ydelser forbundet med databehandlerens levering af speech analytics platformen til den dataansvarlige i henhold til den mellem parterne indgåede abonnementsaftale til databehandlerens speech analytics platform.

### **C.2. Behandlingssikkerhed**

Eftersom databehandlerens levering af speech analytics platformen muliggør, at den dataansvarlige kan uploade og på anden vis tilføje platformen data, vil databehandleren potentielt behandle en ukendt mængde af personoplysninger og ukendte kategorier af personoplysninger og datasubjekter.

Derfor har databehandleren valgt at implementere et generelt sikkerhedsniveau afspejlende, at der kan ske behandling af en større mængde personoplysninger og af alle former for kategorier af personoplysninger og datasubjekter.

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:

- Brug af leverandør, der er ISO 27001:2013, 27017:2015, 27018:2014, og ISO 9001:2015 certificeret, til hosting af platformen indenfor leverandørens EU/EØS data regioner
- Daglig backup
- Fuld TLS eller HTTPS kryptering af data i transit og under opbevaring
- Opdaterede anti-malware og antivirus på systemer
- Netværksbeskyttelse mod cyber-attacks, samt tilkobling til Security Operation Center (SOC) via hostingleverandør
- Brug af redundantmiljøer til sikring af adgang og kontinuerlig drift af platformen
- Løbende tjek af softwareløsning og systemer i forhold til OWASP top 10 sårbarheder, herunder lejlighedsvis brug af "ethical hacker"
- Brug af Multi Factor Authentication login til softwareløsning og produktionsmiljø
- Logning af adgang og handlinger i softwareløsningen og systemer
- Procedurer for tilgang til produktionsmiljø og adgang til kundedata
- Baggrundtjek af medarbejdere
- Genbrug af hardware sker udelukkende ved gendannelse af fabriksindstilling, og destruktion af hardware sker i henhold til markedsstandard herfor, så gendannelse af data ikke er mulig
- Fysisk sikring af lokaliteter med individuelle adgangsnøgler og koder, samt overvågning af faciliteter

### **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 vil, så vidt muligt, og hvis imødekommelse forudsætter databehandlerens bistand, bistå den dataansvarlige med opfyldelsen af den dataansvarliges forpligtelse til at besvare anmodninger om udøvelse af de registreredes rettigheder som fastlagt i kapitel III Europa-Parlamentets og Rådets forordning af 2016-04-27 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger.

Idet databehandleren i udgangspunktet alene behandler almindelige personoplysninger om den dataansvarliges brugere af softwareløsningen, har databehandleren gennemført sådanne tekniske og organisatoriske foranstaltninger, der tillader umiddelbar eksport af disse brugeres personoplysninger, og vil på den baggrund kunne bistå den dataansvarlige, ligesom den dataansvarlige frit kan råde over de af den dataansvarlige i øvrigt tilførte data.

Ved brud og hændelser, jf. pkt. 9.2 bistår databehandleren med følgende oplysninger.

- Fakta om det konstaterede brud (tid, sted, årsag)
- Hvornår bruddet startede, hvornår det blev opdaget og hvornår bruddet er standset
- Karakteren af bruddet på persondatasikkerheden, herunder om der er sket brud på fortrolighed, integritet og tilgængelighed
- Kategorierne og det omtrentlige antal berørte registrerede, hvis det er muligt
- Kategorierne af personoplysninger, hvis det er muligt.
- Navn og kontaktoplysninger til kontaktpunkt, hvor yderligere oplysninger kan indhentes
- Beskrivelse af de sandsynlige konsekvenser af bruddet
- Beskrivelse af foranstaltninger der er truffet, eller foreslås truffet som led i håndteringen af bruddet og dets mulige skadevirkninger

### **C.4 Opbevaringsperiode/sletterutine**

Personoplysninger opbevares i perioden for parternes aftale om databehandlerens levering af speech analytics platformen til den dataansvarlige, eller i henhold til særskilt skriftlig aftale, hvorefter de slettes hos databehandleren.

Ved ophør skal databehandleren således enten slette eller tilbagelevere personoplysningerne i overensstemmelse med bestemmelse 11.1, medmindre den dataansvarlige – efter underskriften af disse bestemmelser – har ændret den dataansvarlige oprindelige valg. Sådanne ændringer skal være dokumenteret og opbevares skriftligt, herunder elektronisk, i tilknytning til bestemmelserne.

### **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 på databehandlerens hjemsted eller de lokationer, der er nævnt i bilag B, afsnit B.1.

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

Eventuel overførsel af personoplysninger til tredjelande eller internationale organisationer kan alene ske til et sikkert tredjeland, på et gyldigt indgået EU-kommissionens standardkontraktgrundlag.

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

Databehandleren stiller sig mindst 1 gang årligt til rådighed for den dataansvarlige med henblik på dennes kontrol af databehandlerens overholdelse af databeskyttelsesforordningen, databeskyttelsesbestemmelser i anden EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret og disse Bestemmelser, og fremsender i den forbindelse en egenkontrolrapport den 1. januar som udgangspunkt for den dataansvarliges kontrol af databehandleren.

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

Databehandleren skal for egen regning årligt indhente en kontrolrapport vedrørende underdatabehandlerens overholdelse af databeskyttelsesforordningen, databeskyttelsesbestemmelser i anden EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret.

Dokumentation for sådanne inspektioner fremsendes uden unødigt forsinkelse til den dataansvarlige til orientering.