

Databehandleraftale

mellem

[Kunden] (dataansvarlig)

og

Lead2Meet ApS (databehandler)

Hvorfor skal du acceptere en databehandleraftale?

Når en virksomhed anvender et digitalt system til at håndtere kundeoplysninger, kræver databeskyttelseslovgivningen (GDPR), at der indgås en databehandleraftale mellem parterne.

Aftalen beskriver kort, hvordan personoplysninger behandles og beskyttes, samt hvordan ansvar og roller er fordelt.

Det er standard i hele EU, når virksomheder bruger digitale systemer eller eksterne leverandører til at håndtere persondata.

1. Parter og roller

Den dataansvarlige er Kunden.

Lead2Meet ApS er databehandler.

Databehandleren behandler personoplysninger udelukkende efter dokumenteret instruks fra den dataansvarlige og i overensstemmelse med denne aftale samt gældende databeskyttelseslovgivning (GDPR).

2. Formål med behandlingen

Databehandlingen har udelukkende til formål at muliggøre **håndtering af indkommende kundehenvendelser (leads)** på vegne af den dataansvarlige, herunder at:

- sikre rettidig og struktureret kontakt
- give den dataansvarlige det nødvendige grundlag for at forstå og reagere på den registreredes forespørgsel
- understøtte dialog, tilbudsproces og opfølgning
- automatisere generiske opfølgningsbeskeder baseret på hændelser og status

Databehandleren kan i den forbindelse behandle indholdet af den registreredes indledende forespørgsel, når dette er nødvendigt for at håndtere henvendelsen korrekt.

Databehandlingen omfatter ikke profilering, scoring, analyse eller automatiseret beslutningstagning baseret på indhold.

3. Kategorier af registrerede

- Potentielle kunder (leads) hos den dataansvarlige
-

4. Typer af personoplysninger

Databehandleren behandler følgende personoplysninger:

- Navn
- E-mailadresse
- Telefonnummer
- Indledende forespørgsel (fri tekst)
- Metadata (tidspunkt, status, reference-ID)

Telefonnummer og fri tekst behandles udelukkende med henblik på at gøre det muligt for den dataansvarlige at håndtere og følge op på henvendelsen.

5. Behandling af indhold (fri tekst)

Databehandleren må behandle den indledende forespørgsel i det omfang, det er nødvendigt for at:

- identificere henvendelsens karakter
- sikre korrekt håndtering og kontakt
- stille den fulde henvendelse til rådighed for den dataansvarlige

Databehandleren må ikke:

- anvende indholdet til egne formål
- anvende indholdet til markedsføring
- analysere eller profilere registrerede
- anvende indholdet til automatiseret beslutningstagning
- genbruge indholdet til systemtræning eller optimering

Behandlingen er begrænset til det, der er nødvendigt for lead-håndtering.

6. Hændelses- og statusbaseret behandling

Systemets automation og opfølgning baseres udelukkende på hændelser og status, herunder f.eks.:

- modtagelse af henvendelse
- markering af "tilbud sendt"

- manglende svar inden for en given periode

Databehandleren har som udgangspunkt ikke behov for adgang til indholdet af konkrete tilbud eller efterfølgende dialog mellem den dataansvarlige og den registrerede.

7. Dataplacering

Personoplysninger behandles og opbevares udelukkende på servere placeret inden for EU/EØS.

Overførsel til tredjelande må kun ske efter forudgående skriftlig aftale med den dataansvarlige og i overensstemmelse med GDPR-kapitel V.

Databehandleren dokumenterer på anmodning dataplacering og relevante overførselsgrundlag.

8. Sikkerhed og fortrolighed

Databehandleren sikrer, at:

- adgang til personoplysninger er begrænset til det, der er nødvendigt for levering af ydelsen
- medarbejdere er underlagt fortrolighed
- passende tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger er implementeret
- personoplysninger ikke anvendes til andre formål end aftalt

Databehandleren har implementeret passende tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger, herunder adgangskontrol, kryptering under transmission (TLS), rollebaseret adgangsstyring samt løbende backup.

Databehandleren fører fortegnelse over behandlingsaktiviteter i det omfang, dette kræves efter GDPR artikel 30.

9. Opbevaring og sletning

Personoplysninger opbevares kun så længe, det er nødvendigt for formålet beskrevet i punkt 2.

Personoplysninger slettes eller anonymiseres:

- når leadet er afsluttet/lukket hos den dataansvarlige, eller
- efter en maksimal opbevaringsperiode aftalt mellem parterne

Ved aftalens ophør slettes eller returneres alle personoplysninger efter den dataansvarliges valg, medmindre EU-ret eller national ret kræver opbevaring.

10. Ansvarsfordeling

Den dataansvarlige er ansvarlig for:

- lovligt behandlingsgrundlag
- korrekt information til de registrerede
- indholdet af de oplysninger, der indsamles

Databehandleren er ansvarlig for:

- at behandlingen sker i overensstemmelse med denne aftale
 - at personoplysninger ikke anvendes til sekundære eller uautoriserede formål
-

11. Brug af tredjepartsværktøjer (fx Calendly)

Databehandleren kan efter instruks fra den dataansvarlige etablere, konfigurere og administrere tredjepartsværktøjer, herunder mødebookingsystemer som Calendly, med henblik på at understøtte lead-håndtering.

Brugen af sådanne værktøjer sker på vegne af den dataansvarlige.

Den dataansvarlige er dataansvarlig for personoplysninger, der behandles i tredjepartsværktøjer.

Databehandleren fungerer alene som teknisk administrator og anvender ikke oplysningerne til egne formål.

12. Tredjelandsoverførsel via tredjepartsværktøjer

Den dataansvarlige er indforstået med, at visse tredjepartsværktøjer (fx Calendly) kan være etableret uden for EU/EØS.

Den dataansvarlige er ansvarlig for:

- at vurdere og acceptere brugen af sådanne værktøjer
- at sikre gyldigt overførselsgrundlag (SCC, TIA mv.)
- at indgå relevant databehandlertaftale direkte med tredjepartsleverandøren

Den dataansvarlige kan vælge at fravælge brugen af tredjepartsværktøjer, der indebærer tredjelandsoverførsel.

Databehandleren overfører ikke personoplysninger til tredjelande på eget initiativ.

13. Brug af tekniske mailadresser

Såfremt tredjepartsværktøjer oprettes med tekniske mailadresser stillet til rådighed af Databehandleren (fx xxx@lead2meet.dk), betragtes disse som tekniske aliaser.

Dette ændrer ikke rollefordelingen mellem parterne og indebærer ikke, at Databehandleren er dataansvarlig for personoplysninger i tredjepartsværktøjet.

14. Underleverandører (underdatabehandlere)

Databehandleren kan anvende underdatabehandlere til levering af tjenesten.

Databehandleren sikrer, at underdatabehandlere er underlagt tilsvarende databeskyttelsesforpligtelser som fastsat i denne aftale.

Den dataansvarlige orienteres om væsentlige ændringer i brugen af underdatabehandlere og kan gøre rimelig indsigelse mod sådanne ændringer.

15. Bistand til den dataansvarlige

Databehandleren bistår den dataansvarlige med at besvare anmodninger fra registrerede om udøvelse af rettigheder i henhold til GDPR kapitel III (indsigt, berigtigelse, sletning, begrænsning, dataportabilitet og indsigelse), i det omfang behandlingen sker på vegne af den dataansvarlige.

Databehandleren bistår den dataansvarlige med at opfylde forpligtelser vedrørende sikkerhedsbrud, konsekvensanalyser (DPIA) og forudgående høring med tilsynsmyndigheder, i det omfang dette er relevant for den leverede ydelse.

Sådan bistand ydes i rimeligt omfang og kan være underlagt særskilt betaling, hvis den kræver væsentlige ressourcer.

16. Brud på persondatasikkerheden

Databehandleren underretter uden unødigt forsinkelse den dataansvarlige, og senest 48 timer efter at være blevet bekendt med et brud på persondatasikkerheden.

Underretningen skal som minimum indeholde:

- beskrivelse af bruddets karakter
 - kategorier og omtrentligt antal registrerede
 - kategorier og omtrentligt antal registreringer
 - beskrivelse af sandsynlige konsekvenser
 - beskrivelse af iværksatte eller foreslåede afhjælpende foranstaltninger
-

17. Dokumentation og audit

Audit kan gennemføres i rimeligt omfang og efter forudgående skriftlig varsling på mindst 30 dage. Audit skal så vidt muligt baseres på dokumentation eller tredjepartsrevision og må ikke unødigt forstyrre databehandlerens drift.

Omkostninger ved audit afholdes af den dataansvarlige, medmindre audit dokumenterer væsentlig misligholdelse.

18. Fortolkningsprincip

Parterne er enige om følgende grundprincip:

Databehandleren understøtter håndtering af leads på vegne af den dataansvarlige.

Behandlingen af indhold er begrænset til det, der er nødvendigt for korrekt lead-håndtering og anvendes ikke til sekundære formål.

19. Ikrafttræden

Aftalen træder i kraft ved underskrift og gælder, så længe Databehandleren behandler personoplysninger på vegne af den dataansvarlige.
