

Databehandleravtale

Mellom kunden og ANZY Technologies AS for FIKO kunderelasjonsplattform, etter personvernforordningen (GDPR) artikkel 28.

Avtalen gjelder mellom kunden (behandlingsansvarlig) og ANZY Technologies AS, org.nr. 914 490 944 (databehandler), heretter ANZY, slik partene er oppgitt i standardkontrakten. Den oppfyller kravene i personvernforordningen (GDPR) artikkel 28, og godtas ved signering av standardkontrakten.

- 1. Formål.** ANZY skal behandle personopplysninger bare for å levere FIKO kunderelasjonsplattform til kunden: ringing, opptak, kart, ordre, SMS, rapporter og – hvis kunden har valgt det – AI-sammendrag og kvalitetssjekk.
- 2. Hvilke opplysninger.** Om kundens kunder og kontakter: navn, adresse, telefonnummer, e-post, fødselsdato, ordre- og samtalehistorikk, lydopptak og transkripsjon. Om kundens brukere (agenter og managerbrukere): navn, brukernavn, aktivitetslogg og posisjon i kartet når agenten deler den.
- 3. Instruks.** ANZY skal behandle opplysningene bare etter kundens instruks, slik den går fram av avtalen og innstillingene kunden gjør i løsningen. ANZY skal si fra hvis en instruks kan være i strid med personvernregelverket.
- 4. Taushetsplikt og sikkerhet.** Alle som har tilgang til opplysningene hos ANZY skal ha taushetsplikt. ANZY skal ha tilgangsstyring, kryptert overføring, logging og sikkerhetskopier, tilpasset risikoen, jf. artikkel 32.
- 5. Lagring og overføring.** Data skal lagres i Norge. Opplysninger skal ikke overføres ut av EØS uten gyldig grunnlag etter GDPR kapittel V. Bruker kunden AI-tillegget med en ekstern språkmodell, kan samtaledata behandles utenfor EØS på grunnlag av EU-kommisjonens standardavtaler. Med kundens egen lokale språkmodell forlater dataene ikke kundens kontroll.
- 6. Underleverandører.** Kunden gir generell godkjenning til at ANZY bruker underleverandører for drift, telefoni, SMS og AI-tillegget. Oversikt over gjeldende underleverandører fås ved henvendelse til ANZY. Kunden varsles minst 30 dager før nye underleverandører tas i bruk, og kan protestere. ANZY skal pålegge underleverandørene de samme pliktene som følger av denne avtalen.
- 7. Bistand til kunden.** ANZY skal hjelpe kunden med å svare på henvendelser fra de registrerte (innsyn, retting, sletting) og med vurderinger av personvernkonsekvenser når det trengs.
- 8. Avvik.** ANZY skal varsle kunden uten ugrunnet opphold, og senest innen 48 timer, etter å ha blitt kjent med et brudd på personopplysningssikkerheten. Kunden kan da melde til Datatilsynet innen 72 timer.
- 9. Kontroll.** ANZY skal gi kunden den informasjonen som trengs for å vise at avtalen følges, og legge til rette for revisjon etter rimelig varsel.
- 10. Sletting.** Løsningen har automatiske slettrutiner som kunden styrer. Når avtalen opphører, skal ANZY slette eller levere tilbake opplysningene innen 30 dager, med mindre lov krever lagring.
- 11. Varighet.** Avtalen gjelder så lenge ANZY behandler personopplysninger for kunden.
- 12. Kontakt for personvern.** ANZY Technologies AS, support@fiko.no, 38 70 15 15.