

1. Om denne persondatameddelelse

Denne privatlivspolitik supplerer Nuudays generelle privatlivspolitik, som du finder her: <https://tdc.dk/persondatameddelelse>

Når en virksomhed, som er kunde hos Nuuday (Puzzel-kunde), benytter Puzzel kontaktcenter, indsamler og behandler Nuuday som dataansvarlig en række personoplysninger om dig. Du vil oftest være bruger, kunde eller ansat hos den kunde, som benytter Puzzel kontaktcenter.

Denne persondatameddelelse omfatter kun tjenesten Puzzel kontaktcenter.

I denne persondatameddelelse beskriver vi forholdene om vores behandling, brug og videregivelse af personoplysninger i den forbindelse.

2. Hvem er ansvarlig for behandlingen af dine personoplysninger?

Nuuday A/S, CVR-nr. 40075291, Teglholmegade 1 0900 2450 København SV.

Nuuday har ikke adgang til de data, der ligger i Puzzel løsningen, og der er ikke tale om et databehandlerforhold mellem Nuuday og Puzzel kunden. Fsva. forholdet mellem Puzzel og Puzzel kunden, henvises til Puzzels privatlivspolitik.

Fsva. support og installation er Nuuday selvstændig "dataansvarlig" for dine personoplysninger. Det vil sige, at det er os der afgør, hvilke formål personoplysningerne bliver behandlet til.

Du kan altid kontakte os med spørgsmål til persondatameddelelsen eller om behandling af dine personoplysninger i øvrigt på: <https://tdc.dk/kontakt/skriv-til-os>

Du kan kontakte Nuudays databeskyttelsesrådgiver (DPO) på: dpo@nuuday.dk

3. Hvilke personoplysninger behandler vi om dig og hvor har vi dem fra?

De personoplysninger, som vi behandler, kan vi få på 2 forskellige måder:

- Når vi selv genererer oplysningerne ved at sammenstille modtagne oplysninger
- Når vi får oplysningerne fra en Puzzel-kunde

3.1 Oplysninger som vi selv genererer automatisk

I forbindelse med brug af Puzzel kontaktcenter, behandler vi de personoplysninger, som vi har fået fra vores Puzzel-kunde. I forbindelse med denne behandling genererer og behandler vi i nogle tilfælde nye oplysninger om dig, som tilvejebringes ved at sammenstille de modtagne oplysninger.

3.2 Oplysninger vi får fra Puzzel-kunde

I forbindelse med brug af Puzzel kontaktcenter, behandler vi de personoplysninger om dig, som vores Puzzel-kunde videregiver til os i den forbindelse. Det kan blandt andet være:

Brugernavne, e-mailadresse og ip-adresse samt firma telefonnummer. Hvis der er andre personoplysninger i det Puzzel-kunden sender til os, behandler vi også disse informationer.

4. Hvilke formål behandler vi dine personoplysninger til

4.1 Levering af produkter og services

Nuuday behandler dine personoplysninger for at kunne levere tjenesten Puzzel kontaktcenter.

I den forbindelse behandler vi dine personoplysninger når vi:

- Fejlfinder på kontaktcenteret
- Opretter nye brugere på kontaktcenteret
- Nedtager brugere på kontaktcenteret

5. Hvilket retsgrundlag bruger vi til at behandle dine personoplysninger?

Det juridiske grundlag for vores behandling af dine personoplysninger er:

Vores kontraktlige forpligtelse over for vores kunder, idet behandlingerne bliver foretaget som forudsætning for leveringen af produktet.

6. Hvem deler vi dine personoplysninger med?

På Puzzel-kundens anmodning videregiver Nuuday eventuelle personoplysninger til Puzzel-kunden, som er fremkommet ved at sammenstille de oplysninger, som Puzzel-kunden har videregivet til Nuuday.

Nuuday kan, hvis det bliver nødvendigt, videregive dine personoplysninger til andre virksomheder, myndigheder eller organisationer i følgende andre tilfælde:

- Hvis du har givet os samtykke til at videregive oplysningerne.
- Af juridiske årsager: For at kunne overholde lovgivning, anden regulering, retslige processer eller for at efterkomme berettigede anmodninger fra offentlige myndigheder.
- For at kunne håndhæve vores vilkår til den enkelte service, herunder når vi skal undersøge potentielle overtrædelser.
- For at kunne opdage, forhindre eller på anden måde adressere svig, sikkerhedsmæssige eller tekniske problemer.
- For at kunne beskytte os mod rettigheds- eller sikkerhedsbrud og mod skade på Nuudays ejendom, vores brugere eller offentligheden, som krævet i lovgivningen eller som i øvrigt er tilladt.
- Hvis vi beslutter at sælge, købe, fusionere eller på anden vis omorganisere vores forretning, kan vi dele dine personoplysninger med potentielle eller faktiske købere, sælgere eller partnere og deres rådgivere.
- Hvis vi efter en interesseafvejning i øvrigt er kommet frem til, at vi har en berettiget interesse i at gøre det, og denne interesse står mål med hensynet til dit privatliv.

Hvis der sker overførsel til tredjelande, benytter Nuuday i forbindelse med overførsel af personoplysninger de relevante retsgrundlag i artikel 44-49 i GDPR. I de tilfælde, hvor der foreligger en tilstrækkelighedsvurdering fra EU-Kommissionen, da vil en overførsel af personoplysninger være hjemlet i artikel 45, stk. 1.

I de tilfælde, hvor der ikke foreligger en tilstrækkelighedsvurdering fra EU-Kommissionen, da vil en overførsel af personoplysninger være hjemlet i artikel 46, stk. 2, litra c.

Når en overførsel er hjemlet i artikel 46, stk. 2, litra c, så sikrer Nuuday, at overførslen er vurderet i henhold til EDPB's vejledning 01/2020 om supplerende foranstaltninger, så der sikres effektive supplerende foranstaltninger i den situation, at en Standard Contractual Clause ikke i sig selv sikre et tilstrækkeligt beskyttelsesniveau.

7. Hvor længe behandler vi dine personoplysninger?

Vi ønsker ikke at gemme dine personoplysninger længere end nødvendigt. Vi opbevarer personoplysningerne, så længe det er nødvendigt for at kunne levere vores produkter eller services til vores kunde, så længe det er nødvendigt for at kunne imødegå fx klage- eller retssager, eller så længe det kræves af anden lovgivning.

8. Sikkerhed

For at sikre at behandlingen af dine personoplysninger sker på en sikker måde, har vi implementeret et styringssystem for informationssikkerhed, der er baseret på best practice ISO27001 og Forsikring & Pension-standarden. Dette system omfatter styring, processer og andre administrative, tekniske og fysiske kontroller, der sikrer, at vores it-miljø er sikkert, både fra et fortroligheds-, integritets- og tilgængelighedsperspektiv.

Vi lægger også særlig vægt på de systemer og applikationer, der behandler dine personoplysninger. For hvert af disse systemer har vi særlige sikkerhedskrav og -kontroller.

Sikkerhedskravene og -kontrollerne gælder både hos os og hos vores underleverandører, så hele serviceforsyningskæden er sikret. Vi udfører revisioner og sikkerhedskontroller, fx sårbarheds- og penetrationstests, både på vores egne systemer og på systemer, der drives af vores underleverandører.

Nogle af vores services er også sikkerhedscertificeret og underlagt eksterne ISAE-revisioner.

De it-miljøer, systemer og applikationer, vi bruger til at levere kundeservice og produkter samt til opbevaring eller behandling af personoplysninger, er vurderet og designet, så de er så sikre som muligt.

10 Ændringer i persondatameddelelsen

Vi gennemgår løbende persondatameddelelsen og opdaterer den, hvis der sker ændringer i vores behandling af personoplysninger. Eventuelle ændringer vil blive offentliggjort her, og væsentlige ændringer meddeles også direkte til de registrerede.

Denne persondatameddelelse er opdateret juni 2022