pioneerai

JURIDISK

Databehandleraftale

i henhold til databeskyttelsesforordningens artikel 28, stk. 3

Den dataansvarlige ("Kunden")	Databehandleren ("PioneerAI")
Den kunde, der fremgår af den Tilbud og samarbejdsaftale, som denne databehandleraftale er en del af.	PioneerAI CVR 34116385 Østervang 85, 3. tv, 3400 Hillerød

1. Baggrund og formål

1.1 PioneerAI leverer Pioneer-platformen ("Platformen") til Kunden i henhold til parternes Tilbud og samarbejdsaftale og PioneerAI's forretningsbetingelser (samlet "Hovedaftalen"). I den forbindelse behandler PioneerAI personoplysninger på vegne af Kunden.

1.2 Denne databehandleraftale ("Aftalen") fastsætter parternes rettigheder og forpligtelser ved denne behandling og skal sikre overholdelse af artikel 28, stk. 3, i databeskyttelsesforordningen (EU) 2016/679 ("GDPR").

1.3 Aftalen består af disse bestemmelser, Bilag A (Oplysninger om behandlingen), Bilag B (Sikkerhedsforanstaltninger) og PioneerAI's til enhver tid gældende liste over underdatabehandlere, som findes på https://pioneerai.dk/subprocessors.

1.4 Aftalen accepteres sammen med Tilbud og samarbejdsaftalen uden særskilt underskrift og træder i kraft samtidig med Hovedaftalen. Ved uoverensstemmelse går Aftalen forud for Hovedaftalen vedrørende behandling af personoplysninger. Varigheden følger pkt. 14.1.

2. Kundens ansvar som dataansvarlig

2.1 Kunden er dataansvarlig og ansvarlig for lovlig behandling, herunder behandlingsgrundlag og information af de registrerede efter GDPR artikel 13 og 14.

2.2 Kunden er særligt ansvarlig for:

- at mødedeltagere informeres om og har accepteret transskription og analyse, før transskriptionen starter;
- at vurderinger af navngivne sælgere på tværs af møder til teamledere og ledelse har lovligt grundlag, at medarbejderne informeres, at arbejdsretlige krav overholdes, og at vurderingerne ikke alene danner grundlag for afgørelser om den enkelte medarbejder;
- at fastsætte og efterleve egne regler for, hvor længe mødedata opbevares, jf. Bilag A;
- at Kundens indhold begrænses til nødvendige personoplysninger, og at sælgere instrueres i at undgå at efterspørge følsomme oplysninger.

2.3 Kunden bestemmer formålet med og hjælpemidlerne til behandlingen. Kundens instruks fremgår af Aftalen, Bilag A og de valg, Kunden foretager i Platformen. Yderligere instruks skal gives skriftligt.

3. PioneerAI handler efter instruks

3.1 PioneerAI behandler kun personoplysninger efter dokumenteret instruks fra Kunden, medmindre behandling kræves efter EU-ret eller dansk ret. I så fald underretter PioneerAI Kunden om kravet, inden behandlingen påbegyndes, medmindre loven forbyder det.

3.2 PioneerAI underretter straks Kunden, hvis en instruks efter PioneerAI's opfattelse er i strid med GDPR eller anden databeskyttelseslovgivning, og kan udsætte gennemførelsen, indtil Kunden har bekræftet, ændret eller trukket instruksen tilbage.

3.3 PioneerAI anvender ikke personoplysninger, der behandles efter Aftalen, til at træne, finjustere eller forbedre modeller, hverken egne eller tredjemands, og sikrer kontraktuelt og teknisk, at underdatabehandlere heller ikke gør det.

3.4 PioneerAI underretter straks Kunden, hvis en offentlig myndighed anmoder om adgang til Kundens personoplysninger, medmindre underretning er forbudt ved lov.

4. Fortrolighed

4.1 PioneerAI begrænser adgang til personer under sin instruktionsbeføjelse, som er forpligtet til fortrolighed, og til det nødvendige for support, fejlretning, sikkerhed eller Kundens instruks. Adgangslisten gennemgås, og adgang registreres efter Bilag B.

5. Behandlingssikkerhed

5.1 PioneerAI gennemfører passende tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger efter GDPR artikel 32 under hensyntagen til fortrolige samtaler og vurderinger af navngivne medarbejdere, som minimum som beskrevet i Bilag B.

5.2 PioneerAI bistår Kunden med at opfylde Kundens egne forpligtelser efter artikel 32 ved at stille de nødvendige oplysninger om sikkerhedsforanstaltningerne til rådighed.

6. Underdatabehandlere

6.1 Kunden giver PioneerAI en generel godkendelse til at anvende underdatabehandlere. De underdatabehandlere, der anvendes ved Aftalens indgåelse, fremgår af PioneerAI's liste over underdatabehandlere på https://pioneerai.dk/subprocessors.

6.2 PioneerAI underretter Kunden skriftligt mindst 30 dage, før en underdatabehandler tilføjes eller udskiftes, så Kunden kan gøre indsigelse. Som udskiftning regnes også skift af behandlingsregion og ændring af de vilkår om opbevaring og modeltræning, der fremgår af listen.

6.3 Gør Kunden indsigelse med saglig begrundelse, og kan parterne ikke finde en løsning, kan Kunden opsige den del af Hovedaftalen, der ikke kan leveres uden den pågældende underdatabehandler, til ophør senest ved ændringens ikrafttræden, uden yderligere betaling ud over det allerede forfaldne.

6.4 PioneerAI indgår skriftlig aftale med hver underdatabehandler, der pålægger underdatabehandleren databeskyttelsesforpligtelser svarende til dem, der fremgår af Aftalen. PioneerAI er fuldt ansvarlig over for Kunden for underdatabehandlernes opfyldelse af deres forpligtelser. Det databeskyttelsesretlige indhold af underdatabehandleraftalerne sendes til Kunden på anmodning.

7. Overførsel til tredjelande

7.1 Behandlingen sker inden for EU/EØS, bortset fra de afgrænsede overførsler, der fremgår af listen over underdatabehandlere. Disse overførsler sker på grundlag af Europa-Kommissionens afgørelse om tilstrækkeligt beskyttelsesniveau (EU-US Data Privacy Framework) eller Europa-Kommissionens standardkontraktbestemmelser og omfatter ikke transskriptioner, analyser eller andet mødeindhold.

7.2 PioneerAI må ikke i øvrigt overføre personoplysninger til eller give adgang til dem fra et tredjeland uden Kundens forudgående skriftlige instruks.

8. Bistand til Kunden

8.1 PioneerAI bistår Kunden med de registreredes rettigheder efter GDPR. Anmodninger videresendes uden unødig forsinkelse til Kunden og besvares kun efter Kundens instruks.

8.2 Kunden kan selv slette møder og transskriptioner og rette kontooplysninger i Platformen. Øvrige anmodninger, herunder udlevering i maskinlæsbart format og begrænsning, gennemføres senest 10 arbejdsdage efter skriftlig anmodning.

8.3 PioneerAI bistår i nødvendigt omfang Kunden med konsekvensanalyser, forudgående høring af Datatilsynet og anmeldelse af brud på persondatasikkerheden under hensyn til de tilgængelige oplysninger.

8.4 Bistand, der går ud over det, der følger af Aftalen, kan faktureres efter PioneerAI's gældende timepris.

9. Brud på persondatasikkerheden

9.1 PioneerAI underretter Kunden uden unødig forsinkelse og om muligt senest 24 timer efter at være blevet bekendt med et brud på persondatasikkerheden, der vedrører personoplysninger behandlet på Kundens vegne.

9.2 Underretningen indeholder, i det omfang oplysningerne foreligger, bruddets karakter, de berørte kategorier og det omtrentlige antal registrerede og oplysninger, de sandsynlige konsekvenser, de trufne eller foreslåede foranstaltninger samt kontaktoplysninger og tidspunkt for næste opdatering. Oplysninger, der ikke foreligger ved første underretning, gives løbende.

10. Sletning og tilbagelevering

10.1 Kunden bestemmer, hvor længe mødedata opbevares, jf. Bilag A, og kan til enhver tid slette data i Platformen.

10.2 Ved Hovedaftalens ophør lukkes Kundens adgang. Kunden kan indtil ophørsdagen anmode om udlevering i et struktureret, almindeligt anvendt og maskinlæsbart format. Alle personoplysninger behandlet på Kundens vegne slettes senest 30 dage efter ophøret, medmindre lovgivning kræver opbevaring. Sletningen bekræftes skriftligt på anmodning.

10.3 Brugerkonti, der indgår i PioneerAI's revisionslog, anonymiseres i stedet for at blive slettet, så navn, e-mailadresse og adgangsoplysninger fjernes.

11. Dokumentation og tilsyn

11.1 PioneerAI stiller på anmodning de oplysninger til rådighed, der er nødvendige for at påvise overholdelse af GDPR artikel 28 og Aftalen.

11.2 PioneerAI udarbejder årligt en kort redegørelse om Aftalens overholdelse, gennemgang af adgangslisten og tilsyn med underdatabehandlere og sender den på anmodning. Tilsynet omfatter seneste uafhængige revisionserklæring eller certificering (fx SOC 2 eller ISO 27001) samt databehandleraftaler.

11.3 Kunden eller en uafhængig revisor udpeget af Kunden kan med 30 dages skriftligt varsel og højst én gang årligt foretage inspektion af PioneerAI's behandling. Kortere varsel kan anvendes ved brud på persondatasikkerheden eller efter krav fra Datatilsynet. Inspektioner tilrettelægges, så de ikke giver adgang til andre kunders oplysninger. Hver part afholder egne omkostninger.

11.4 PioneerAI giver tilsynsmyndigheder den adgang, de har krav på efter lovgivningen.

12. PioneerAI's egne behandlinger

12.1 PioneerAI behandler som selvstændig dataansvarlig visse afgrænsede oplysninger til egne formål: (i) måling og forbedring af Platformens kvalitet på baggrund af metadata om coaching-hints og tekniske oplysninger om analysekald og fejl, (ii) en revisionslog over PioneerAI's personales adgang og administrative handlinger, (iii) distribution af desktop-applikationen og opdateringer (IP-adresse ved opdateringstjek) og (iv) opgørelse af forbrug til fakturering. Disse behandlinger er beskrevet i PioneerAI's privatlivspolitik.

12.2 PioneerAI anvender ikke transskriptioner, lyd, analyser, mødekontekst eller Kundens salgsmetodik og produktbeskrivelser til egne formål, vurderer ikke den enkelte medarbejder og anvender ikke oplysningerne til markedsføring eller til at træne modeller. Oplysningerne behandles inden for EU/EØS.

13. Ansvar

13.1 Parternes erstatningsansvar reguleres af Hovedaftalen. Begrænsningerne kan ikke begrænse de registreredes rettigheder efter GDPR artikel 82.

14. Varighed, ændringer og lovvalg

14.1 Aftalen gælder, så længe PioneerAI behandler personoplysninger på vegne af Kunden, og kan ikke opsiges særskilt i denne periode.

14.2 Hver part kan kræve Aftalen genforhandlet, hvis lovændringer eller uhensigtsmæssigheder giver anledning til det. PioneerAI kan opdatere Aftalen med 30 dages skriftligt varsel, hvis det er nødvendigt som følge af lovgivning eller vejledning fra Datatilsynet, forudsat at ændringerne ikke forringer Kundens beskyttelse.

14.3 Aftalen er underlagt dansk ret. Tvister afgøres ved Retten i Hillerød.

15. Kontakt

15.1 Henvendelser vedrørende Aftalen, herunder underretninger om brud og varsler om underdatabehandlere, sendes til PioneerAI på dpa@pioneerai.dk og til Kundens kontaktperson i Tilbud og samarbejdsaftalen.

Bilag A – Oplysninger om behandlingen

A.1 Formål og karakter

Formålet er at levere Platformens salgscoaching og mødeanalyse via desktop-applikation og web-portal. Behandlingen omfatter indsamling, overførsel, transskription, analyse, opbevaring, visning, udlevering til Kunden og sletning.

A.2 Behandlingsaktiviteter

- **Transskription.** Mødets lyd sendes via PioneerAI til tale-til-tekst-leverandøren og omdannes til tekst opdelt på taler. Lyden gemmes ikke.
- **Live coaching og mødekontekst.** Udsnit af transskriptionen, Kundens salgsmetodik og produktbeskrivelser anvendes af sprogmodellen til løbende coaching-hints og mødekontekst.
- **Analyse efter mødet.** Opsummering, forslag til spørgsmål og næste skridt, vurdering efter Kundens salgsmetodik med citater, vurdering af om coaching-hints blev fulgt samt valgfri kontrol af produktudsagn mod Kundens produktbeskrivelser.
- **Sælgeroverblik.** Opgørelser pr. navngiven sælger på tværs af møder, som vises for sælgerens teamleder og Kundens ledelse.
- **Samtykkeregistrering.** Sælgerens bekræftelse af, at modparten er informeret og har accepteret transskription og analyse, gemmes pr. møde før transskription.
- **Kundens indhold.** Opbevaring og anvendelse af Kundens salgsmetodik, regler, produktbeskrivelser og uploadede dokumenter.
- **Kontoadministration.** Oprettelse, invitation, login, roller, teams og sletning af brugere samt afsendelse af systemmails.
- **Tekniske oplysninger.** Login-sessioner, adgangsbegrænsning, driftslogs og fejlfinding.

Analyser og vurderinger er beslutningsstøtte for Kundens brugere. Platformen udleder ikke følelser eller sindstilstande og træffer ikke afgørelser om de registrerede.

A.3 Kategorier af registrerede

- **Brugere:** Kundens medarbejdere med adgang til Platformen (sælgere, teamledere og administratorer).
- **Modparter:** de personer, sælgerne taler med under møder, typisk ansatte hos Kundens kunder og potentielle kunder.
- **Tredjemand:** personer, der nævnes under et møde eller i Kundens indhold.
- **Inviterede:** personer, Kunden har inviteret til Platformen, men som endnu ikke har oprettet en konto.

A.4 Typer af personoplysninger

Type	Indhold
Kontooplysninger	Navn, e-mailadresse, rolle, teamtilknytning, brugerindstillinger og loginoplysninger.
Mødedata	Mødetitel, modpartens navn og virksomhed, tidspunkter, sprog og metodik.
Transskription	Ordret samtaletekst opdelt på taler.

Type	Indhold
Tekniske oplysninger	Loginoplysninger, IP-adresser samt registreringer af drift, adgang og fejl.

A.5 Opbevaring og sletning

Mødedata (transskription, indhold og samtykkeregistrering): Kunden fastsætter opbevaringsperioden. Kunden kan:

- slette et møde, hvorved alle oplysninger om mødet slettes endeligt;
- slette alene transskriptionen og bevare øvrige mødedata. Analyser og vurderinger kan fortsat indeholde citater; alt samtaleindhold fjernes ved at slette mødet;
- vælge automatisk sletning efter et bestemt antal måneder. Valget fremgår af Tilbud og samarbejdsaftalen og kan til enhver tid ændres i Platformens administrationsindstillinger.

PioneerAI sletter ikke mødedata automatisk, medmindre Kunden har valgt en automatisk sletteperiode.

Øvrige oplysninger	Opbevaring
Kontooplysninger	Så længe brugeren er oprettet. Slettes en bruger, fjernes navn og e-mailadresse fra kontoen og fra brugerens møder.
Invitationer	E-mailadressen fjernes 90 dage efter indløsning, tilbagekaldelse eller udløb af invitationen.
Login-tokens	Slettes senest 7 dage efter udløb og straks ved sletning af brugeren.
Kundens indhold	Så længe Kunden bevarer indholdet i Platformen.
Driftslogs	Højst 90 dage. PioneerAI's revisionslog opbevares i 2 år.
Ved ophør	Senest 30 dage efter Hovedaftalens ophør, jf. pkt. 10.

A.6 Behandlingssted

Behandlingen sker i EU/EØS med de undtagelser, der fremgår af listen over underdatabehandlere, jf. pkt. 7. PioneerAI's personale arbejder alene i EU/EØS.

Bilag B – Sikkerhedsforanstaltninger

PioneerAI gennemfører som minimum følgende tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger:

Kryptering

- Al transmission over offentlige netværk, også til underdatabehandlere, krypteres med TLS 1.2 eller nyere. Platformen håndhæver HTTPS.
- Databasen opbevares krypteret i EU/EØS. Hemmeligheder, herunder adgangsnøgler, krypteres, og krypteringsnøgler opbevares adskilt fra databasen.
- Adgangskoder opbevares kun som envejs-hash, og login-tokens kun som hash. Adgangstokens har kort levetid, og fornyelsestokens roteres ved hver brug.

Adgangsstyring

- Rollebaseret adgang afgør, hvilke data Kundens brugere kan se.
- Tenant-isolation: data fra én kunde kan ikke tilgås af en anden kundes brugere.
- Adgangen begrænses som angivet i pkt. 4.1. Adgangslisten gennemgås mindst halvårligt. Adgang og administrative handlinger registreres i en revisionslog, som ikke kan ændres gennem Platformen og opbevares i 2 år.
- Administrativ adgang til produktionsinfrastruktur og underdatabehandleres konsoller kræver multifaktorautentificering.
- Begrænsning af forsøg (rate limiting) på login og andre følsomme funktioner.