



Standardkontraktbestemmelser

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

mellem

den dataansvarlige

og

Finanssektorens Uddannelsescenter
CVR 17046942
Skovsvinget 10
8660 Skanderborg
Danmark

herefter "databehandleren"

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

HAR 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.....	4
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.....	7
10. Underretning om brud på persondatasikkerheden.....	8
11. Sletning og returnering af oplysninger.....	9
12. Revision, herunder inspektion.....	9
13. Parternes aftale om andre forhold.....	9
14. Ikrafttræden og ophør.....	9
15. Kontaktpersoner hos den dataansvarlige og databehandleren.....	10
Bilag A Oplysninger om behandlingen.....	11
Bilag B Underdatabehandlere.....	16
Bilag C Instruks vedrørende behandling af personoplysninger.....	17
Bilag D Parternes regulering af andre forhold.....	22



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 leveringen af:
 1. Konsulentytelser, og/eller
 2. Medarbejder- og kundetilfredshedsundersøgelser, og/eller
 3. Ydelser i e-læringsplatformen VidenBarometer

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 medlemsstaternes¹ 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 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

¹ Henvvisninger til "medlemsstat" i disse bestemmelser skal forstås som en henvisning til "EØS medlemsstater".



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 14 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 tjenesterne vedrørende behandling af personoplysninger, er databehandleren forpligtet til at tilbagelevere alle personoplysningerne og slette eksisterende kopier 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. 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 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 skriftligt varsel af begge parter.



5. Underskrift

På vegne af databehandleren

Navn	Mette Lund Grønbæk
Stilling	Økonomi- og administrationschef
Telefonnummer	8993 3210
E-mail	mlg@finansudd.dk

15. Kontaktpersoner hos den dataansvarlige og databehandleren

1. Databehandleren kan kontaktes via nedenstående kontaktperson. Den dataansvarlige skal rette henvendelse til databehandleren, og oplyse databehandleren om, hvem der er kontaktperson for den dataansvarlige.
2. Parterne er forpligtet til løbende at orientere hinanden om ændringer vedrørende kontaktpersoner.

Navn	Jakob Kortbæk Madsen
Stilling	Juridisk konsulent
Telefonnummer	+45 89 93 35 93
E-mail	jkm@finansudd.dk



Bilag A Oplysninger om behandlingen

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

Databehandlerens ydelser til den dataansvarlige kan inddeles i følgende hovedområder:

A.1.1 Konsulentytelser:

Hvis der er indgået aftale om konsulentytelser, er formålet med databehandlerens behandling af personoplysninger at kunne levere disse enkeltstående konsulentytelser indenfor ledelse, strategi, HR og andre relaterede områder.

A.1.2 Medarbejder- og kundetilfredshedsundersøgelser:

Hvis der er indgået aftale om medarbejder- eller kundetilfredshedsundersøgelser er formålet med behandlingen af personoplysninger at kunne gennemføre og udarbejde kundetilfredshedsundersøgelser og/eller medarbejdertilfredshedsundersøgelser, baseret på den dataansvarliges kunders (slutbrugerens) og/eller medarbejderes egne oplysninger.

A.1.2.1 Medarbejdertilfredshedsundersøgelser:

Medarbejdertilfredshedsundersøgelser analyserer den dataansvarliges medarbejderes arbejdsglæde, trivsel, psykiske og fysiske arbejdsmiljø samt lederevaluering. Der indsamles viden om den dataansvarliges medarbejderes indsigter, holdninger og vurderinger af virksomhedsrelaterede forhold.

A.1.2.2 Kundetilfredshedsundersøgelser:

Kundetilfredshedsundersøgelser analyserer slutbrugernes kundetilfredshed, oplevelse af og forventninger til den dataansvarlige, samt slutbrugernes indsigter, holdninger og vurderinger af den dataansvarlige

A.1.3 VidenBarometer:

Hvis der er indgået aftale om ydelser i databehandlerens egenudviklede e-læringsplatform VidenBarometer, er formålet med databehandlerens behandling af personoplysninger at kunne levere de aftalte ydelser indenfor uddannelse, målinger og læring til den dataansvarliges medarbejdere i VidenBarometer, eller via licens til VidenBarometer at stille platformen til rådighed for den dataansvarliges egen opsætning af målinger o.lign., til brug for den dataansvarliges medarbejdere. Omfattet er både de tilfælde, hvor den dataansvarlige selv har licens til VidenBarometer, og dermed selv kan oprette egne medarbejdere som brugere og opsætte målinger o.a., samt tilfælde hvor databehandleren på vegne af den dataansvarlige, og på dennes instruks, opsætter målinger, opretter brugere eller udvikler specifikke læringsprodukter i VidenBarometer til kunden

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

A.2.1 Konsulentytelser:

Afhængigt af den aftalte ydelses nærmere karakter, kan der i nogle tilfælde ske behandling af personoplysninger om den dataansvarliges medarbejdere, ved at den dataansvarlige overlader oplysninger om medarbejderne, som er relevante for ydelsen, til databehandleren.



A.2.2 Medarbejder- og kundetilfredshedsundersøgelser:

A.2.2.1 Medarbejdertilfredshedsundersøgelser:

- Indsamling af data fra den dataansvarliges medarbejdere via et elektronisk spørgeskema, som medarbejderne inviteres til at besvare per e-mail. Der kan indsamles data i spørgeskemaet både via skalaspørgsmål, kategorispørgsmål og fritekstfelter. Kun den primære underdatabehandler (Dataminds) har adgang til enkeltbesvarelser, medmindre den dataansvarliges medarbejdere på forhånd oplyses om andet.
- Personoplysninger om den dataansvarliges medarbejdere, der bruges til at udsende e-mailinvitationen. Personoplysningerne samkøres med den indsamlede data i spørgeskemaet. Databehandleren eller den primære underdatabehandler (Dataminds) modtager disse oplysninger direkte fra den dataansvarlige.
- Baggrundsoplysninger om den dataansvarliges medarbejdere, der samkøres med den indsamlede data og bruges i forbindelse med analyse af resultaterne. Databehandleren eller den primære underdatabehandler (Dataminds) modtager baggrundsoplysningerne direkte fra den dataansvarlige.
- Kontaktinformationer på modtagere af analysen blandt den dataansvarliges medarbejdere, som skal have adgang igennem webplatformen (<https://big.dataminds.com/>), hvor analyserne præsenteres i dashboards.

A.2.2.2 Kundetilfredshedsundersøgelser:

- Indsamling af data fra den dataansvarliges kunder via et elektronisk spørgeskema, der udsendes per e-mail, SMS, eller link i Netbank, Mobilbank, Nyhedsbrev eller lignede. Der kan indsamles data i spørgeskemaet både via skalaspørgsmål, kategorispørgsmål og fritekstfelter. Kun den primære underdatabehandler (Dataminds) har adgang til ikke-anonyme enkeltbesvarelser, medmindre slutkunden skriftligt giver samtykke til at dennes besvarelse må deles ikke-anonymt med pengeinstituttet.
- Personoplysninger om slutbrugerne, der bruges til at udsende invitationen til undersøgelsen. Personoplysningerne samkøres med den indsamlede data. Databehandleren eller den primære underdatabehandler (Dataminds) modtager disse oplysninger direkte fra den dataansvarlige.
- Baggrundsoplysninger om slutbrugerne, der samkøres med den indsamlede data og bruges i forbindelse med analyse af resultaterne. Databehandleren eller den primære underdatabehandler (Dataminds) modtager baggrundsoplysningerne direkte fra den dataansvarlige.
- Kontaktinformationer på modtagere af analysen blandt den dataansvarliges medarbejdere, som skal have adgang igennem webplatformen (<https://big.dataminds.com/>), hvor analyserne præsenteres i dashboards.

A.2.3 VidenBarometer:

Der sker indsamling, opbevaring, generering og sletning af personoplysninger om den dataansvarliges medarbejdere i forbindelse med brug af VidenBarometer. Brugere oprettes i VidenBarometer af den dataansvarlige selv, eller af databehandleren, afhængigt af den individuelle aftale. Oplysninger om brugerens mail, navn og arbejdsplads indtaster i forbindelse med oprettelsen af brugeren. Herefter genereres der løbende personoplysninger om brugeren, i takt med at denne benytter tjenesten, fx ved at gennemføre målinger.

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

A.3.1 Konsulenttydelser:

I det omfang der behandles personoplysninger, kan det indebære navn, e-mailadresse, personprofil, uddannelsesbaggrund og særlige kompetencer.



A.3.2 Medarbejder- og kundetilfredshedsundersøgelser:

A.3.2.1 Medarbejdertilfredshedsundersøgelser:

Typen af personoplysninger der behandles for medarbejdertilfredshedsundersøgelser kan opdeles i:

- Indsamlet data fra den dataansvarliges medarbejdere kan indeholde medarbejdernes vurdering af deres arbejdsglæde, trivsel og faktorer der kan påvirke arbejdsglæden og/eller trivslen, evaluering af interne processer, strategiindsigt, nærmeste leder, øverste ledelse, samarbejdsrelationer, motivation, psykiske arbejdsmiljø, fysiske arbejdsmiljø og ergonomiske arbejdsmiljø. Idet spørgeskemaet kan indeholde fritekstfelter, kan det ikke afvises, at den dataansvarliges medarbejdere kan kommentere på andre emner.
- Kontaktinformationer på den dataansvarliges medarbejdere. Det vil være navn og e-mailadresse.
- Baggrundsoplysninger om den dataansvarliges medarbejdere. Det kan være afdeling, anciennitet, jobtitel, køn, alder og andre demografiske informationer, som er relevante at inddrage i analyserne.
- Navn og e-mailadresse på den dataansvarliges medarbejdere, som skal have adgang til analysens resultater og dashboards.

A.3.2.2 Kundetilfredshedsundersøgelser

Typen af personoplysninger der behandles for kundetilfredshedsundersøgelser kan opdeles i:

- Indsamlet data fra slutbrugerne kan indeholde slutbrugernes vurdering af kundetilfredshed, kundeloyalitet i forhold til den dataansvarlige, emner der kan påvirke kundetilfredsheden og kundeloyaliteten samt vurdering af andre forhold, der vedrører kunderelationen. Idet spørgeskemaet kan indeholde fritekstfelter, kan det ikke afvises, at slutbrugerne kan kommentere på andre emner.
- Kontaktinformationer på slutbrugerne. Det vil være navn, firmanavn (erhvervs-kunder), e-mailadresse og telefonnummer.
- Baggrundsoplysninger om slutbrugerne. Det kan være postnummer, køn, alder, antal ansatte i virksomheden (erhvervs-kunder), stilling (erhvervs-kunder), kunde-segment, forretningsomfang, anvendte bankprodukter og andre informationer om kundens demografi og engagement med den dataansvarlige, som er relevante at inddrage i analyserne.
- Navn og e-mailadresse på den dataansvarliges medarbejdere, som skal have adgang til analysens resultater og dashboards.

A.3.3 VidenBarometer:

I forbindelse med VidenBarometer behandles følgende personoplysninger om brugerne: Navn, arbejds-mail, arbejdsgiver, oplysninger om gennemførelse af målinger og læring (se nedenfor) og logoplysninger (se nedenfor).

- Målinger: Dato/tid for start af måling, dato/tid for afslutning af måling, tidspunkt og valgt svar for besvarelse af det enkelte spørgsmål, evt. beståelse af måling, evt. score af måling, evt. tekstbesvarelser.
- Læring: Dato/tid for start af læring, status for hvert besøg på læring (startet/gennemført), tidsforbrug, evt. procent gennemførelse af læring, evt. score fra quiz i læring.
- Almindelige brugeres logoplysninger: Dato/tid for sidste login, hvilken browser der er anvendt ved sidste login.
- Administratorers logoplysninger: Ud over logoplysninger for almindelige brugere logges for administratorer i VidenBarometer desuden dato/tid for ændring af data og værdier for ændring af data.



A.4 Behandlingen omfatter følgende kategorier af registrerede

A.4.1 Konsulenttydelser:

Den dataansvarliges medarbejdere.

A.4.2 Medarbejder- og kundetilfredshedsundersøgelser:

- Kundetilfredshedsundersøgelser: Slutbrugere (den dataansvarliges kunder).
- Medarbejdertilfredshedsundersøgelser: Den dataansvarliges medarbejdere.

A.4.3 VidenBarometer:

Den dataansvarliges medarbejdere.

A.5 Databehandlerens behandling af personoplysninger på vegne af den dataansvarlige kan påbegyndes efter disse Bestemmelser i krafttræden. Behandlingen har følgende varighed

A.5.1 Konsulenttydelser:

Personoplysninger opbevares i løbende år + op til 24 måneder efter ydelsen er leveret.

A.5.2 Medarbejder- og kundetilfredshedsundersøgelser:

A.5.2.1 Kundetilfredshedsundersøgelser

Den primære under-databehandler (Dataminds) opbevarer alle personoplysninger i løbende år + op til 64 hele måneder. Hvert år i første uge af maj slettes personoplysninger og enkeltbesvarelser af den dataansvarliges kunder.

Den primære under-databehandler (Dataminds) opbevarer alle personoplysninger på den dataansvarliges medarbejdere, som har adgang til dashboards, i et år efter seneste aktive login. Herefter slettes brugeren og hermed personoplysninger på medarbejdere automatisk i under-databehandlerens webplatformen.

A.5.2.2 Medarbejdertilfredshedsundersøgelser

Den primære under-databehandler (Dataminds) opbevarer alle personoplysninger i løbende år + op til 64 hele måneder. Hvert år i første uge af maj slettes personoplysninger og enkeltbesvarelser af den dataansvarliges kunder.

Den primære under-databehandler (Dataminds) opbevarer alle personoplysninger på den dataansvarliges medarbejdere, som har adgang til dashboards, i et år efter seneste aktive login. Herefter slettes brugeren og hermed personoplysninger på medarbejdere automatisk i under-databehandlerens webplatformen

A.5.2.3 Varighed af behandling hos databehandleren

I de tilfælde, hvor databehandleren opbevarer personoplysninger i forbindelse med ydelsen, slettes disse oplysningerne, når databehandleren ikke længere har brug for oplysningerne til udførelse af opgaven. Varigheden af databehandlerens behandling af oplysningerne overstiger aldrig de i nærværende bestemmelse for den primære under-databehandler (Dataminds) angivne frister.

A.5.3 VidenBarometer:

Personobjektet i VidenBarometer (den dataansvarliges medarbejders bruger/profil) samt de tilknyttede personoplysninger, opbevares i VidenBarometer så længe den pågældende medarbejder er ansat ved den dataansvarlige. Ved medarbejderens fratrædelse ændres personobjektet til inaktiv, og der dannes en fratrædtkopi, som den dataansvarlige fortsat



har adgang til i VidenBarometer. Kopien indeholder samme oplysninger, som var tilknyttet personobjektet ved fratrædelsen. Fratrædtkopien slettes som standardindstilling 5 år efter den er dannet. Den dataansvarlige kan selv ændre opbevaringsperioden. Det inaktive personobjekt opbevares af databehandleren i VidenBarometer, indtil der ikke længere er tilknyttet besvarelser (målinger, registreringer af gennemførelse af læring, o.lign.). Besvarelserne gemmes som minimum i følgende perioder:

- Kundespecifikke målinger i VidenBarometer (målinger, som den Dataansvarlige selv har sat op i VidenBarometer) gemmes som standardindstilling 1 år i VidenBarometer. Den dataansvarlige kan selv ændre opbevaringsperioden.
- Brancheskemaer (målinger, e-læring o.a. som databehandleren tilbyder til flere forskellige kunder indenfor de regulative områder: simple investeringsprodukter, AML, boligkreditdirektivet, databeskyttelse samt markedsmisbrug) gemmes minimum 10 år. Opbevaringsperioden er fastsat til 10 år, for at sikre den dataansvarliges muligheder for at dokumentere deres medarbejderes gennemførelse af kurser indenfor de regulative områder overfor de relevante myndigheder.

Besvarelserne i VidenBarometer slettes ikke, så længe personobjektet er aktivt, dvs. så længe medarbejderen er ansat ved den dataansvarlige. Hvis et personobjekt bliver inaktivt, slettes besvarelser efter de ovenfor fastsatte frister, hvorefter personobjektet slettes dagen efter, den sidste besvarelse er slettet (en eventuel fratrædtkopi bevares fortsat i den fastsatte varighed).



Bilag B Underdatabehandlere

Den opdaterede liste over underdatabehandlere findes på databehandlerens hjemmeside: Se [Bilag B. Underdatabehandlere \(link\)](#).



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:

C.1.1 Konsulentydelse:

I forbindelse med at databehandleren yder forskellige typer af konsulentydelse indenfor strategi-, medarbejder- og ledelsesudvikling kan den dataansvarlige overlade personoplysninger til databehandleren. Databehandleren instrueres i den sammenhæng i at behandle personoplysningerne med henblik på at administrere, tilrettelægge og gennemføre disse konsulentydelse.

C.1.2 Medarbejder- og kundetilfredshedsundersøgelser:

Den dataansvarlige sender datafiler (typisk excel eller csv) direkte til databehandleren eller den primære under-databehandler (Dataminds).

Datafilerne indeholder information om de personer, som skal være genstand for en analyse.

Datafilerne leveres på en sikret og krypteret forbindelse til en delt mappe, som den primære under-databehandler (Dataminds) og databehandleren og/eller den dataansvarlige er blevet enige om at bruge til formålet.

På hovedparten af analyserne anvendes dataindsamling via udsendelse af unikke links til web-spørgeskemaer, der indeholder navn, og e-mail.

Medmindre der er et klart formål med at beholde personoplysningerne i data, så anonymiseres data efter løbende år + 64 hele måneder, så analysens resultater ikke er personhenførbare. Kolonner med personoplysninger i datafilerne bliver slettet. Resultaterne fra undersøgelserne bibeholdes herefter på aggregeret niveau og dermed i anonymiseret form.

Formålet med at beholde personoplysninger i data vil være at kunne afrapportere enkelt-kundebeholdelser til en bestemt rådgiver med henblik på at identificere områder i samarbejdet mellem kunde og rådgiver, som skal have fokus. Derudover er det også en forudsætning for at kunne beregne supplerende historiske resultater, at relevante baggrundsoplysninger bibeholdes, medmindre andet er afstemt.

I løbet af projektet indsamles der information om hvilke brugere hos den dataansvarlige, der skal have adgang til analysens resultater i webplatformen (<https://big.dataminds.com/>). Pr. e-mail udveksles lister med navn og e-mail på brugerne.

C.1.3 VidenBarometer:

Den dataansvarlige opretter selv sine medarbejdere i databehandlerens e-læringsplatform VidenBarometer, hvis den dataansvarlige har licens hertil. Hvis den dataansvarlige ikke har licens til VidenBarometer kan det i stedet aftales, at den dataansvarlige fremsender oplysninger om medarbejdere, som databehandleren herefter kan oprette i VidenBarometer.

I VidenBarometer har den dataansvarliges medarbejdere adgang til forskellig e-læring, og hvis den dataansvarlige har licens til VidenBarometer kan den dataansvarlige selv oprette



diverse målinger. Hvis den dataansvarlige ikke har licens til VidenBarometer, eller hvis det aftales, kan databehandleren oprette målinger efter den dataansvarliges instruks. Der kan desuden indgås aftaler om udvikling af specifikke e-læringsprodukter, og i disse kan der indgå personoplysninger om den dataansvarliges medarbejdere, hvis det er aftalt med den dataansvarlige, at medarbejderen for eksempel skal medvirke med billede og navn.

I forbindelse med disse aktiviteter instrueres databehandleren i at opbevare oplysninger om den dataansvarliges medarbejders gennemførelse af uddannelse, undervisning, kurser og målinger og tilgængeliggøre disse oplysninger for den dataansvarlige direkte i VidenBarometer, hvor den dataansvarlige selv kan generere rapporter over medarbejdernes aktiviteter. Hvis den dataansvarlige ikke har licens til VidenBarometer, kan det aftales med databehandleren, at denne tilsender rapporter over medarbejdernes aktiviteter o.lign.

C.2 Behandlingsikkerhed

Sikkerhedsniveauet skal afspejle:

Der er udelukkende tale om behandling af personoplysninger omfattet af databeskyttelsesforordningens artikel 6 (almindelige kategorier af oplysninger), hvorfor der er identificeret en lav risiko, som skal afspejles i sikkerhedsniveauet.

Databehandleren er herefter berettiget og forpligtet til at træffe beslutninger om, hvilke tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger, der skal gennemføres for at etablere det nødvendige (og aftalte) sikkerhedsniveau.

Databehandleren skal dog – under alle omstændigheder og som minimum – gennemføre følgende foranstaltninger:

1. Databehandleren behandler personoplysningerne i overensstemmelse med nærværende Databehandleraftale og de bestemmelser i Databeskyttelsesforordningen og Databeskyttelsesloven, som er gældende for databehandleren.
2. Ansatte hos databehandleren, der er beskæftiget med behandling af personoplysninger under Databehandleraftalen, er underlagt tavshedspligt.
3. Databehandleren har restriktioner for fysisk adgang. Områder, hvor der sker behandling af personoplysninger – hvad enten dette er elektronisk eller manuelt – er ved adgangskontrolmekanismer adskilt fra områder, hvortil der er generel adgang.
4. Databehandleren sikrer, at sikkerheden for adgang til personoplysninger er uafhængig af, om der arbejdes fra databehandlers arbejdssted eller fjern-/hjemmearbejdspladser.
5. Adgangsrettigheder og dataadgang efter behov: Adgang til personoplysninger er begrænset til medarbejdere med et arbejdsbetinget behov.
6. Databehandlerens medarbejdere modtager tilstrækkelig uddannelse og instruktioner, herunder løbende og regelmæssig awareness-træning om IT-sikkerhed og vejledning om GDPR.
7. Alle medarbejdere gennemfører et onboarding-forløb om IT-sikkerhed og GDPR ifm. deres ansættelse.
8. Databehandleren sikrer, at der foretages backup af alle personoplysninger.
9. Databehandleren anvender passende logiske autentifikationsmekanismer, f.eks. adgangskoder, biometri eller lignende. De anvendte autentifikationsmekanismer



lever op til, hvad der kan opfattes som god skik på området (f.eks. krav til adgangskoders længde og kompleksitet). Der benyttes altid multifaktorautentifikation, hvis det enkelte system understøtter dette.

10. Databehandleren har passende tekniske foranstaltninger til at begrænse risikoen for uautoriseret adgang og/eller installering af skadelig kode. Sådanne foranstaltninger kan omfatte firewalls, anti-virus software og malware-beskyttelse
11. Databehandleren sikrer at produktion og test foregår i adskilte miljøer og at den data-ansvarliges personoplysninger ikke benyttes til testformål.
12. Databehandleren har processer for håndtering af brud på persondatasikkerheden.
13. Databehandleren sikrer, at der sker sletning af data, inden udstyr overgives til tredjepart eller i øvrigt bortskaffes.

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:

Vedr. Bestemmelse 9.1:

I det omfang de tekniske foranstaltninger ikke er umiddelbart mulige i systemet, skal databehandleren manuelt bistå den dataansvarlige med opfyldelse af den registreredes rettigheder.

Hvis databehandleren modtager en begæring vedrørende den registreredes rettigheder, skal databehandleren hurtigst muligt videregive denne begæring til den dataansvarlige.

Vedr. Bestemmelse 9.2:

1. Databehandleren skal stille personale til rådighed, som vil kunne hjælpe med adgang til systemer, hvis det er nødvendigt for at få et tilstrækkeligt overblik over bruddet og tab m.v. af personoplysninger.
2. Databehandleren skal stoppe sikkerhedsbruddet hurtigst muligt og om muligt i samarbejde med den dataansvarlige.
3. Databehandleren skal bistå den dataansvarlige med undersøgelse af opståede sikkerhedsbrud med henblik på at afklare helt nøjagtig, hvad der er sket, hvem/hvad det har påvirket og hvordan det kan stoppes.
4. Databehandleren skal bistå den dataansvarlige med at begrænse skadevirkningerne fra et sikkerhedsbrud.
5. Databehandleren skal bistå den dataansvarlige med nødvendige oplysninger, når den dataansvarlige evt. skal udføre konsekvensanalyser.
6. Databehandleren skal bistå den dataansvarlige med besvarelse af spørgsmål fra Datatilsynet vedr. systemet.
7. Databehandler skal altid iværksætte de fornødne foranstaltninger for at kunne bistå den dataansvarlige til at efterleve dennes forpligtelser.

C.4 Opbevaringsperiode/sletterutine

C.4.1 Konsulenttydelser:

Personoplysninger opbevares i løbende år + op til 24 måneder efter ydelsen er leveret.



C.4.2 Medarbejder- og kundetilfredshedsundersøgelser:

Personoplysninger opbevares løbende år + 64 hele måneder, hvorefter de slettes hos den primære databehandler (Dataminds). I sjældne tilfælde kan det ikke afvises, at der opbevares personhenførbare oplysninger i evt. resultater i analyse. Disse beholdes i op til 10 år.

Ved ophør af tjenesten vedrørende behandling af personoplysninger, skal databehandleren og den primære under-databehandler slette personoplysningerne i overensstemmelse med bestemmelse 11.1, medmindre den dataansvarlige – efter ikrafttrædelsen af disse bestemmelser – har ændret sit oprindelige valg. Sådanne ændringer skal være dokumenteret og opbevares skriftligt, herunder elektronisk, i tilknytning til bestemmelserne.

C.4.3 VidenBarometer:

Opbevaringsperioden for de behandlede personoplysninger afhænger af det formål, som de er indsamlet til, herunder den dataansvarliges behov for at opbevare oplysninger om egne medarbejders gennemførte uddannelser og kurser, samt den dataansvarliges behov for at kunne dokumentere medarbejders gennemførelse af undervisning indenfor de regulative områder overfor de relevante myndigheder. Den dataansvarlige har i mange tilfælde mulighed for selv at definere opbevaringsperioden, for så vidt angår oplysninger, der opbevares i VidenBarometer, i forbindelse med at den dataansvarlige selv opretter målinger eller andet indhold i VidenBarometer. Opbevaringsperioden er nærmere specificeret i bilag A, afsnit A.5.3.

C.5 Lokaltet for behandling

Behandling af de af Bestemmelserne omfattede personoplysninger kan ikke uden den dataansvarliges forudgående skriftlige godkendelse ske på andre lokaliteter end følgende:

Finanssektorens Uddannelsescenter
Skovsvinget 10
8660 Skanderborg
Danmark

Samt underdatabehandleres adresser jf. bilag B ovenfor.

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.

Databehandleren instrueres hermed i at overføre personoplysninger til tredjeland, i det omfang det er nødvendigt for levering af ydelsen. Databehandleren sikrer, at der til enhver tid er et gyldigt overførselsgrundlag i overensstemmelse med kapitel 5 i databeskyttelsesforordningen for overførsler til tredjelande.

I det omfang databehandleren behandler personoplysninger omfattet af aftalen i egne IT-systemer, vil data fysisk blive opbevaret i et datacenter i EU i forbindelse med databehandlerens cloud-hostingaftale med Microsoft Azure. Databehandleren kan benytte visse services, som indebærer, at Microsoft, med hovedsæde i USA, kan få adgang til, eller har



en hypotetisk adgang til, personoplysninger, som den dataansvarlige har overladt til databehandleren.

I de tilfælde hvor databehandleren, i forbindelse med ydelser i VidenBarometer, udvikler specifikke læringsprodukter for den dataansvarlige, kan der, afhængigt af den konkrete udformning af læringsproduktet, ske overførsel til databehandlere i tredjelande, jf. beskrivelserne af underdatabehandlere i bilag B, afsnit B.1. Den dataansvarlige kan altid få nærmere oplysninger om dette, ved at henvende sig til databehandlere.

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

Den dataansvarlige eller en repræsentant for den dataansvarlige kan med rimeligt varsel foretage en fysisk inspektion af lokaliteterne, hvorfra databehandleren foretager behandling af personoplysninger, herunder fysiske lokaliteter og systemer, der benyttes til eller i forbindelse med behandlingen, med henblik på at fastslå databehandlerens overholdelse af databeskyttelsesforordningen, databeskyttelsesbestemmelser i anden EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret og disse Bestemmelser.

Den dataansvarliges eventuelle udgifter i forbindelse med en fysisk inspektion afholdes af den dataansvarlige selv. Databehandleren er dog forpligtet til at afsætte de ressourcer (hovedsageligt den tid), der er nødvendig(e) for, at den dataansvarlige kan gennemføre sin inspektion.

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

Databehandleren foretager løbende den lovpligtige kontrol med under-databehandlere.



Bilag D Parternes regulering af andre forhold

Ikke relevant.