

Databehandleraftale mellem

Heyloyalty ApS
Jens Baggesens Vej 47
8200 Aarhus N
Cvr: 29394458

(i det følgende HL eller databehandleren)

og

Kunden
Adresse
Xxx By
Cvr: xxxxxxxx

(i det følgende kunden eller dataansvarlig)

1. Baggrund

Databehandleren skal fra 25. maj 2018 overholde Persondataforordningen (Europa-Parlamentets og Rådets forordning 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger) med tilhørende retsakter samt heraf afledt national lovgivning.

Det er et krav i Persondataforordningen, at der mellem den dataansvarlige og databehandleren indgås skriftlig aftale om den behandling, som skal foretages, en såkaldt 'Databehandleraftale'. Denne aftale er bilag til Heyloyalty (efterfølgende kaldet HL) Forretningsbetingelser som udgør samhandelsaftale grundlaget mellem HL og kunden. Databehandleraftalen er gældende for de i samhandelsaftalen beskrevne produkter og ydelser og er gældende såfremt kunden har en gyldig licens.

Databehandleraftalen definerer databehandlerens behandling af alle typer personoplysninger på vegne af den dataansvarlige.

Der indgås hermed følgende Databehandleraftale ("Aftalen") mellem Kunden (den juridiske enhed der benævnes Kunden i Forretningsbetingelserne for Heyloyalty systemet og som er dataansvarlig) og Heyloyalty ApS ("Leverandøren" og som er databehandleren).

2. Hovedydelsen - Oplysninger om behandlingen og typen af personoplysninger

Hovedydelsen består af følgende:

- Udvikling og support af Heyloyalty som et kampagne- og automation værktøj til e-commerce.
- Afsendelse af nyhedsbreve/mail på vegne af den Dataansvarlige samt support herpå.
- Afsendelse af sms-beskeder på vegne af den Dataansvarlige samt support herpå.

HL behandler persondata vedrørende kontakter af kundens nyhedsbrevs-/kontaktlister i HL. Disse data vil normalt være af betegnelsen "almindelige personoplysninger", som kontakten afgiver ved tilmelding til listerne eller ved senere opdatering af egne data.

Typen af personoplysninger, der kan behandles i sammenhæng med levering af hovedydelsen:

- Afsender navn
- Afsendermobilnummer
- Afsender mailadresse
- Modtager navn
- Modtager mailadresse

Andre kategorier end ovenstående personoplysninger:

- Kunden kan bede kontakten om yderligere data, herunder følsomme personoplysninger. Dette har HL ingen kontrol over, og det er kundens ansvar, at indsamlingen af personoplysninger lever op til gældende lovgivning og kunden indestår for at have fornøden hjemmel til behandling af personoplysningerne omfattet af nærværende aftale.
- HL opsamler data om kontaktens adfærd på kundens hjemmeside/webshop. Adfærden indbefatter dels "tabt kurv", dvs. når kundens kontakt lægger ting i kurven med henblik på at købe, men ikke gennemfører købet, dels hvilke produkter og produktkategorier kundens kontakt søger og/eller klikker på.
- Afsendelse af Heypush beskeder (denne service benytter WebPush)
- Kunder
- Potentielle kunder

- Medarbejdere

3. Varigheden af behandlingen

Behandlingen af personoplysninger varer, indtil en kontakt anmoder kunden om at stoppe databehandlingen. Afmeldelse af nyhedsbrev betragtes ikke i sig selv som en anmodning om at stoppe databehandlingen. Data vil altså stadig opbevares og kan i anonymiseret form bruges til statistiske formål.

4. Geografisk krav

Den behandling af persondata, som databehandleren foretager efter aftale med den dataansvarlige, må alene foretages af databehandleren eller underdatabehandlere, indenfor det Europæiske Økonomiske Samarbejde (EØS). Databehandleren er ingenlunde berettiget til at lade databehandling foregå udenfor EØS uden den dataansvarliges skriftlige samtykke.

5. Den dataansvarliges rettigheder og forpligtelser

Den dataansvarlige har pligt til at overholde gældende lovgivning og informere HL om ændringer i lovgivningen, der påvirker HL's databehandling. Kunden har ret til at bede om indsigt i, hvorvidt HL behandler personoplysninger forsvarligt, og på kundens anmodning skal HL uden omkostning for kunden udlevere følgende:

- Navn og kontaktoplysninger på kundens repræsentant hos databehandleren, navn på eventuelle underleverandører, samt navn og kontaktoplysninger på HL's Person Data Administrator.
- Kategorierne af de behandlinger, databehandleren eller eventuelle underleverandører foretager for den dataansvarlige
- En generel beskrivelse af de tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger, som HL har udført for at sikre personoplysninger

6. Om instruktion i databehandling

Databehandleren må kun behandle personoplysningerne på baggrund af dokumenterede instruktioner fra den dataansvarlige og må ikke behandle personoplysninger til andre formål, herunder opbevare eller videregive data.

Alle de for afviklingen af samhandlens nødvendige og beskrevne databehandlinger betragtes som dokumenterede af den dataansvarlige.

7. Formål med databehandling

HL modtager kontaktens personoplysninger ved tilmelding til nyhedsbrevs-/kontaktlisterne samt ved senere opdatering af kontaktens oplysninger. Disse personoplysninger bruges til at personliggøre SMS beskeder og nyhedsbreve, fx med kontaktens navn. Data bruges også til at tilpasse indholdet af nyhedsbrev, fx jf. interesse- og/eller produktområder, som medlemmet har angivet særlig interesse for.

Hvis kunden har tilkøbt en Heycommerce licens, indsamles der personoplysninger om kontaktens adfærd på hjemmesiden med henblik på at skræddersy nyhedsbreve endnu mere og lave individuelt tilpassede kampagner og eventuelle webpush beskeder (ved tilkøb af Heypush modulet). Herunder også kampagner på bl.a. Facebook og eventuelt underliggende værktøjer, f.eks Instagram m.m. Ved tilkøb af Heypush modulet,

er der mulighed for at parre eventuelt permission til modtagelse af webpush beskeder fra en website bruger, med den eksisterende kontakt på listen via Heyloyalty Heycommerce tracking Script.

8. Medarbejderfortrolighed

Alle medarbejdere hos databehandleren, der er autoriseret til at behandle oplysningerne, er underlagt en fortrolighedsforpligtelse og har modtaget relevant uddannelse i persondatasikkerhed og er alene berettiget til at anvende personoplysningerne som led i opfyldelsen af HL's forpligtelser og rettigheder i henhold til samhandelsaftalen med kunden.

9. Sikkerhedsforanstaltninger

HL har gennemført en kortlægning af sin behandling af personoplysninger, herunder en vurdering af følsomheden. Derudover har HL lavet en sikkerhedsvurdering af alle data-lokationer, herunder alle data-overførselssteder og øget sikkerheden efter behov, så personoplysninger altid behandles forsvarligt.

HL's tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltning sikrer derved mod, at personoplysninger hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller forringes, samt mod at de kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med lovgivningen.

10. Sikkerhedsbrud

Såfremt databehandleren måtte blive bekendt med et persondatasikkerhedsbrud, hvorved forstås et brud på sikkerheden, der fører til hændelig eller ulovlig tilintetgørelse, tab, ændring, uautoriseret videregivelse af eller adgang til personoplysninger, der er transmitteret, opbevaret eller på anden måde behandlet, er databehandleren forpligtet til, uden unødigt forsinkelse, at søge at lokalisere sådan brud og søge at begrænse opstået skade i videst muligt omfang, samt i det omfang det er muligt reetablere eventuelt mistede data.

Databehandleren er endvidere forpligtet til uden unødigt forsinkelse at underrette den dataansvarlige efter at være blevet opmærksom på, at der er sket brud på persondatasikkerheden. Databehandleren skal herefter uden unødigt forsinkelse, i det omfang det er muligt, give skriftlig meddelelse til den dataansvarlige, med beskrivelse af bruddets karakter, sandsynlige konsekvenser af bruddet samt trufne foranstaltninger for at begrænse dets mulige skadevirkninger.

11. Brug af underdatabehandlere

- a. Databehandleren skal opfylde de betingelser, der er omhandlet i databeskyttelsesforordningens artikel 28, stk. 2 og 4, for at gøre brug af en anden databehandler (underdatabehandler).
- b. Databehandleren må skifte til anden underdatabehandler, såfremt det garanteres, at den nye underdatabehandler lever op til gældende lovgivning, samt til denne Databehandleraftale. HL er forpligtet til at informere kunden herom forud for et sådant skifte, og kunden må gøre indsigelse, hvis der er berettiget grund til at modsætte sig et sådant skifte.
- c. I tilfælde af generel skriftlig godkendelse skal databehandleren underrette den dataansvarlige om eventuelle planlagte ændringer vedrørende tilføjelse eller erstatning af andre databehandlere og derved give den dataansvarlige mulighed for at gøre indsigelse mod sådanne ændringer.

- d. Den dataansvarliges nærmere betingelser for databehandlerens brug af eventuelle underdatabehandlere fremgår af denne aftales Bilag 1.

Den dataansvarliges eventuelle godkendelse af specifikke underdatabehandlere er anført i denne aftales Bilag 1.

- e. Når databehandleren har den dataansvarliges godkendelse til at gøre brug af en underdatabehandler, sørger databehandleren for at pålægge underdatabehandleren de samme databeskyttelsesforpligtelser som dem, der er fastsat i denne Databehandleraftale, gennem en kontrakt eller andet retligt dokument i henhold til EU-retten eller medlemsstaternes nationale ret, hvorved der navnlig stilles de fornødne garantier for, at underdatabehandleren vil gennemføre de passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger på en sådan måde, at behandlingen opfylder kravene i databeskyttelsesforordningen.

Databehandleren er således ansvarlig for – igennem indgåelsen af en underdatabehandleraftale – at pålægge en eventuel underdatabehandler mindst de forpligtelser, som databehandleren selv er underlagt efter databeskyttelsesreglerne og denne Databehandleraftale med tilhørende bilag.

- f. Underdatabehandleraftalen og eventuelle senere ændringer hertil sendes – efter den dataansvarliges anmodning herom - i kopi til den dataansvarlige, som herigennem har mulighed for at sikre sig, at der er indgået en gyldig aftale mellem databehandleren og underdatabehandleren. Eventuelle kommercielle vilkår, eksempelvis priser, som ikke påvirker det databeskyttelsesretlige indhold af underdatabehandleraftalen, skal ikke sendes til den dataansvarlige.
- g. 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 underdatabehandleren, f.eks. så den dataansvarlige kan instruere underdatabehandleren om at foretage sletning eller tilbagelevering af oplysninger.

Hvis underdatabehandleren ikke opfylder sine databeskyttelsesforpligtelser, forbliver databehandleren fuldt ansvarlig over for den dataansvarlige for opfyldelsen af underdatabehandlerens forpligtelser. De personoplysninger HL modtager fra kundens kontakter opbevares hos 3.-part. Data lagres på servere i Danmark, der ejes af firmaet Inventio.IT A/S, med hvem der er indgået Databehandleraftale, således datasikkerheden er garanteret.

HL har desuden en backup på Amazon Web Services' servere i Tyskland. Firmaet er certificeret i henhold til ISO/IEC 27018 og er forpligtet til at overholde den europæiske Databeskyttelsesforordning (GDPR), der er endvidere indgået en Databehandleraftale med Amazon Web Services'.

I nogle tilfælde vil kunden blive bedt om at acceptere databehandleraftaler fra 3. part, for at kunne benytte visse funktioner i Heyloyalty systemet (eksempelvis ved tilkøb af Raptor, idet denne 3. part vil optræde som endnu en databehandler for kunden). Ligeledes gældende for LeadFamily, som også er et 3. partssystem, som kunden kan indgå en selvstændig Databehandleraftale med. LeadFamily kan opsamle medlemmer for kunden og overføre dem til Heyloyalty systemet, til brug for events, konkurrencer mm.

12. Forpligtelser over for de registrerede

HL bistår som databehandler den dataansvarlige med at opfylde dennes forpligtelser over for de registrerede. På den dataansvarliges anmodning slettes eller udleveres behandlede personoplysninger uden omkostninger for kunden og inden for rimelig tid.

13. Databehandlerens ansvar

HL lover at udlevere alle nødvendige informationer med henblik på, at den dataansvarlige kan dokumentere, at behandlingen hos databehandleren lever op til forpligtelserne, samt tillader og medvirker til kontrol og audits heraf i et rimeligt omfang. Herunder skal databehandleren være forpligtet til at informere den dataansvarlige, såfremt det er databehandlerens opfattelse, at en instruks er ulovlig.

HL informerer hermed kunden som dataansvarlig om, at indsamling af personoplysninger skal ske efter gældende lovgivning, specifikt orienteres kunden om, at kontakter skal give informeret samtykke til den intenderede databrug, såfremt samtykke er nødvendigt efter gældende lovgivning. HL informerer også kunden om, at udsendelse af e-mails og sms'er via Heyloyalty sker i klartekst, dvs. et medium, der ikke er adækvat til at indeholde følsomme personoplysninger, og at kontaktens adgang til egne personoplysninger bør være password-beskyttet. U krypterede e-mails og sms'er må betragtes som et adækvat medium til almindelige personoplysninger, så som navn og adresse.

HL skal ydermere bistå den dataansvarlige med at sikre dennes overholdelse af forpligtelserne i forordningens artikel 32-36 om blandt andet sikkerhedsforanstaltninger, anmeldelse ved sikkerhedsbrud og eventuel konsultation med databeskyttelsesmyndighederne.

14. Databehandleraftalens ikrafttrædelse, varighed og ændringer

Denne aftale træder i kraft, på samme tidspunkt, som samhandelsaftalen om HL og er gældende indtil samhandelsaftalen om HL ophører, dog for så vidt angår punkt 5, 10, 11 samt punkt 13, sidste træder disse i kraft fra og med 25. maj 2018, når den europæiske Databeskyttelsesforordning (GDPR) træder i kraft.

En forudsætning for databehandleraftalen er til enhver tid, at der eksisterer en samhandelsaftale mellem parterne på HL's ydelser, og at kunden overholder sine forpligtelser. Så længe disse betingelser gælder, har databehandleraftalen gyldighed.

I tilfælde af at samhandelsaftalen ophører, uanset årsag, ophører databehandleraftalen også. Databehandleren er dog forpligtet af denne aftale, så længe databehandleren behandler personoplysninger på vegne af den dataansvarlige, idet den dataansvarlige snarest muligt og senest 30 dage før ophør af samhandelsaftalen, skal oplyse databehandleren skriftligt, hvorledes databehandleren skal forholde sig til de behandlede personoplysninger. Ved kontraktens endelige udløb er databehandleren berettiget til at slette alle personoplysninger, som er blevet behandlet under den ophørte samhandelsaftale på vegne af den dataansvarlige, med mindre andet særskilt aftales.

Denne Databehandleraftale kan til hver tid ændres uden varsel, bl.a. hvis ændringer er nødvendige i forbindelse med nye produkter fra HL eller for at overholde de til enhver tid gældende regler og forskrifter for behandling af personoplysninger. HL vil i sådanne tilfælde altid sikre ny permission fra kunden ifm. brug af HL systemet.

Bilag 1 til Heyloyalty Databehandleraftale

Databehandleren er berettiget til at udpege tredjemand som databehandler til at behandle Personoplysninger på Databehandlerens vegne ("Underdatabehandler").

Databehandleren har den dataansvarliges generelle godkendelse til at gøre brug af underdatabehandlere.

Underdatabehandlere

Den Dataansvarlige har ved Databehandleraftalens ikrafttræden godkendt anvendelsen af følgende Underdatabehandlere.

Nedenfor beskrives per databehandler: Databehandler navn, adresse for aktiviteten, Behandlingsaktiviteten samt lovgrundlag for behandlingsaktiviteten.

Navn	Adresse	Behandlingsaktivitet	Lovgrundlag
Zendesk Inc	3 Kremenetski St., Tel Aviv, 6789903, Israel	Helpdesk software	Databehandleraftale
Inventio.IT	Lyskær 3 EF 2730 Herlev	Hosting	Databehandleraftale
Amazon Web Services	Neue Rothofstraße 13-19 60313 Frankfurt am Main, Germany Burlington Plaza, Burlington Rd, Dublin 4, Ireland	Hosting	Databehandleraftale
DigitalOcean	Holland	Hosting (disaster kopi) - Legacy system (udfases)	Databehandleraftale
Mailgun Technologies Inc.	535 Mission St, San Francisco CA 94105	E-mail tjenester	Databehandleraftale
Sendgrid	USA	E-mail tjenester	Databehandleraftale
Facebook (og underliggende værktøjer)	Menlo Park, Californien, USA	Produkt rekommendationer	EU-US Privacy Shield
LinkMobility	Langkaia 1 – Havnelageret 0150 Oslo Norway	SMS tjenester	Databehandleraftale
Gateway API	Onlinecity.IO.ApS Buchwaldsgade 50 5000 Odense C	SMS tjenester	Databehandleraftale
Analyzer Software A/S	Refshalevej 147 1432 København K	Survey værktøj	Databehandleraftale

Slack	500 Howard st, San Francisco, USA	Intern kommunikation	EU-US Privacy Shield
Dropbox Inc.	333 Brannan Street, San Francisco, CA 94107 USA	Elektronisk lagring af oplysninger	EU-US Privacy Shield
Microsoft	One Microsoft Place, South Country Industrial Park Leopardstown, Dublin 18 D18 P521	Mail og elektronisk lagring	EU-US Privacy Shield Samt følger ISO 27018 Code of practice
TimeLog A/S	Vesterbrogade 149, Bygn 4,1 1620 København V	Registrering og opbevaring af virksomhedsoplysninger, priser, tidsregistrering og ordre	Databehandlersaftale
Bitrix24	Inventio.IT Lyskær 3 EF 2730 Herlev	CRM (registrering og opbevaring af virksomhedsoplysninger og ordre)	Selfhosted løsning – server findes hos Inventio.IT med hvem der er indgået Databehandlersaftale

Nogle systemer er der eksterne udviklere på. I disse tilfælde, vil der altid blive indgået en NDA (og en Databehandlersaftale om nødvendigt)

Den dataansvarlige har ved databehandlersaftalens ikrafttræden specifikt godkendt anvendelsen af ovennævnte underdatabehandlere til netop den behandling, som er beskrevet ud for parten.

Databehandleren kan ikke – uden den dataansvarliges specifikke og skriftlige godkendelse – anvende den enkelte underdatabehandler til en ”anden” behandling and aftalt eller lade en anden underdatabehandler foretage den beskrevne behandling.

Bilag 2 til Heyloyalty Databehandleraftale

Beskrivelse af tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger

Dette bilag indeholder en beskrivelse af de tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger, som Databehandleren i medfør af Databehandleraftalen har ansvar for at gennemføre, overholde og sikre overholdelse af hos dennes Underdatabehandlere.

Databehandleren gennemfører som minimum følgende tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger for at sikre et sikkerhedsniveau.

Generelle sikkerhedsforanstaltninger

Databehandleren skal sikre implementering af sikkerhedsforanstaltninger relevante i forhold til risikovurdering for de klassificerede personoplysninger.

Databehandleren skal implementere kryptering og pseudonymisering af personoplysninger som risikoreducerende faktorer, hvor Databehandleren vurderer, at det er relevant.

Databehandleren skal begrænse adgangen til Personoplysninger til de relevante personer for at overholde krav og forpligtelser i Aftalen og i Kontrakten.

Databehandleren skal implementere systemer, der kan opdage, genoprette, imødegå og rapportere hændelser i forhold til Personoplysninger.

Databehandleren skal sikre at overførsel af Personoplysninger til underdatabehandlere sker på forsvarlig vis.

Databehandleren skal løbende vurdere, om de tekniske og organisatoriske foranstaltninger er tilstrækkelige til beskyttelse af Personoplysninger, herunder i henhold til GDPR-artikel 32 om behandlingssikkerhed samt artikel 25 om privacy by design og default.

Databehandleren har sikret, at al tilgang til Personoplysninger fra den Dataansvarlige eller dennes repræsentanter sker via SSL-kryptering.

Den i Kontrakten leverede software indeholder et rollestyringsystem, der gør det muligt for den Dataansvarlige at styre den Dataansvarliges repræsentanters adgang til Personoplysninger.

Databehandler har etableret en hosting platform, der sikrer, at alle Persondata er forsvarligt gemt, at data ikke tilgås utilsigtet samt tilhørende backupsystemer, som sikrer at alle oplysninger kan genskabes ved hændelser på hosting platformen.

Der er etableret pseudonymisering af Personoplysninger i databaser, når Databehandleren tilgår den Dataansvarliges data i forbindelse med support.

Databehandleren har implementeret software og procedurer til løbende at sikre, at den interne IT-sikkerhed er på et højt niveau.

Yderligere information om sikkerhed kan findes på Heyloyaltys hjemmeside (Privacy Policy)

Autorisation og adgangskontrol

Enhver tilgang til Personoplysninger sker via autorisation med personligt brugernavn og password i de interne systemer, som Databehandler, har etableret til at opfylde sine forpligtelser i henhold til Aftalen og Kontrakten.

Databehandler har sikret sig at underdatabehandlere benytter personlig autorisation og adgangskontrol i forbindelse med deres ydelser.

Eksterne kommunikationsforbindelser

Al adgang til Personoplysninger sker via SSL-kryptering eller VPN.

Kontrol med afviste adgangsforsøg

Utilsigtet adgang, forhindres af firewalls så gentagende forsøg på adgang til servere bliver blokeret.

Logning

Der føres log over dato, årsag og hvilken repræsentant fra Databehandler, når Personoplysninger tilgås som led i forpligtelser for Databehandler i henhold til Aftalen og Kontrakten.

Der udtages løbende stikprøvekontroller af overstående log for at sikre at tilgang til Personoplysninger kun sker i overensstemmelse med de instrukser, som medarbejderen arbejder under.

Der føres løbende stikprøvekontroller med at Underdatabehandlere og deres repræsentanters tilgang til Personoplysninger kun sker, når det er relevant i henhold til den ydelse de leverer eller under direkte instruks fra Databehandleren.

Hjemme- og/eller fjernarbejdspladser

Databehandlerens behandling af Personoplysninger sker helt eller delvist ved anvendelse af hjemme- og/eller fjernarbejdspladser.

Tilgang til Personoplysninger sker via krypteret trafik (HTTPS) til og fra Heyloyalty, vha. Digicert certifikater.

Bilag 3 til Heyloyalty Databehandlersaftale

Procedure for Kundens tilsyn

Da Kunden har pligt til aktivt at sikre, at de krævede og de aftalte sikkerhedsforanstaltninger overholdes hos HL, kan der indgås gensidig aftale om, at Kunden kan vælge mellem selv at udføre regelmæssige sikkerhedsaudits eller anmode om tilvejebringelse af dokumentation for, at HL lever op til sine sikkerhedsmæssige forpligtelser.

Der er mellem parterne enighed om, at der kan anvendes følgende dokumentation:

- Persondatapolitik (Privacy Policy)
- Sikkerhedspolitik
- Datafortegnelse
- Data flow
- Beredskabsplan
- GDPR summary

I tilfælde af at Kunden og/eller anden relevant myndighed, særligt Datatilsynet, ønsker at foretage en fysisk inspektion, forpligter HL sig til – med et rimeligt varsel – at stille tid og ressourcer til rådighed herfor.

HL er forpligtet til at sikre, at inspektion også – med rimeligt varsel – kan ske hos HL's underdatabehandlere. HL etablerer kontakt til underdatabehandleren på kundens anmodning, men er ikke ansvarlig for selve inspektionen.

Kundens eventuelle udgifter i forbindelse med et fysisk tilsyn afholdes af Kunden selv. HL er dog forpligtet til at afsætte de fornødne ressourcer (hovedsageligt tid), der er nødvendige for, at Kunden kan gennemføre sit tilsyn.