

TECHEM DANMARK A/S  
- POLITIK OM OVERHOLDELSE AF  
DATABESKYTTELSESLOVGIVNINGEN

**INDHOLDSFORTEGNELSE**

<b>1.</b>	<b>TECHEMS POLITIK PÅ DATABESKYTTELSESOMRÅDET</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>TECHEMS POLITIK OM OVERHOLDELSE AF PERSONDATAREGLERNE</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>GENERELT OM TECHEMS BEHANDLING AF PERSONOPLYSNINGER</b>	<b>4</b>
<b>4.</b>	<b>TECHEMS BEHANDLINGAKTIVITETER</b>	<b>4</b>
<b>5.</b>	<b>GRUNDLÆGGENDE KRAV VED BEHANDLING AF PERSONOPLYSNINGER</b>	<b>5</b>
5.1	<i>De grundlæggende behandlingskrav for beboeroplysninger</i>	6
5.2	<i>De grundlæggende behandlingskrav for kundeoplysninger</i>	6
<b>6.</b>	<b>OPBEVARINGSPERIODE OG AJOURFØRING</b>	<b>7</b>
6.1	<i>Opbevaring og ajourføring af beboeroplysninger</i>	7
6.2	<i>Opbevaring og ajourføring af kundeoplysninger</i>	8
<b>7.</b>	<b>DE REGISTREREDES RETTIGHEDER</b>	<b>8</b>
<b>8.</b>	<b>DATASIKKERHED</b>	<b>10</b>
<b>9.</b>	<b>BRUD PÅ DATASIKKERHEDEN</b>	<b>11</b>
<b>10.</b>	<b>BRUG AF (UNDER)DATABEHANDLERE</b>	<b>11</b>
<b>11.</b>	<b>DATABESKYTTELSE Gennem DESIGN OG STANDARDINDSTILLINGER</b>	<b>12</b>
<b>12.</b>	<b>VIDEREGIVELSE AF PERSONOPLYSNINGER</b>	<b>13</b>

## 1. TECHEMS POLITIK PÅ DATABESKYTTELSESOMRÅDET

Det er vores politik at al behandling af personoplysninger i Techem skal ske på en forsvarlig måde og overholde alle gældende love og regler, herunder på databeskyttelsesområdet. Som led heri skal vi sikre overholdelse af persondatareglerne, der omfatter persondataloven og – efter den 25. maj 2018 – EU-persondataforordningen.

Formålet med denne politik er at:

- informere og vejlede Techems medarbejdere om korrekt behandling af persondata, herunder håndtering af uforsvarlig persondatabelandling eller brud på datasikkerheden, og
- fastlægge retningslinjer og implementere procedurer for Techems persondatabelandling, for vedvarende at opretholde en forsvarlig behandling af persondata og sikre overholdelse af persondatareglerne.

Overtrædelse af persondatareglerne kan få alvorlige konsekvenser for Techem. Efter EU-persondataforordningen kan overtrædelse medføre, at Techem risikerer at skulle betale betydelige bøder og erstatning. Brud på databeskyttelse kan endvidere medføre PR-mæssig påvirkning med negative konsekvenser for Techems omdømme blandt sine kunder og ejendomsbeboere.

Vi anmoder derfor alle vores medarbejdere om at studere denne politik nøje for at sikre, at persondatareglerne altid overholdes på alle niveauer. Såfremt der opstår tvivl om persondatareglernes anvendelse i konkrete tilfælde, skal der altid søges assistance hos Techems juridiske afdeling eller den ansvarlige for databeskyttelsespolitikken.

Denne politik skal anses som en del af vore medarbejders ansættelsesaftaler og vil blive opdateret regelmæssigt, når ændringer af persondatareglerne giver anledning hertil.

Techem Danmark A/S



Carsten Hejgaard, Direktør

## 2. TECHEMS POLITIK OM OVERHOLDELSE AF PERSONDATAREGLERNE

**MÅLSÆTNING** Denne politik er udarbejdet specifikt til Techem som en del af vores løbende bestræbelser for at øge opmærksomheden på persondatareglerne. Politikens formål er at sikre, at ledelsen og medarbejderne har en grundlæggende forståelse for persondatareglerne, samt hvordan de påvirker dagligdagen hos Techem.

**OMFANG** Techems databeskyttelsespolitik gælder for (i) alle medarbejdere og ledere i Techem, og (ii) alle selskaber, der behandler persondata på vegne af Techem.

**BEHANDLINGSAKTIVITER** I Techem behandler vi personoplysninger om ejendomsbeboere samt vores kunder og medarbejdere. Selvom de generelle behandlingsprincipper i vidt omfang er ens, kan de fastsatte retningslinjer og procedurer for de enkelte behandlingsaktiviteter variere. Disse forskelle er beskrevet nærmere i denne politik.

**ANSVAR FOR POLITIKKEN** Techems ledelse har det overordnede ansvar for at sikre, at denne politik er i overensstemmelse med Techems juridiske forpligtelser. De individuelle teamledere har det primære daglige ansvar for at implementere denne politik og er ansvarlig for at overvåge, at politikken efterleves samt at håndtere alle spørgsmål om dens fortolkning. Teamledere er ansvarlige for at sikre, at deres medarbejdere bliver informeret om og forstår politikken, samt at de får tilstrækkelig og regelmæssig undervisning heri.

**JURIDISK BISTAND** Såfremt der opstår tvivl om persondatareglernes betydning eller anvendelse for konkrete behandlingsaktiviteter, skal der søges råd hos den ansvarlige for databeskyttelsespolitikken:

HR, Administration og juridisk afdeling (tlf.: +45 87 44 77 13)

### 3. GENERELT OM TECHEMS BEHANDLING AF PERSONOPLYSNINGER

Persondatareglerne – og denne politik – gælder kun for behandling af personoplysninger. Personoplysninger er enhver form for information om en identificeret eller identificerbar fysisk person, herunder et eller flere elementer, der er særlige for denne fysiske persons fysiske, fysiologiske, genetiske, psykiske, økonomiske, kulturelle eller sociale identitet.

#### Eksempel

*Når Techem administrerer og fører regnskab over en ejendoms energi- og vandforbrug, sker der behandling af en række personoplysninger om ejendomsbeboeren som f.eks. navn, adresse, telefonnummer, beboerens energi- og vandforbrug, herunder forbrugsmønster.*

*Sådanne oplysninger udgør information om en identificerbar fysisk person (ejendomsbeboeren) og enhver behandling heraf er derfor omfattet af persondatareglerne.*

Oplysninger, som kan føres tilbage til en person, uanset om det forudsætter kendskab til beboeridentifikationsnummer, registreringsnummer m.v., eller om den nødvendige kobling eller kombination skal findes gennem flere led (f.eks. i form af kryptering), er også omfattet af persondatareglerne.

#### Eksempel

*Hvis navn eller adresse er erstattet af en kode eller et nummer, der kan føres tilbage til den oprindelige person, vil der stadig være tale om en personoplysning. Krypterede oplysninger vil f.eks. være omfattet af personreglerne så længe, at nogen kan gøre oplysningerne læsbare.*

Personoplysninger, der ikke længere kan henføres til en bestemt person uden brug af supplerende oplysninger, kaldes også pseudonymiserede oplysninger, forudsat at sådanne supplerende oplysninger opbevares separat og er underlagt tekniske og organisatoriske foranstaltninger. Pseudonymisering kan bl.a. anvendes til at leve op til persondatareglernes datasikkerhedskrav beskrevet i afsnit 8.

Anonymiserede oplysninger (dvs. hvor personen ikke længere kan identificeres), er ikke reguleret af persondatareglerne.

Oplysninger om virksomheder er ikke omfattet af persondatareglerne, medmindre der er tale om enkeltmandsvirksomheder, dvs. fysiske kunder, eller et I/S (interessentskab), hvis de pågældende oplysninger kan henføres til de fysiske personer bag I/S'et.

### 4. TECHEMS BEHANDLINGSAKTIVITETER

Persondatareglerne gælder for enhver behandlingsaktivitet, som personoplysninger gøres til genstand for, f.eks. indsamling, registrering, organisering, systematisering, opbevaring, tilpasning eller ændring, genfindning, søgning, brug, videregivelse ved transmission, formidling eller enhver anden form for overladelse, sammenstilling eller samkøring, begrænsning, sletning eller tilintetgørelse. Al elektronisk behandling af personoplysninger er omfattet af persondatareglerne, hvorimod behandling af personoplysninger i papirform skal være systematiseret.

#### Eksempel

*Personoplysninger, der opbevares i en samling sagsmapper eller andre systematiserede samlinger af sagsakter i papirform, vil være omfattet af persondatareglerne, uanset at der ikke heri indgår elektronisk behandling af personoplysningerne.*

*Derimod vil mere enkeltstående eller tilfældig behandling af personoplysninger ikke være omfattet, f.eks. noter på en post-it.*

Politikkens retningslinjer og procedurer kan variere for de enkelte behandlingsaktiviteter i Techem. Det er derfor vigtigt, at vores medarbejdere har viden om behandlingsaktiviteternes kategorisering.

**BEBOEROPLYSNINGER** Techem foretager – på vegne af Techems kunder, dvs. ejendomssejere - behandling af personoplysninger om nuværende og fraflyttede beboere i forbindelse med i) registrering og opgørelse af de enkelte beboeres individuelle forbrug af vand, varme og el, (ii) udarbejdelse af fordelingsregnskaber og forbrugsopgørelser, (iii)

administration af beboerens online adgang til sine forbrugsoplysninger (beboerens forbrugsmønster) samt (iv) håndtering af henvendelser fra beboerne om deres individuelle forbrug.

**KUNDEOPLYSNINGER** Techem foretager behandling af personoplysninger om vores fysiske kunder (samt i visse tilfælde de fysiske personer bag et I/S) i forbindelse levering af administrationsydelser, fordelingsmålere, herunder fordelingsregnskaber og forbrugsopgørelser, systeminstallation af fordelingsmålere (og efterfølgende service og vedligehold) samt udlejning og salg af fordelingsmålere til virksomheder.

**MEDARBEJDEROPLYSNINGER** Før, under og efter ansættelsen foretager Techems HR-afdeling og teamledere behandling af personoplysninger om vores potentielle, nuværende og tidligere medarbejdere. Sådanne personoplysninger omfatter bl.a. navn, adresse, telefonnummer, fødselsdato, uddannelse- og arbejdshistorik, arbejdsopgaver, arbejdstid, løn, bankoplysninger, CPR-numre, fraværsperioder, udviklingssamtaler, resultat af personlighedstests samt årsag til opsigelse eller bortvisning ved ophør af ansættelsesforholdet. Formålet med behandlingen af sådanne personoplysninger er at varetage almindelig personaleadministration, herunder medarbejderudvikling, opfyldelse af ansættelseskontrakten samt øvrige driftsmæssige formål.

Techem er ansvarlig for, at medarbejdernes personoplysninger behandles i overensstemmelse med persondatareglerne, herunder de grundlæggende behandlingskrav beskrevet i denne politik. Dette indebærer også, at Techem skal sikre korrekt håndtering og opfyldelse af medarbejdernes rettigheder som f.eks. ret til indsigt, sletning og begrænset behandling.

For at sikre, at Techem opfylder persondatareglernes krav til behandling af vores potentielle, nuværende og tidligere medarbejders personoplysninger – og idet der gælder særlige retningslinjer herfor – skal vores medarbejdere altid søge assistance hos den ansvarlige for databeskyttelsespolitikken, inden der foretages behandling af sådanne oplysninger.

#### Eksempel

*En medarbejder modtager en jobansøgning fra en bekendt på e-mail. Medarbejderen skal i denne situation enten*

*1) anmode den pågældende om at sende jobansøgningen til [job@techem.dk](mailto:job@techem.dk) og herefter slette e-mailen med den vedhæftede ansøgning, eller*

*2) videresende jobansøgningen til [job@techem.dk](mailto:job@techem.dk) og herefter slette e-mailen med den vedhæftede ansøgning.*

*Baggrunden herfor er, at det kun er Techems HR-afdeling og relevante teamledere, der må behandle jobansøgninger.*

## 5. GRUNDLÆGGENDE KRAV VED BEHANDLING AF PERSONOPLYSNINGER

**FORMÅLET** Techem må indsamle og anvende personoplysninger til bestemte, saglige og afgrænsede formål. Sådanne formål kan f.eks. være udførelsen af konkrete forretningsmæssige aktiviteter eller forhold relateret til personaleadministration. Indsamlingsformålets grænser skal overholdes ved brug af oplysninger. Anden eller senere brug af personoplysningerne skal derfor være foreneligt med det oprindelige indsamlingsformål.

**RELEVANS, PROPORTIONALITET OG NØDVENDIGHED** Techem må kun foretage behandling af personoplysninger, der er relevante, tilstrækkelige og nødvendige for udførelsen af Techems konkrete opgaver. Alle andre personoplysninger skal derfor udelades fra behandlingen, slettes eller anonymiseres.

**BEHANDLINGSHJEMLEN** Techem skal have tilstrækkelig lovgivningsmæssig hjemmel for behandlingen af personoplysningerne. Hjemmelskravet varierer alt efter typen af personoplysninger:

- **Almindelige personoplysninger** som f.eks. navn, adresse, telefonnummer, fødselsdato og e-mail kan lovligt behandles på grundlag af:
  - **SAMTYKKE** Den registrerede giver et udtrykkeligt samtykke til behandlingen.
  - **KONTRAKT** Behandlingen er nødvendig for at opfylde en kontrakt eller af hensyn til gennemførelse af foranstaltninger forud for indgåelsen af en kontrakt.
  - **RETLIG FORPLIGTELSE** Behandlingen er nødvendig for overholdelse af en retlig forpligtelse (efter lov eller bekendtgørelse).

- **LEGITIM INTERESSE** Techem har en væsentlig interesse i at behandle oplysningerne, og hensynet til den registrerede overstiger ikke denne interesse.
- **RETSKRAV** Behandling er nødvendig for at fastlægge, forsvare eller gøre et retskrav gældende.
- **Særlige kategorier af oplysninger (følsomme oplysninger)** som f.eks. oplysninger om helbredsforhold, herunder oplysninger om en persons tidligere, nuværende eller fremtidige fysiske eller psykiske tilstand samt forbrug og misbrug af medicin, alkohol og narkotika, kan lovligt behandles på grundlag af:
  - **SAMTYKKE** Den registrerede giver et udtrykkeligt samtykke til behandlingen.
  - **RETLIG FORPLIGTELSE** Behandlingen er nødvendig for overholdelse af en retlig forpligtelse (efter lov eller bekendtgørelse).
  - **RETSKRAV** Behandling kan endvidere ske, hvis det er nødvendigt for at fastlægge, forsvare eller gøre et retskrav gældende.
- **Oplysninger om strafbare forhold og andre rent private forhold** må ikke finde sted uden udtrykkeligt **SAMTYKKE**, medmindre det er nødvendigt med henblik på at fastlægge, forsvare eller gøre et **RETSKRAV** gældende, eller hvis det er nødvendigt til varetagelse af en berettiget interesse, som klart overstiger hensynet til den pågældende (**LEGITIM INTERESSE**).
- **Behandling af CPR-numre** må kun finde sted, hvis det følger af lov (**RETLIG FORPLIGTELSE**) eller der er givet udtrykkeligt **SAMTYKKE**.

## 5.1 De grundlæggende behandlingskrav for beboeroplysninger

**FORMÅLET** Techem foretager behandling af beboeroplysningerne for at udføre aftalte opgaver for ejendomsejeren, herunder administration og opgørelse af ejendommens energi- og vandforbrug.

**RELEVANS, PROPORTIONALITET OG NØDVENDIGHED** Techem behandler almindelige personoplysninger som beboerens navn, adresse, telefonnummer, beboeridentifikationsnummer, beboelsesperiode og oplysninger om fraflytning, herunder tilflytningsadresse, beboerens energi- og vandforbrug, herunder forbrugsmønstre, e-mailadresse (i forbindelse med registrering på mobilappen), registrering af persontilstedeværelse eller manglende tilstedeværelse i ejendommen i forbindelse med aflæsning.

Techem må ikke registrere oplysninger, der ikke er nødvendige for at udføre opgaverne for ejendomsejeren. Det skal således undgås, at der sker registrering af særlige kategorier af personoplysninger om beboeren som race eller etnisk oprindelse, politisk, religiøs eller filosofisk overbevisning, helbredsoplysninger (herunder beboerens tidligere, nuværende eller fremtidige fysiske eller psykiske tilstand samt forbrug og misbrug af medicin, alkohol og narkotika) eller oplysninger om beboerens seksuelle forhold eller seksuelle orientering.

### Eksempel

Hvis en medarbejder har viden om særlige forhold, der skal tages højde for ved aflæsning af energiforbruget i en lejlighed, f.eks. at det tager lang tid at få adgang til lejligheden, fordi beboeren er handicappet og sidder i kørestol, må der ikke ske registrering af en sådan oplysning. Baggrunden herfor er, at helbredsoplysningen (dvs. at beboeren er handicappet) ikke er nødvendig for udførelsen af opgaven for ejendomsejeren.

Medarbejderen må derimod gerne registrere, at der er lang besvarelsestid ved adgang til den pågældende lejlighed.

**BEHANDLINGSHJEMLEN** Ejendomsejerne har en **RETLIG FORPLIGTELSE** til at administrere og føre regnskab over ejendommens energi- og vandforbrug. Techems behandling af de overladte beboeroplysninger sker endvidere med henblik på udførelse af konkrete opgaver efter aftale med ejendomsejeren, dvs. opfyldelse af **KONTRAKT**.

## 5.2 De grundlæggende behandlingskrav for kundeoplysninger

**FORMÅLET** Techem foretager behandling af kundeoplysningerne for at etablere et kundeforhold, herunder sætte Techem i stand til at varetage de aftalte opgaver for kunden.

**RELEVANS, PROPORTIONALITET OG NØDVENDIGHED** Techem behandler almindelige personoplysninger som navn, adresse, telefonnummer, kontonumre, regnskabsoplysninger og fakturaer, ejerskab af den pågældende bolig, som Techem skal administrere forbrugsopgørelser og udarbejde fordelingsregnskaber på, herunder navn og telefonnummer på kundens kontaktperson/ejendommens vicevært til brug for eventuelle praktiske forhold ved Techems udførelse af dets opgaver.

**BEHANDLINGSHJEMLEN** Techems behandling af kundeoplysninger sker med henblik på etablering, opfyldelse og fakturering af kontraktforholdet med kunden samt regnskabsmæssige forhold, dvs. opfyldelse af KONTRAKT samt RETLIG FORPLIGTELSE mht. bogføringsreglerne.

## 6. OPBEVARINGSPERIODE OG AJOURFØRING

**OPBEVARINGSPERIODE** Techem må ikke opbevare personoplysninger i længere tid end nødvendigt for det formål, hvortil de er indsamlet. Techem er derfor forpligtet til at slette personoplysninger, når der ikke er behov for dem længere. Sletning betyder, at personoplysningerne uigenkaldeligt fjernes på en sådan måde, at personoplysningerne ikke kan genskabes.

Det skal sikres, at opbevaringsperioden for alle kopier af personoplysningerne overholdes på samtlige IT-systemer som f.eks. computerens lokale drev, extranettet, e-mail konti, online tjenester samt back-up medier. Det er derfor vigtigt, at personoplysninger ikke hentes ned eller bliver gemt på flere IT-systemer end nødvendigt. Fysiske kopier skal også destrueres.

Techem kan kun undlade at slette personoplysningerne, hvis Techem ifølge retlige forpligtelser fortsat skal opbevare de pågældende oplysninger f.eks. af hensyn bogføringsreglerne - eller hvis personoplysningerne vurderes relevante for en potentiel retssag.

### Eksempel

*Hvis Techem må forvente, at den registrerede vil rejse et krav, eller hvis Techem selv vil rejse krav mod den registrerede, vil personoplysninger, der måtte være relevante for en sådan eventuel retssag, kunne opbevares indtil udløbet af den almindelige forældelsesfrist på 3 år.*

For at undgå, at der i konkrete tilfælde sker en ophobning eller unødvendig behandling i strid med persondatareglerne, skal vores medarbejdere overholde de fastsatte opbevaringsperioder i afsnit 6.1 og 6.2 nedenfor.

**AJOURFØRING** De personoplysninger, som Techem behandler, skal være korrekte og ajourførte. Techem skal derfor sikre, at personoplysninger, der er urigtige i forhold til de formål, hvortil de behandles, korrigeres eller slettes.

### Eksempel

- *Hvis en ejendomsbeboer har skiftet adresse, telefonnummer eller foretaget navneforandring, skal Techem tage ethvert rimeligt skridt for at korrigere eller slette de pågældende ikke-ajourførte oplysninger.*
- *Techem skal have fokus på at holde oplysninger om deres fysiske kunder ajourførte mht. kontaktoplysninger, kontoændringer m.v.*

**KONTROLPROCEDURER** Techem har implementeret kontrolprocedurer i organisationen for at sikre, at de fastsatte opbevaringsperioder bliver overholdt.

### 6.1 Opbevaring og ajourføring af beboeroplysninger

**OPBEVARINGSPERIODE** Techem skal slette indsamlede beboeroplysninger, når fortsat opbevaring ikke er nødvendigt for varetagelsen af Techems opgaver for ejendomsejeren, medmindre:

- Der er tale om **REGNSKABSOPLYSNINGER**: Beboeroplysninger relevant for Techems regnskabsmateriale skal først slettes efter en periode på 5 år fra udgangen af det relevante regnskabsår (baseret på bogføringsloven).

- Der er tale om oplysninger relevant for EN POTENTIEL RETSSAG: Beboeroplysninger relevant for en potentiel retssag mod Techem eller ejendomsbeboeren skal først slettes efter en periode på 3 år (baseret for forældelsesloven).

**OVERSIGT OVER OPLYSNINGERNES PLACERING** De fastsatte opbevaringsperioder og nødvendig ajourføring skal overholdes på samtlige anvendte IT-systemer, herunder HZ-databasen, FSTP-server, Techems online univers, Techems fil-server, Microsoft O365, CTS-data og Mobilapp, samt fysiske arkiver mht. regnskaber, breve fra beboere, arbejdsordrer m.v.

## 6.2 Opbevaring og ajourføring af kundeoplysninger

**OPBEVARINGSPERIODE** Techem skal slette personoplysningerne om vores fysiske kunder, når fortsat opbevaring ikke er nødvendigt for varetagelsen af Techems opgaver for kunden, medmindre:

- Der er tale om REGNSKABSOPLYSNINGER: Kundeoplysninger relevant for Techems eller ejendomsejerens regnskabsmateriale skal først slettes efter en periode på 5 år fra udgangen af det relevante regnskabsår (baseret på bogføringsloven).
- Der er tale om oplysninger relevant for EN POTENTIEL RETSSAG: Kundeoplysninger, der vurderes relevant for en potentiel retssag, skal først slettes efter en periode på 3 år (baseret for forældelsesloven).

**OVERSIGT OVER OPLYSNINGERNES PLACERING** De fastsatte opbevaringsperioder og nødvendig ajourføring skal overholdes på samtlige anvendte IT-systemer, herunder HZ- og Techems online univers, samt fysiske arkiver.

## 7. DE REGISTREREDES RETTIGHEDER

De registrerede personer, som Techem behandler personoplysninger om, har en række rettigheder efter persondatareglerne. Techems konkrete forpligtelser mht. opfyldelse af den registreredes rettigheder beskrevet i dette afsnit afhænger af, om Techem anses som databehandler eller dataansvarlig.

- **EJENDOMSBEBOERE** Som databehandler (på vegne af ejendomsejeren) skal Techem så vidt muligt ved hjælp af passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger bistå ejendomsejeren med korrekt opfyldelse af forpligtelsen til at besvare anmodninger om udøvelse af beboerens rettigheder efter persondatareglerne, dvs. ret til indsigt, ret til berigtigelse, ret til sletning og ret til begrænset behandling.
- **FYSISKE KUNDER** Som dataansvarlig skal Techem sikre korrekt opfyldelse af de fysiske kunders rettigheder efter persondatareglerne.

**GENNEMSIGTIG KOMMUNIKATION** Al kommunikation med den registrerede skal ske på en kortfattet, letforståelig og lettilgængelig form og i et klart og enkelt sprog.

Det skal gøres let for den registrerede at udøve sine rettigheder, f.eks. ved aktivt at gøre opmærksom på rettighedernes eksistens eller ved at sikre, at der er etableret systemer og procedurer, hvorved henvendelser kan modtages og behandles uden unødigt besvær.

**OPLYSNINGSPLIGT VED INDSAMLING AF OPLYSNINGER HOS DEN REGISTREREDE** Ved indsamling af oplysninger hos den registrerede, skal den dataansvarlige oplyse sin – og eventuelle repræsentanters – identitet, kontaktoplysninger (telefonnummer, e-mailadresse eller lignende), formålene og hjemmelsgrundlaget for behandlingen.

Hvis behandlingen sker på baggrund af legitime interesser, skal disse interesser oplyses. Eventuelle modtagere eller kategorier af modtagere skal også oplyses samt yderligere oplysninger, som er nødvendige for, at den registrerede kan varetage sine interesser, f.eks. oplysninger om reglerne om indsigt i og berigtigelse af de registrerede oplysninger. Oplysningspligten gælder dog ikke i det omfang, at den registrerede allerede er bekendt med sådanne oplysninger.

**RET TIL INDSIGT** Den registrerede har ret til at få bekræftet, hvorvidt personoplysninger om den pågældende behandles, og i så fald adgang til oplysningerne og information om:

- 1) *formålet med behandlingen, kategorier af personoplysninger, modtagere eller kategorier af modtagere, som oplysningerne er eller vil blive videregivet til, opbevaringsperioden,*



- 2) *retten til at anmode om berigtigelse eller sletning af personoplysninger eller begrænsning af behandling af personoplysninger eller til at gøre indsigelse mod en sådan behandling, samt*
- 3) *retten til at indgive klage til Datatilsynet.*

Den registrerede har endvidere ret til at få udleveret kopi af de personoplysninger, der behandles.

**RET TIL BERIGTIGELSE** Hvis den registrerede fremsætter anmodning herom skal personoplysninger, der viser sig at være urigtige, vildledende eller behandlet i strid med persondatareglerne, berigtiges, slettes eller blokeres.

**RET TIL SLETNING (RETTE TIL AT BLIVE GLEMT)** Hvis den registrerede fremsætter anmodning herom skal personoplysninger slettes, hvis et af følgende forhold gør sig gældende:

- 1) *Oplysningerne ikke længere er nødvendige til de formål, hvortil de er indsamlet eller på anden vis behandlet.*
- 2) *Den registrerede gør indsigelse mod behandlingen og der ikke foreligger legitime grunde til behandlingen (som går forud for indsigelsen).*
- 3) *Oplysningerne er blevet behandlet ulovligt.*

Hvis fortsat opbevaring eller behandling følger af retlige forpligtelser – eller er vurderet relevante for en potentiel retssag - skal oplysningerne dog ikke slettes.

**RET TIL BEGRÆNSNING AF BEHANDLING** Hvis den registrerede fremsætter anmodning herom skal begrænset behandling sikres, hvis et af følgende forhold gør sig gældende:

- 1) *Oplysningernes korrekthed bestrides – indtil det har været muligt at fastslå, hvorvidt oplysningerne er korrekte.*
- 2) *Behandlingen er ulovlig og den registrerede ønsker begrænset behandling i form af opbevaring af oplysningerne.*
- 3) *Der er ikke længere behov for behandling af oplysningerne, men de er nødvendige for, at et retskrav kan fastlægges, gøres gældende eller forsvares.*
- 4) *Den registrerede har gjort indsigelse mod behandlingen – i den periode mens der foretages en interesseafvejning af legitime interesser.*

Begrænset behandling betyder, at oplysningerne – bortset fra opbevaring – kun må behandles på grundlag af samtykke eller med henblik på, at et retskrav kan fastlægges, gøres gældende eller forsvares (dvs. blokering af oplysninger).

**RET TIL DATAPORTABILITET** Den registrerede har ret til i et struktureret almindeligt anvendt og maskinlæsbart format at modtage indsamlede oplysninger om sig selv, når behandlingshjemlen er baseret på kontrakt eller samtykke.

Retten til dataportabilitet omfatter også oplysninger, som er registreret om den pågældendes adfærd eller handlinger, men ikke oplysninger, som relaterer sig til en analyse af denne adfærd eller handlinger. Hvis betingelserne for dataportabilitet er opfyldt, skal der sørges for, at den registrerede kan få udleveret oplysningerne på en USB-nøgle eller anden struktureret, almindeligt anvendt og maskinlæsbart format eller, hvis muligt, transmitteret oplysningerne til en tredjemand.

**RET TIL AT KLAGE** Den registrerede kan til enhver tid klage til Datatilsynet over behandling af oplysninger om den pågældende. Techems juridiske afdeling eller den ansvarlige for politikken skal straks kontaktes, hvis der modtages en sådan klage.

**FRIST FOR AT BESVARE DEN REGISTREREDES HENVENDELSER** Den registrerede skal - uden unødigt forsinkelse og i alle tilfælde senest 30 dage efter modtagelsen af en anmodning – oplyses om foranstaltninger og handlinger, der træffes på baggrund af den registreredes anmodning om indsigt, berigtigelse, sletning, begrænsning af behandling og dataportabilitet.

I tilfælde af sådanne anmodninger skal Techems juridiske afdeling eller den ansvarlige for politikken kontaktes for at sikre korrekt håndtering af den registreredes henvendelse og rettigheder efter persondatareglerne.

Eksempel på opfyldelse af en indsigtbegæring

Fremsætter en ejendomsbeboer en indsigtbegæring, skal Techem oplyse den pågældende om, hvorvidt der behandles personoplysninger om vedkommende. Sker der behandling, skal Techem på en let forståelig måde meddele ejendomsbeboeren, hvilke oplysninger der behandles, behandlingens formål, kategorieme af modtagere af oplysningerne og tilgængelig information om, hvorfra disse oplysninger stammer.

Der er en besvarelsesfrist på 4 uger efter modtagelsen af en indsigtsanmodning. I modsat fald skal ejendomsbeboeren have oplysning om grunden hertil og om, hvornår afgørelsen forventes at foreligge.

## 8. DATASIKKERHED

Techem er forpligtet til at etablere et passende sikkerhedsniveau og træffe de fornødne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger, der sikrer en forsvarlig behandling og som tager i betragtning, hvilke typer oplysninger der behandles. Ved vurderingen af, hvilket sikkerhedsniveau der er passende, skal Techem inddrage de risici, der er forbundet med behandlingen. Sikkerhedsniveauet skal således være højt, når der er særlig høj risiko forbundet med behandlingen.

Det betyder konkret, at Techem skal træffe tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger mod, at personoplysninger:

- 1) *hændeligt eller ulovligt tilintetgøres,*
- 2) *fortabes eller forringes, eller*
- 3) *kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med persondatareglerne.*

Herudover er det vigtigt, at adgangen til personoplysningerne begrænses til personer, der har et sagligt behov for adgang til oplysningerne.

Pseudonymisering af personoplysningerne vil være et egnet middel til at øge sikkerhedsniveauet, hvis oplysninger i deres rene form er let tilgængelige. Pseudonymiserede oplysninger betyder, at personoplysningerne ikke længere kan henføres til en bestemt person uden brug af supplerende oplysninger, forudsat at sådanne supplerende oplysninger opbevares separat og er underlagt tekniske og organisatoriske foranstaltninger.

**TEKNISKE OG ORGANISATORISKE SIKKERHEDSFORANSTALTNINGER** Techem har høj grad af fokus på IT-sikkerhed. Techems gældende IT-sikkerhedspolitik og IT-retningslinjer, som alle vores medarbejdere har pligt til at efterleve, understøtter det generelle databeskyttelsesniveau i Techem. IT-sikkerhedspolitikken og IT-retningslinjerne fastsætter bl.a.:

- Alle medarbejdere skal holde brugernavn og adgangskoder hemmelige. Adgangskoder skal ændres hver anden måned for at undgå risiko for misbrug. Hvis der er mistanke om uberettiget kendskab hertil, skal adgangskoden ændres straks.
- Elektronisk lagrede personoplysninger må ikke gemmes ned på computerens lokale drev, men skal administreres via Techems godkendte IT-systemer.
- Computere må kun bruges til arbejdsformål og der må ikke installeres programmer eller ændres i opsætningen. Medarbejdernes e-mails (@techem.dk) må kun anvendes til arbejdsbrug.

**KONTROLPROCEDURER** Techem har implementeret kontrolprocedurer i organisationen for at sikre, at IT-sikkerhedspolitikken og IT-retningslinjerne bliver overholdt.

## 9. BRUD PÅ DATASIKKERHEDEN

Techem har en række forpligtelser ved brud på datasikkerheden. Hvis der er tale om beboeroplysninger, skal Techem bistå ejendomsejeren med at sikre opfyldelse af sådanne forpligtelser, hvorimod Techem selv er ansvarlig herfor mht. kundeoplysninger.

Techem skal anmelde brud på datasikkerheden til Datatilsynet inden for 72 timer (medmindre en senere anmeldelse kan begrundes). Anmeldelse skal dog ikke ske, hvis det vurderes ikke at være sandsynligt, at sikkerhedsbruddet aktualiserer en risiko overfor den registrerede.

Hvis sikkerhedsbruddet derimod aktualiserer en høj risiko overfor den registrerede, skal der også ske særskilt underretning til den pågældende, medmindre et af følgende forhold gør sig gældende:

- 1) *Oplysningerne er uforståelige for enhver, der ikke har autoriseret adgang hertil, f.eks. ved krypterede oplysninger (og evt. uvedkommende ikke er i besiddelse af krypteringsnøglen).*
- 2) *Der efterfølgende er truffet foranstaltninger, der sikrer, at den høje risiko sandsynligvis ikke længere er aktuel.*
- 3) *Det vil kræve en uforholdsmæssig indsats, i hvilket tilfælde den individuelle meddelelse kan erstattes af en offentlig meddelelse eller lignende således samtlige registrerede underrettes på en effektiv måde.*

Det er ikke altid åbenlyst, at der er tale om et sikkerhedsbrud, da ingen sikkerhedsbrud er ens. Hvis du har mistanke om sikkerhedsbrud, bør du i alle tilfælde kontakte Techems IT-ansvarlige.

Som eksempler på tilfælde, hvor du altid bør kontakte den IT-ansvarlige kan nævnes:

- Personoplysninger offentliggøres eller videregives i strid med persondatareglerne (og denne politik).
- En uautoriseret person befinder sig i et område, der kun er forbeholdt Techems medarbejdere.
- Et arkivskab, der indeholder personoplysninger, er ulåst og/eller åbent.
- Tab eller tyveri af din telefon, computer, nøglekort eller kodeord til computeren.
- En kollega, tilgår personoplysninger uden fornøden adgang.

Hvis du har mistanke om ovenstående, bedes du kontakte din nærmeste overordnede og Techems IT-ansvarlige øjeblikkeligt på telefon 87447760.

## 10. BRUG AF (UNDER)DATABEHANDLERE

**TECHEM SOM DATABEHANDLER** Techem behandler beboeroplysninger på vegne af vores kunder, dvs. ejendomsejerne, og anses derfor som databehandler.

**TECHEMS BRUG AF UNDERDATABEHANDLERE** Techem gør brug af en række selskaber ved behandling af beboeroplysninger. Disse selskaber behandler indirekte personoplysningerne på vegne af ejendomsejeren, og anses derfor som underdatabehandlere. Techems leverandører af IT-systemer (HZ- og Techems online univers, Microsoft Outlook, CTS-cloud) anses f.eks. som underdatabehandlere.

**TECHEM SOM DATAANSVARLIG** Techem bestemmer til hvilke formål og på hvilke måder, der foretages behandling af personoplysninger om vores fysiske kunder, og anses derfor som dataansvarlig.

**TECHEMS BRUG AF DATABEHANDLERE** Techem gør brug af en række selskaber ved behandling af kundeoplysninger. Disse selskaber behandler personoplysningerne på vegne af Techem og anses derfor som databehandlere. Techems leverandører af IT-systemer (HZ-databasen og Techems online univers mm.) anses f.eks. som databehandlere.

I begge situationer hæfter Techem for (under)databehandlernes persondatabehandling. Techem vil dog ikke være ansvarlig for (under)databehandlernes selvstændige behandling af oplysningerne til egne formål.

**KRAV VED BRUG AF (UNDER)DATABASEHANDLERE** Persondatareglerne stiller en række krav til Techem ved brug af (under)databehandlere:

- Techems brug af underdatabehandlere kræver skriftlig godkendelse fra ejendommejereren. Ejendommejereren kan give en generel godkendelse til at udlicitere en databehandling til en underdatabehandler eller en specifik godkendelse hertil i databehandleraftalen med Techem. Hvis Techem får en generel skriftlig godkendelse, skal Techem underrette ejendommejereren om evt. planlagte ændringer vedrørende tilføjelse eller erstatning af en underdatabehandler. Herved får ejendommejereren mulighed for at gøre indsigelse mod sådanne ændringer.
- Før Techem gør brug af en (under)databehandler, skal det vurderes, om (under)databehandleren har et tilstrækkeligt sikkerhedsniveau.
- Techem er forpligtet til at indgå skriftlige (under)databehandleraftaler med sine (under)databehandlere med bestemmelser om, at (under)databehandleren garanterer overholdelse af persondatareglerne, herunder sikring af passende tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger i overensstemmelse med persondatareglerne, samt at (under)databehandleren alene behandler de pågældende oplysninger til Techems formål og efter Techems instruks.

Techems juridiske afdeling eller den ansvarlige for politikken skal derfor involveres hver eneste gang, der gøres brug af en ny (under)databehandler. Dette indebærer brug af en checkliste i form af en standard databehandleraftale og opstilling af sikkerhedskrav for at afdække:

- 1) om den persondataretlige regulering i aftalen med (under)databehandleren er tilstrækkelig – eller om det er nødvendigt at indgå en særskilt (under)databehandleraftale, og
- 2) om (under)databehandleren har et tilstrækkeligt sikkerhedsniveau, herunder opfylder de særlige sikkerhedskrav, som Datatilsynet stiller ved brug cloudløsninger<sup>1</sup>.

Efter den 25. maj 2018 skal det endvidere sikres, at indkøbte IT-systemer, cloudløsninger m.v. overholder princippet om "data protection by design and by default" beskrevet i afsnit 11 nedenfor.

## 11. DATABASESKYTTELSE Gennem DESIGN OG STANDARDINDSTILLINGER

Techem skal sikre databeskyttelse gennem design og standardindstillinger ved udvikling, køb og ændringer af IT-systemer som software programmer, online tjenester (cloud løsninger) m.v., der foretages efter den 25. maj 2018. Techems juridiske afdeling eller den ansvarlige for politikken skal derfor involveres hver eneste gang, der udvikles, købes eller foretages ændringer af IT-systemer til brug for behandling af personoplysninger.

For IT-systemer anskaffet før den 25. maj 2018 er Techem forpligtet til at overholde det generelle datasikkerhedskrav beskrevet i afsnit 8, hvilket kan indebære ændring af standardindstillinger eller indførelsen af organisatoriske tiltag i stedet for IT-tekniske tiltag.

**DATABASESKYTTELSE Gennem DESIGN** Techem har pligt til at indtænke databeskyttelsesforanstaltninger allerede ved design af nye IT-systemer, såsom deres tekniske indretning og brugergrænseflade. Konkrete databeskyttelsesforanstaltninger kan være pseudonymisering og dataminimering, hvorved der kun behandles identificerbare oplysninger, når dette er nødvendigt for formålet. Techem skal i denne proces også inddrage hensynet til det aktuelle tekniske niveau, implementeringsomkostningerne og den pågældende behandlings karakter og risikoniveauet. Hvis IT-teknisk understøttelse af en række databeskyttelsesforanstaltninger indebærer uforholdsmæssigt store implementeringsomkostninger i forhold til f.eks. karakteren af oplysningerne samt risikoniveauet, kan Techem i stedet forsøge at sikre databeskyttelsen via organisatoriske foranstaltninger.

<sup>1</sup> Checklisten med Datatilsynets sikkerhedskrav ved brug af cloud-løsninger findes som et tillæg til denne databeskyttelsespolitik.

**Eksempel**

*Design af et nyt IT-system, der ikke sikrer, at den registreredes anmodning om f.eks. indsigt, ret til dataportabilitet eller ret til begrænsning af behandling, kan imødekommes, vil kunne udgøre en overtrædelse af kravet om databeskyttelse gennem design. Techem kan dog i visse tilfælde afhjælpe IT-systemets manglende understøttelse af sådanne databeskyttelsesfunktioner, i det omfang databeskyttelsen kan sikres via interne procedurer og andre tilsvarende organisatoriske foranstaltninger.*

**DATABESKYTTELSE GENNEM STANDARDINDSTILLINGER** Techem har pligt til at sikre databeskyttelse gennem standardindstillinger, hvilket både omfatter IT-tekniske og organisatoriske tiltag. Konkret skal Techem sikre, at IT-systemer som software programmer, online tjenester (cloud løsninger) m.v., der anvendes til at behandle personoplysninger, via standardindstillinger understøtter persondatareglernes krav om bl.a. formålsspecifik behandling af personoplysninger, dataminimering (herunder sletning efter den fastsatte opbevaringsperiode), mulighed for indsigt i behandlingen og mindst mulig deling af personoplysninger. Organisatoriske foranstaltninger kan f.eks. indebære, at de pågældende oplysninger kun kan tilgås af personer, der rent faktisk har behov for at behandle oplysningerne.

Det er ikke et krav, at eksisterende IT-systemer anskaffet før den 25. maj 2018 skal understøtte databeskyttelse via standardindstillinger, men sådanne indstillinger skal hvis muligt aktiveres.

**Eksempel**

*Techem udbyder en beboer applikationen (Techems Beboer App), som giver de enkelte ejendomslejere og beboere mulighed for at følge sit vand- og energiforbrug online via deres mobiltelefon. Selvom Techems Beboer App er udviklet inden den 25. maj 2018, skal appen indstilles til ikke at indsamle flere oplysninger, end nødvendigt for at opnå formålet med Techems Beboer App.*

**12. VIDEREGIVELSE AF PERSONOPLYSNINGER**

Techem må kun videregive personoplysninger til tredjeparter hvis:

- Det er i overensstemmelse med indsamlingsformålet, den registrerede er informeret herom samt at der er tale om almindelige typer personoplysninger. Det vil derfor ikke være muligt at videregive oplysningerne til en tredjepart, der anvender oplysningerne til andre formål end dem, som oplysningerne er indsamlet til. Personaleoplysninger vil som tommelfingerregel ikke kunne videregives uden samtykke fra den registrerede.
- Den registrerede har samtykket til videregivelsen.
- Techem er berettiget eller forpligtet til at videregive oplysningerne i henhold til gældende lovgivning.

Hvis Techem udveksler personoplysninger med et koncernforbundet selskab, vil der også være tale om videregivelse til en tredjepart.

Techems medarbejdere skal derfor udvise forsigtighed ved videregivelse af personoplysninger, herunder særligt:

- Tjekke identiteten på de tredjeparter, som forespørger, og, hvis det er nødvendigt, undersøge, om de er berettiget til at modtage de informationer, de har forespurgt om.
- Foreslå, at tredjepart sender en skriftlig forespørgsel, således at tredjeparts identitet og grundlaget for at modtage informationerne kan verificeres.
- Sikre, at videregivelse af personoplysninger til tredjepart sker i overensstemmelse med denne politik.
- Kontakte den Techems juridiske afdeling eller den ansvarlige for politikken, hvis der er behov for yderligere bistand, eller der opstår spørgsmål i forbindelse med videregivelsen.