

Kira Kolby Christensen  
Associeret Partner  
Dampfærgevej 10, 2. sal  
2100 København Ø  
Sag 28358-0001 kkc/laa  
5. november 2021

**FORRETNINGSBETINGELSER VEDRØRENDE DATABEHANDLING, NÅR ASNÆS & VANGS-  
TRUP APS AGERER DATABEHANDLER**

## 1. Indledning

Nærværende betingelser for databehandling, der indgår som bilag i Asnæs & Vangstrups (herefter Data-behandleren) generelle forretningsbetingelser, gælder som en del af de enkelte Aftaler indgået mellem Asnæs & Vangstrup ApS og vores Kunder (herefter Dataansvarlige) vedrørende måling af gæsteloyalitet i systemet "RelationManager". Systemet indsamler feedback fra hotel/restaurantgæster, der har gjort brug af ydelser hos Dataansvarlige.

Databehandleraftalen er dermed bindende for parterne i aftalerne om måling af kundetilfredshed, medmindre andet er udtrykkeligt specificeret i andre aftaler mellem parterne.

Ændringer og tilføjelser til denne aftale skal udfærdiges skriftligt. Hvis nogen bestemmelse i denne Data-behandleraftale bliver ugyldig, påvirker dette ikke gyldigheden af de øvrige bestemmelser – heller ikke i aftale mellem parterne om kundetilfredshedsmåling i RelationManager. Parterne skal erstatte den ugyldige bestemmelse med en lovlige bestemmelse, der afspejler formålet med den ugyldige bestemmelse.

Formålet med Databehandleraftalen er at regulere, hvordan og til hvilket formål Databehandleren skal behandle Personoplysninger på vegne af den Dataansvarlige samt at sikre, at den Dataansvarliges Personoplysninger behandles i henhold til den Dataansvarliges retningslinjer og instrukser samt gældende databeskyttelseslovgivning. Kategorier af Registrerede og Personoplysninger, der behandles, fremgår af bilag A.

## 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. I forbindelse med måling af kundetilfredshed blandt Dataansvarliges kunder/gæster i systemet "RelationManager" behandler Databehandleren 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 fire 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. Bilag D indeholder bestemmelser vedrørende andre aktiviteter, som ikke er omfattet af Bestemmelserne.
10. Bestemmelserne med tilhørende bilag skal opbevares skriftligt, herunder elektronisk, af begge parter.
11. 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.
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

---

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

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. Afhængig af deres relevans kan det omfatte:

- 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.
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 1 måneds 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. Databehandleren skal i sin aftale med underdatabehandleren indføre den Dataansvarlige som begunstiget tredjemand i tilfælde af Databehandlerens konkurs, således at den Dataansvarlige kan indtræde i Databehandlerens rettigheder og gøre dem gældende over for underdatabehandlere, som f.eks. gør den Dataansvarlige i stand til at instruere underdatabehandleren i at slette eller tilbagelevere personoplysningerne.
7. 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-retten 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 standardkontraktsbestemmelser 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.
2. 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. indsigt retten
  - 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
3. 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 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 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.
4. 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 unødige 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 24 timer efter, at denne er blevet bekendt med bruddet, sådan at den Dataansvarlige kan overholde sin forpligtelse til at anmelde bruddet på persondatasikkerheden til Datatilsynet, 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 parternes aftale om behandling af personoplysninger i forbindelse med kundetilfredshedsmåling, 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.

## **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. 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 databeskyttelsesforordningen.

### **14. Ikrafttræden og ophør**

1. Bestemmelserne træder i kraft på datoen for begge parters underskrift heraf.
2. Begge parter kan kræve Bestemmelserne genforhandlet, hvis lovændringer eller u hensigtsmæssigheder 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 skriftligt varsel af begge parter.

### **15. Kontaktpersoner hos Dataansvarlige og Databehandler**

1. Dataansvarlige kan kontakte følgende hos Dataansvarlige vedrørende nærværende databehandleraftale:

Navn	Gry Asnæs
Stilling	Partner
Telefonnummer	70 234 808 / 20 737 113
E-mail	<a href="mailto:gry@asnaes-vangstrup.dk">gry@asnaes-vangstrup.dk</a>

2. Databehandler kan kontaktes via den i parternes hovedaftale angivne kontaktperson.



3. Parterne er forpligtet til løbende at orientere hinanden om ændringer vedrørende kontaktpersoner – herunder at ajourføre alle relevante oplysninger, herunder oplysninger om navn, adresse, telefonnummer og e-mailadresse.

## **BILAG A – OPLYSNING OM BEHANDLINGEN -**

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

Formålet med behandlingen er at give Dataansvarlige (som kan være restaurationer, hoteller og konferencevirksomheder) mulighed for at forbedre deres drift og services ud fra gæsterne bedømmelse af ydelserne, som er leveret. Endvidere er formålet at foretage benchmarking ud fra statistiske oplysninger, baseret på afgivne besvarelser. De statistiske oplysninger er ikke personhenførbare.

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

Databehandler administrerer systemet "RelationManager", som er et gradueringsystem, hvor Dataansvarlige kunder/gæster giver en bedømmelse af deres oplevelse med pågældende ydelse hos den enkelte Dataansvarlige. Herudover forestår Databehandleren drift, test, vedligeholdelse, udvikling samt fejlretning af systemet.

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

Kontaktoplysninger som navn, telefonnummer og e-mail, samt gæstens bedømmelse af opholdet og af ydelserne, som gæsten har gjort brug af.

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

Kunder/gæster hos de Dataansvarlige.

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

Databehandleraftalen er gældende så længe Databehandler behandler personoplysninger på vegne af den Dataansvarlige i henhold til parternes Aftale om måling af kundetilfredshed i systemet "RelationManager".

Ved ophør af parternes aftale om behandling af personoplysninger i forbindelse med kundetilfredshedsmåling, 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.

**BILAG B – OVERSIGT OVER AKTUELLE UNDERDATABEHANDLERE****B.1. Godkendte underdatabehandlere**

Ved Bestemmelsernes ikrafttræden har den dataansvarlige godkendt brugen af følgende underdatabehandlere

NAVN	CVR	ADRESSE	BESKRIVELSE AF BEHANDLING
Quick Search	556543-7307	Gamletullsgatan 12 302 27 Halmstad	Analyse af kundeundersøgelser samt mapping af kundecyklus-/loyalitet

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.

**B.2. Varsel for godkendelse af underdatabehandlere**

Databehandleren skal skriftligt underrette den Dataansvarlige om eventuelle planlagte ændringer vedrørende tilføjelse eller udskiftning af underdatabehandlere med mindst 1 måneds og derved give den Dataansvarlige mulighed for at gøre indsigelse mod sådanne ændringer inden brugen af de(n) omhandlede underdatabehandler(e).

## **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:

Databehandler administrerer systemet "RelationManager", som er et gradueringsystem, hvor Dataansvarlige kunder/gæster giver en bedømmelse af deres oplevelse med pågældende ydelse hos den enkelte Dataansvarlige. Herudover forestår Databehandleren drift, test, vedligeholdelse, udvikling samt fejlretning af systemet.

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

Sikkerhedsniveauet skal afspejle, at behandlingen omfatter en større mængde personoplysninger vedrørende gæsters/kunders almindelige kontaktoplysninger i form af navn, telefonnummer og e-mailadresse.

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:

- Oplysninger skal – i det omfang det er muligt med henblik på også opfyldelse af formålet med databehandlingen – anonymiseres eller pseudonymiseres.
- Der skal sikres vedvarende fortrolighed, integritet, tilgængelighed og robusthed af behandlingssystemer og –tjenester, herunder sikker integrering af kunders/gæsters data til andre interne og eksterne systemer – herunder ved underdatabehandlere.
- Der skal gennemføres adgangskontrol – både ved adgang lokalt og via internettet.
- Der skal gennemføres rettighedsstyring, hvormed standardrettigheder tilpasses de enkelte medarbejders/brugeres roller i forhold til adgang til mapper og filer med data, der indgår i behandlingen.
- Der skal sikres beskyttelse af oplysninger under transmission.
- Der skal sikres beskyttelse af oplysninger under opbevaring.
- Der skal sikres back-up og rettidig genoprettelse af tilgængeligheden og adgangen til personoplysninger i tilfælde af en fysisk eller teknisk hændelse.
- Der skal foretages regelmæssig afprøvning, vurdering og evaluering af effektiviteten af de tekniske og organisatoriske foranstaltninger til sikring af behandlingssikkerheden.
- Der skal være fysisk sikring af lokaliteter, hvor der behandles oplysninger.
- Der skal etableres sikker anvendelse af hjemme-/fjernarbejdspladser.
- Der skal ud fra et rimeligt sikkerhedsniveau foretages logning af alle aktiviteter og hændelser i systemet med også advisering og notifikationer i forbindelse med brugernes aktiviteter og hændelser i systemet.

### **C.3. Bistand til den dataansvarlige**

Databehandleren skal bistå den dataansvarlige med

- Besvarelse af indsigtsanmodninger og andre rettighedsanmodninger fra de registrerede
- At sikre behørig dokumentation for iværksatte sikkerhedsforanstaltninger og gennemføre risikovurderinger
- At sikre behørig sletning i overensstemmelse med punkt C.4.

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

Databehandler sletter løbende personhenførbare kundedata og senest inden for 10 uger efter registreringen i "RelationManager".

Ved ophør af parternes aftale om behandling af personoplysninger i forbindelse med kundetilfredshedsmåling, 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.

### **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 de følgende:

- Asnæs og Vangstrup  
Holte Stationsvej 14, 2. sal  
DK-2840 Holte  
Danmark
- Quick Search AB  
Gamletullsgatan 12  
302 27 Halmstad  
Sverige

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

Hvis den dataansvarlige ikke i disse Bestemmelser eller efterfølgende giver en dokumenteret instruks vedrørende overførsels af personoplysninger til et tredjeland, er databehandleren ikke berettiget til inden for rammerne af disse Bestemmelser at foretage sådanne overførsler.

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

Dataansvarlige gennemgår én gang årligt sine databehandleraftale og vurderer ud fra en konkret risikovurdering i hvilket omfang, det er nødvendigt at foretage tilsyn – fysisk eller skriftligt – af sine databehandlere.

Hvis Dataansvarlige ud fra en risikovurdering finder det nødvendigt at foretage skriftligt tilsyn af Databehandleren, skal denne på forlangende skriftligt kunne dokumentere overfor Dataansvarlige, at Databehandleren overholder gældende databeskyttelseslovgivning og bestemmelserne i Aftalen med tilhørende bilag.

Dokumentationen skal kunne fremlægges for dataansvarlige uden ugrundet ophold, dog maksimalt 48 timer fra Databehandleren har modtaget anmodningen, medmindre andet skriftligt aftales parterne imellem.

Hvis Dataansvarlige ud fra en konkret risikovurdering måtte finde det nødvendigt at foretage fysisk tilsyn, er Databehandleren forpligtet til at deltage i fysiske møder, samt i øvrigt at stille sig til rådighed for Dataansvarliges inspektion af Databehandlerens lokaliteter.

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

Dataansvarlige gennemgår én gang årligt sine databehandleraftale og vurderer ud fra en konkret risikovurdering i hvilket omfang, det er nødvendigt at foretage tilsyn – fysisk eller skriftligt – af sine databehandleres underdatabehandlere.

Hvis Dataansvarlige ud fra en risikovurdering finder det nødvendigt at foretage skriftligt tilsyn af Databehandlerens underdatabehandlere, skal Databehandleren på forlangende skriftligt kunne dokumentere overfor Dataansvarlige, at Databehandlerens underdatabehandlere overholder gældende databeskyttelseslovgivning og bestemmelserne i Aftalen med tilhørende bilag.

Dokumentationen skal kunne fremlægges for dataansvarlige uden ugrundet ophold, dog maksimalt 96 timer fra Databehandleren har modtaget anmodningen, medmindre andet skriftligt aftales parterne imellem.

Hvis Dataansvarlige ud fra en konkret risikovurdering måtte finde det nødvendigt at foretage fysisk tilsyn, er Databehandleren forpligtet til at deltage i fysiske møder, samt i øvrigt at stille sig til rådighed for Dataansvarliges eventuelle inspektion af underdatabehandlere.

## **Bilag D Parternes regulering af andre forhold**

### **D.1. Omkostninger i forbindelse med at besvare anmodninger**

Databehandleren er i henhold til disse Bestemmelser forpligtet til at bistå den Dataansvarlige med dennes opfyldelse af sine forpligtelser til at besvare anmodninger om udøvelse af de registreredes rettigheder, herunder om indsigt, berigtigelse, begrænsning eller sletning.

Databehandleren er berettiget til at fakturere den Dataansvarlige for sin arbejdstid forbundet med sådanne opgaver, og som i henhold til disse Bestemmelser måtte være pålagt af Dataansvarlige. Arbejdstiden faktureres med Databehandlerens sædvanlige timetakst, medmindre andet er skriftligt aftalt mellem parterne. Databehandleren hæfter dog selv for eventuel betaling til underdatabehandlere.

### **D.2. Omkostninger vedr. overholdelse af forpligtelser**

Databehandleren skal efter disse Bestemmelser, så vidt muligt, under hensyntagen til behandlingens karakter og de oplysninger, der er tilgængelige for databehandleren, bistå den dataansvarlige med at sikre overholdelse af forpligtelserne i forordningens artikel 32 (gennemførelse af passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger), artikel 34 (underretning om brud på persondatasikkerheden til de registrerede), artikel 35 (foretagelse af konsekvensanalyse vedrørende databeskyttelse) og artikel 36 (forudgående høring).

Databehandleren er berettiget til at fakturere den Dataansvarlige for sin arbejdstid forbundet med sådanne opgaver, og som i henhold til disse Bestemmelser måtte være pålagt af Dataansvarlige. Arbejdstiden faktureres med Databehandlerens sædvanlige timetakst, medmindre andet er skriftligt aftalt mellem parterne. Databehandleren hæfter dog selv for eventuel betaling til underdatabehandlere.

### **D.3. Omkostninger ved tilsyn/inspektioner o.l.**

I det omfang Dataansvarlige ud fra en konkret risikovurdering måtte finde det nødvendigt at foretage skriftligt eller fysisk tilsyn af Databehandleren (og/eller af underdatabehandlere), er Databehandleren efter disse Bestemmelser forpligtet til på forlangende at kunne skriftligt dokumentere overfor Dataansvarlige, at Databehandleren overholder gældende databeskyttelseslovgivning og bestemmelserne i Aftalen med tilhørende bilag, ligesom Databehandleren er forpligtet til at deltage i eventuelle fysiske møder, samt i øvrigt at stille sig til rådighed for Dataansvarliges eventuelle inspektion – herunder af underdatabehandlere.

Databehandleren er berettiget til at fakturere den Dataansvarlige for sin arbejdstid forbundet med sådanne tilsyn. Arbejdstiden faktureres med Databehandlerens sædvanlige timetakst, medmindre andet er skriftligt aftalt mellem parterne. Databehandleren hæfter dog selv for eventuel betaling til underdatabehandlere.

### **D.4. Ansvar og ansvarsbegrænsning samt skadesløsholdelse**

Eventuelle reguleringen af ansvar og ansvarsbegrænsninger som følger af de enkelte Aftaler indgået mellem parterne vedrørende måling af kundetilfredshed i systemet "RelationManager" finder anvendelse også for denne Databehandleraftale, som var denne Databehandleraftale en integreret del heraf.