



Databehandleravtale for Økonomibistand/CRM Insight

Disse Vilkårene er utformet med for å sikre partenes etterlevelse av artikkel 28 nummer 3 i Europaparlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 av 27. april 2016 om vern av fysiske personer i forbindelse med behandling av personopplysninger og om fri utveksling av slike opplysninger samt om oppheving av direktiv 95/46/EF (personvernforordningen).

mellom

{name}

(heretter kalt Behandlingsansvarlig)

Orgnr:

og

ØkonomiBistand AS

(heretter kalt Databehandler)

Orgnr: 983949150

Databehandleravtalen er heretter å anse som et vedlegg til andre avtaler mellom Partene og innebærer ingen endringer i de kommersielle betingelser mellom Partene.

1. Definisjoner

Behandlingsansvarlig

Den som bestemmer formålet med behandlingen av personopplysninger og hvilke hjelpemidler som skal brukes.

Databehandler

ØkonomiBistand AS med tilhørende selskaper i samme konsern som behandler personopplysninger på vegne av Behandlingsansvarlig. Ethvert ØkonomiBistand-selskap vil være bundet av denne avtalen, samt lovbestemmelser og skal opptre i samsvar med dette.

Personopplysninger

"Personopplysninger" betyr all informasjon om en identifisert eller identifiserbar fysisk person, som nærmere definert i gjeldende lov og EU-forordning 2016/679.

Behandling av personopplysninger

"Behandling" av personopplysninger betyr enhver bruk, operasjon eller sett av operasjoner som utføres på personopplysninger, enten automatisk, som innsamling, overføring, lagring, endring, opplysning som nærmere definert i gjeldende lov og EU- Forordning 2016/679.

Behandling av personopplysninger (som definert ovenfor) er underlagt krav og forpliktelser i henhold til gjeldende lov. Når Behandlingsansvarlig er en juridisk enhet etablert i Det europeiske økonomiske samarbeidsområde ("EØS"), vil relevant databeskyttelseslovgivning inneholde lokal databeskyttelseslovgivning og dagens EU-forordning 2016/679 datert 27. april 2016. Partene er enige om å endre denne Databehandleravtalen i den grad det er nødvendig på grunn av eventuelle obligatoriske nye krav som følger av EU-forordning 2016/679.

"Tredjeland" betyr land utenfor EU / EØS-området som ikke anerkjennes som land som gir tilstrekkelig beskyttelse av personopplysninger. Databehandler overfører ikke data til land utenfor EU/EØS.

2. Formål

Formålet med denne avtalen er å regulere Databehandlerens behandling av personopplysninger på vegne av Behandlingsansvarlig, ved support og konsulenttjenester levert fra Databehandler

Denne Databehandleravtalen styrer Databehandlerens rettigheter og forpliktelser for å sikre at all behandling av personopplysninger utføres i samsvar med gjeldende lovgivning om databeskyttelse.

Nærmere beskrivelse av de oppgavene Databehandler skal utføre for Behandlingsansvarlig fremkommer av de underliggende avtalene mellom partene, eller i beskrivelsen i vedlegg 1.

3. Behandlingsansvarligs plikter

For å få tilgang til Tjenesten, må Behandlingsansvarlig gi visse opplysninger og/eller tilganger til Databehandler, inkludert riktig navn, kontaktopplysninger og e-postadresse til relevante brukerne.

For å kunne feilsøke trenger vi ofte å få tilgang deres løsning via fjernstyring.

Dette krever at:

- Ved å godkjenne bruk av programmer for fjernstyring aksepterer du at CRM Insight/Økonomibistand ansatte får tilgang til din datamaskin for support eller oppdrag.

- Koblingen kan bare gjøres med din eksplisitte godkjenning. Vi går ut fra at du ved å godkjenne en fjernstyring, deltar og gir oss nødvendig informasjon gjennom hele support/oppdragsperioden.
- Koblingen er en engangs kobling og du er selv ansvarlig for å stenge koblingen etter at sesjonen med oss er lukket.
- Fast tilgang hvor vi har ansvar for tilgangskontroll og denne er passordbeskyttet og kryptert.

4. Databehandlers plikter

Databehandler skal følge de rutiner og instruksjoner for behandlingen som Behandlingsansvarlig til enhver tid har bestemt skal gjelde.

Databehandler plikter å gi Behandlingsansvarlig tilgang til sin sikkerhetsdokumentasjon, og bistå, slik at Behandlingsansvarlig kan ivareta sitt eget ansvar etter lov og forskrift.

Behandlingsansvarlig har, med mindre annet er avtale eller følger av lov, rett til tilgang til og innsyn i personopplysningene som behandles og systemene som benyttes til dette formål. Databehandler plikter å gi nødvendig bistand til dette.

Databehandler har taushetsplikt om dokumentasjon og personopplysninger som vedkommende får tilgang til iht. denne avtalen. Denne bestemmelsen gjelder også etter avtalens opphør.

Overholdelse

Databehandleren skal overholde alle bestemmelser for beskyttelse av personopplysninger som er angitt i denne Databehandleravtalen og i gjeldende databeskyttelseslovgivning med relevans for behandling av personopplysninger.

Databehandleren skal overholde instruksjonene og rutinene utstedt av Behandlingsansvarlig i forbindelse med behandling av personopplysninger.

Begrensninger i bruk

Databehandleren skal bare behandle personopplysninger på og i samsvar med instruksjonene fra Behandlingsansvarlig.

Fortrolighet

Databehandleren har taushetsplikt om alle personopplysninger og annen konfidensiell informasjon. Databehandleren skal sørge for at hvert medlem av Databehandlerens ansatte, enten ansatt eller innleid, har tilgang til eller er involvert i behandling av personopplysninger har taushetsplikt og er informert om og overholder forpliktelsene i denne Databehandleravtalen. Taushetsplikten gjelder også etter at denne Databehandleravtalen er opphørt.

5. Bruk av underleverandør

Behandlingsansvarlig samtykker til at Databehandler kan benytte seg av Underleverandør ved behov rundt feilsøking, feilretting, support og annen bistand. Samtlige som på vegne av Databehandler utfører oppdrag der bruk av de aktuelle personopplysningene inngår, skal være kjent med Databehandlers avtalemessige og lovmessige forpliktelser og oppfylle vilkårene etter disse.

6. Sikkerhet og avvik

Databehandleren skal oppfylle de krav til sikkerhetstiltak som stilles etter personopplysningsloven med forskrifter. Databehandleren skal kunne dokumentere rutiner og andre tiltak for å oppfylle disse kravene. Dokumentasjonen skal gjøres tilgjengelig på den Behandlingsansvarliges forespørsel.

I tilfelle sikkerhets- eller personvernbrudd, skal Databehandleren varsle den Behandlingsansvarlige uten ugrunnet opphold. Melding om brudd skal minimum inneholde:

1. Beskrivelse av arten av bruddet på personopplysnings sikkerheten, herunder, når det er mulig, kategoriene av og omtrentlig antall registrerte som er berørt, og kategoriene av og omtrentlig antall personopplysningsposter som er berørt,
2. Navnet på og kontaktopplysningene til personvernrådgiveren eller et annet kontaktpunkt der mer informasjon kan innhentes,
3. Beskrivelse av de sannsynlige konsekvensene av bruddet på personopplysnings sikkerheten,
4. Beskrivelse av de tiltak som er truffet eller foreslår å treffe for å håndtere bruddet på personopplysnings sikkerheten, herunder, dersom det er relevant, tiltak for å redusere eventuelle skadevirkninger som følge av bruddet.

Dersom ikke alle opplysninger kan gis i første melding, skal opplysningene gis suksessivt så snart de foreligger.

Den Behandlingsansvarlige har ansvaret for å sende melding til tilsynsmyndighet, og Databehandler skal ikke sende slik melding eller kontakte tilsynsmyndighet uten at den Behandlingsansvarlige har gitt instruks om dette.

7. Overføring til tredjeland

Personopplysninger skal kun overføres til land utenfor EU/EØS (tredjeland) etter instruks fra den Behandlingsansvarlige. Databehandleren skal altså ikke overføre eller la personer i tredjeland på noen måte få tilgang til personopplysninger uten at Behandlingsansvarlig har eksplisitt godkjent dette skriftlig og gitt instruks om overføring eller tilgang på forhånd. Samtykke og instruks må dekke hvilke land opplysningene skal kunne overføres til. Overføring til tredjeland forutsetter, selv med samtykke og instruks, at de krav til sikkerhet og vern av de registrertes rettigheter som følger av personopplysningsloven og annet regelverk er ivarettatt.

8. Sikkerhetsrevisjoner

Databehandleren skal regelmessig utføre sikkerhetsrevisjoner for systemer og lignende som er relevante for behandling av personopplysninger som omfattes av denne Databehandleravtalen. Rapporter som dokumenterer sikkerhetsrevisjonene skal være tilgjengelige for Behandlingsansvarlig.

Behandlingsansvarlig har rett til å kreve sikkerhetsrevisjoner utført av en uavhengig tredjepart ved valg av Databehandler. Tredjeparten vil gi en rapport som skal leveres til Behandlingsansvarlig på forespørsel. Behandlingsansvarlig aksepterer at Databehandleren kan kreve kompensasjon for revisjonens resultater.

9. Avtalens varighet

Avtalen gjelder så lenge Databehandler behandler personopplysninger på vegne av Behandlingsansvarlig.

Ved brudd på denne avtale eller personopplysningsloven kan Behandlingsansvarlig pålegge Databehandler å stoppe den videre behandlingen av opplysningene med øyeblikkelig virkning.

10. Ved opphør

Ved opphør av denne avtalen plikter Databehandler å destruere alle data, dokumenter, elektroniske medier inklusive sikkerhetskopier, tilhørende Behandlingsansvarlig og som omfattes av denne avtalen.

Databehandler skal på forespørsel skriftlig kunne dokumentere at sletting og eller destruksjon er foretatt i henhold til avtalen innen rimelig tid etter avtalens opphør.

11. Meddelelser

Meddelelser angående innholdet i denne avtalen skal sendes skriftlig til personvern@crminsight.no.

Du kan også kontakte oss på følgende adresse:

Økonomibistand AS v/personvernombud
Villaen
3536 Noresund

12. Lovvalg og verneting

Avtalen er underlagt norsk rett og Partene vedtar Oslo tingrett som verneting. Dette gjelder også etter opphør av avtalen.

13. Justeringer

Meddelelser angående innholdet i denne avtalen skal sendes skriftlig til personvern@crminsight.no. Eventuelle justeringer i denne avtalen kan forekomme som følge av blant annet lovendringer eller andre forhold.

Den alltid oppdaterte Databehandleravtalen finnes her:

<https://www.crminsight.no/om-oss/personvern/>

Denne avtalen er utstedt i 2 – to – eksemplarer som er signert av begge parter. Hver av partene beholder ett undertegnet eksemplar. Avtalen er konfidensiell mellom partene, også etter avtalens utløp.

For Behandlingsansvarlig

For Databehandler

Dato: _____

Dato: _____



ØkonomiBistand AS

Tillegg 1: Oversikt over prosedyrer for support og konsulentttjenester

Dette dokumentet gir en oversikt over hvordan Databehandler behandler kundens data i forhold til Databehandleravtalen for Support & konsulentttjenester

Ansatte i ØkonomiBistand konsernet skal følge instruksjonene og rutinene som er utstedt i dette dokumentet i forbindelse med behandling av personopplysninger og konfidensialitet/ikke-avsløring.

Personlige data blir kun behandlet i den grad det er nødvendig for å levere de nødvendige tjenestene, dvs. for å oppfylle en oppgavebeskrivelse eller en støtteforespørsel utstedt av kunden. For detaljer se beskrivelse av scenarier for tilgang til kundedata. I enkelte tilfelle vil vi teknisk sett ha tilgang til felt hvor personopplysninger kan ligge lagret i Behandlingsansvarliges system, - typisk ved oppgraderinger av applikasjoner.

Scenario 1. Tilgang til kundedata ved jobbing i kundens lokaler

Det vil si når konsulenten jobber ute hos kunde på deres servere og PCer. Konsulenten kobler seg til kundens datamaskiner/servere via en kunde-eid datamaskin eller egen datamaskin. Data og systemer er tilgjengelig i sanntid, og ingen kundedata kopieres til noen enhet som ikke er akseptert og kontrollert av kunden.

Denne prosessen består av disse trinnene:

- Kundens representant gir konsulenten nødvendig tilgangsinformasjon til kundenettverk og relevante systemer.
- Konsulenten utfører oppgaven, når oppgaven er fullført så logger konsulenten seg ut av alle kundesystemer og forlater lokalene.
- Hvis kundedata er kopiert til datamaskinen som eies av konsulenten, kan kundens representant overvåke prosessen med å slette all kundedata fra konsulentens datamaskin før han/hun forlater lokalet.
- Hvis kunden og konsulenten godtar det, kan kundedataene ligge på konsulentens datamaskin når han/hun forlater lokalet dersom dette er gunstig for å fullføre tjenesten.
- Kunderrepresentanten fjerner konsulentens tilgangsinformasjon til Kundes nettverk / systemer.

Scenario 2. Tilgang til kundedata via et fjernstyringsprogram

Kundedata lagres og behandles på kundestyrte datamaskiner/servere. Konsulenten kobler seg til Kundens datamaskiner/servere for å få tilgang til løsningen via et fjernstyringsprogram. Data og systemer er tilgjengelig i sanntid, og ingen kundedata kopieres til noen enhet som ikke er akseptert og kontrollert av kunden.

Denne prosessen består av følgende steg:

- Kundens representant gir konsulenten nødvendig tilgang via fjernstyringsprogrammet.
- Konsulenten utfører oppgaven, når oppgaven er fullført så logger konsulenten seg ut av alle kundesystemer og forlater fjernstyringsøkten.
- Kunden avslutter fjernstyringsøkten.

Kunder kan også inngå særskilt avtale om å gi Databehandler en fast tilgang til sine systemer. Informasjon om pålogging informasjon lagres kryptert hos Databehandler.