

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

(Παροχής υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης Τηλεπικοινωνιακού Επιχειρησιακού Συστήματος Φωνής)

ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΣΥΜΒΑΤΙΚΕΣ ΡΗΤΡΕΣ

ΤΜΗΜΑ Ι

Ρήτρα 1

Σκοπός και πεδίο εφαρμογής

- α) Οι παρούσες τυποποιημένες συμβατικές ρήτρες (στο εξής: ρήτρες) έχουν ως σκοπό να διασφαλίζουν τη συμμόρφωση με το άρθρο 28 παράγραφοι 3 και 4 του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών.
- β) Οι υπεύθυνοι επεξεργασίας και οι εκτελούντες την επεξεργασία που απαριθμούνται στο παράρτημα Ι συμφώνησαν τις παρούσες ρήτρες προκειμένου να διασφαλίζεται η συμμόρφωση με το άρθρο 28 παράγραφοι 3 και 4 του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 και/ή το άρθρο 29 παράγραφοι 3 και 4 του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1725.
- γ) Οι παρούσες ρήτρες εφαρμόζονται στην επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα όπως καθορίζεται στο παράρτημα ΙΙ.
- δ) Τα παραρτήματα Ι έως ΙV είναι αναπόσπαστο μέρος των ρητρών.
- ε) Οι παρούσες ρήτρες δεν θίγουν τις υποχρεώσεις στις οποίες υπόκειται ο υπεύθυνος επεξεργασίας δυνάμει του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 και/ή του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1725.
- στ) Οι παρούσες ρήτρες δεν διασφαλίζουν από μόνες τους τη συμμόρφωση με τις υποχρεώσεις που σχετίζονται με τις διεθνείς διαβιβάσεις σύμφωνα με το κεφάλαιο V του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 και/ή του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1725.

Ρήτρα 2

Αμετάβλητος χαρακτήρας των ρητρών

- α) Τα μέρη δεσμεύονται να μην τροποποιούν τις ρήτρες παρά μόνο για να προσθέσουν ή να επικαιροποιήσουν πληροφορίες στα παραρτήματα.
- β) Η δέσμευση αυτή δεν εμποδίζει τα μέρη να ενσωματώνουν τις τυποποιημένες συμβατικές ρήτρες που ορίζονται στις παρούσες ρήτρες σε ευρύτερη σύμβαση ούτε να προσθέτουν άλλες ρήτρες ή πρόσθετες εγγυήσεις, υπό τον όρο ότι αυτές δεν αντιφάσκουν, άμεσα ή έμμεσα, προς τις ρήτρες ούτε θίγουν τα θεμελιώδη δικαιώματα ή τις ελευθερίες των υποκειμένων των δεδομένων.

Ρήτρα 3

Ερμηνεία

- α) Όπου στις παρούσες ρήτρες χρησιμοποιούνται όροι που ορίζονται στον κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 ή στον κανονισμό (ΕΕ) 2018/1725 αντιστοίχως, οι εν λόγω όροι έχουν την ίδια έννοια με αυτή που έχουν στον οικείο κανονισμό.
- β) Η ανάγνωση και ερμηνεία των παρουσών ρητρών πραγματοποιούνται υπό το πρίσμα των διατάξεων του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 ή του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1725 αντιστοίχως.
- γ) Οι παρούσες ρήτρες δεν ερμηνεύονται με τρόπο που αντιβαίνει προς τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που προβλέπονται στον κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 / τον κανονισμό (ΕΕ) 2018/1725 ή με τρόπο που θίγει τα θεμελιώδη δικαιώματα ή τις ελευθερίες των υποκειμένων των δεδομένων.

Ρήτρα 4

Ιεραρχία

Σε περίπτωση αντίφασης μεταξύ των παρουσών ρητρών και των διατάξεων συναφών συμφωνιών μεταξύ των μερών οι οποίες ισχύουν κατά τον χρόνο που συμφωνούνται ή συνάπτονται οι παρούσες ρήτρες, οι παρούσες ρήτρες υπερισχύουν.

Ρήτρα 5 - Προαιρετική

Ρήτρα σύνδεσης

- α) Οποιαδήποτε οντότητα που δεν είναι συμβαλλόμενο μέρος των παρουσών ρητρών μπορεί, με τη συγκατάθεση όλων των συμβαλλόμενων μερών, να προσχωρήσει στις παρούσες ρήτρες ανά πάσα στιγμή, ως υπεύθυνος επεξεργασίας ή ως εκτελών την επεξεργασία, συμπληρώνοντας τα παραρτήματα και υπογράφοντας το παράρτημα I.
- β) Αφού συμπληρωθούν και υπογραφούν τα παραρτήματα του στοιχείου α), η προσχωρούσα οντότητα λογίζεται ως συμβαλλόμενο μέρος των παρουσών ρητρών και έχει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις υπευθύνου επεξεργασίας ή εκτελούντος την επεξεργασία, σύμφωνα με τον χαρακτηρισμό της στο παράρτημα I.
- γ) Η προσχωρούσα οντότητα δεν έχει δικαιώματα ή υποχρεώσεις που απορρέουν από τις παρούσες ρήτρες όσον αφορά το διάστημα πριν καταστεί συμβαλλόμενο μέρος.

ΤΜΗΜΑ ΙΙ – ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ

Ρήτρα 6

Περιγραφή της επεξεργασίας

Οι λεπτομέρειες των πράξεων επεξεργασίας, ιδίως οι κατηγορίες των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και οι σκοποί της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για λογαριασμό του υπευθύνου επεξεργασίας, καθορίζονται στο παράρτημα ΙΙ.

Ρήτρα 7

Υποχρεώσεις των συμβαλλόμενων μερών

7.1. Εντολές

- α) Ο εκτελών την επεξεργασία επεξεργάζεται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα μόνο βάσει καταγεγραμμένων εντολών του υπευθύνου επεξεργασίας, εκτός εάν υποχρεούται προς τούτο βάσει του δικαίου της Ένωσης ή του δικαίου του κράτους μέλους στο οποίο υπόκειται ο εκτελών την επεξεργασία. Στην περίπτωση αυτή, ο εκτελών την επεξεργασία ενημερώνει τον υπεύθυνο επεξεργασίας για την εν λόγω νομική απαίτηση πριν από την επεξεργασία, εκτός εάν το εν λόγω δίκαιο απαγορεύει αυτού του είδους την ενημέρωση για σοβαρούς λόγους δημόσιου συμφέροντος. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας μπορεί επίσης να δίνει μεταγενέστερες εντολές καθ' όλη τη διάρκεια της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Οι εν λόγω εντολές είναι πάντοτε έγγραφες.
- β) Ο εκτελών την επεξεργασία ενημερώνει αμέσως τον υπεύθυνο επεξεργασίας, εάν, κατά την άποψη του εκτελούντος της επεξεργασίας, κάποια εντολή του υπευθύνου επεξεργασίας παραβιάζει τον κανονισμό (ΕΕ) 2016/679/τον κανονισμό (ΕΕ) 2018/1725 ή ενωσιακές ή εθνικές διατάξεις περί προστασίας δεδομένων.

7.2. Περιορισμός του σκοπού

Ο εκτελών την επεξεργασία επεξεργάζεται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα μόνο για τον συγκεκριμένο σκοπό ή σκοπούς της επεξεργασίας που ορίζονται στο παράρτημα ΙΙ, εκτός αν λάβει περαιτέρω εντολές από τον υπεύθυνο επεξεργασίας.

7.3. Διάρκεια της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

Η επεξεργασία από τον εκτελούντα την επεξεργασία πραγματοποιείται μόνο για το χρονικό διάστημα που καθορίζεται στο παράρτημα ΙΙ.

7.4. Ασφάλεια της επεξεργασίας

- α) Ο εκτελών την επεξεργασία εφαρμόζει τουλάχιστον τα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα που καθορίζονται στο παράρτημα ΙΙ προκειμένου να διασφαλίζει την ασφάλεια των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Στο πλαίσιο αυτό συμπεριλαμβάνεται η προστασία των δεδομένων από παραβίαση της ασφάλειας που οδηγεί σε τυχαία ή παράνομη καταστροφή, απώλεια, μεταβολή, άνευ αδείας κοινολόγηση ή προσπέλαση δεδομένων (στο εξής: παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα). Κατά την

αξιολόγηση του κατάλληλου επιπέδου ασφάλειας, τα συμβαλλόμενα μέρη λαμβάνουν δεόντως υπόψη τις τελευταίες εξελίξεις, το κόστος εφαρμογής, τη φύση, το πεδίο εφαρμογής, το πλαίσιο και τους σκοπούς της επεξεργασίας, καθώς και τους κινδύνους που συντρέχουν για τα υποκείμενα των δεδομένων.

- β) Ο εκτελών την επεξεργασία παρέχει σε μέλη του προσωπικού του πρόσβαση στα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που υποβάλλονται σε επεξεργασία μόνο στο μέτρο που είναι απολύτως αναγκαίο για την εκτέλεση, τη διαχείριση και την παρακολούθηση της σύμβασης. Ο εκτελών την επεξεργασία διασφαλίζει ότι τα πρόσωπα που είναι εξουσιοδοτημένα να επεξεργάζονται τα λαμβανόμενα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα έχουν αναλάβει δέσμευση τήρησης εμπιστευτικότητας ή υπόκεινται σε δέουσα κανονιστική υποχρέωση τήρησης εμπιστευτικότητας.

7.5. Ευαίσθητα δεδομένα

Αν η επεξεργασία περιλαμβάνει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που αποκαλύπτουν τη φυλετική ή εθνοτική καταγωγή, τα πολιτικά φρονήματα, τις θρησκευτικές ή φιλοσοφικές πεποιθήσεις ή τη συμμετοχή σε συνδικαλιστική οργάνωση, γενετικά δεδομένα ή βιομετρικά δεδομένα με σκοπό την αδιαμφισβήτητη ταυτοποίηση προσώπου, δεδομένα που αφορούν την υγεία ή τη σεξουαλική ζωή ή τον γενετήσιο προσανατολισμό φυσικού προσώπου, ή δεδομένα που αφορούν ποινικές καταδίκες και αδικήματα (στο εξής: ευαίσθητα δεδομένα), ο εκτελών την επεξεργασία εφαρμόζει ειδικούς περιορισμούς και/ή πρόσθετες εγγυήσεις.

7.6 Τεκμηρίωση και συμμόρφωση

- α) Τα συμβαλλόμενα μέρη είναι σε θέση να αποδείξουν τη συμμόρφωσή τους με τις παρούσες ρήτρες.
- β) Ο εκτελών την επεξεργασία ανταποκρίνεται άμεσα και επαρκώς σε όλα τα αιτήματα πληροφοριών του υπευθύνου επεξεργασίας σχετικά με την επεξεργασία δεδομένων σύμφωνα με τις παρούσες ρήτρες.
- γ) Ο εκτελών την επεξεργασία θέτει στη διάθεση του υπευθύνου επεξεργασίας κάθε απαραίτητη πληροφορία προς απόδειξη της συμμόρφωσης προς τις υποχρεώσεις που καθορίζονται στις παρούσες ρήτρες και απορρέουν απευθείας από τον κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 και/ή τον κανονισμό (ΕΕ) 2018/1725. Επιπλέον, κατόπιν αιτήματος του υπευθύνου επεξεργασίας, ο εκτελών την επεξεργασία επιτρέπει και διευκολύνει έλεγχοι των δραστηριοτήτων επεξεργασίας που καλύπτονται από τις παρούσες ρήτρες, σε εύλογα τακτά χρονικά διαστήματα ή αν υπάρχουν ενδείξεις μη συμμόρφωσης. Όταν αποφασίζει για επανεξέταση ή έλεγχο, ο υπεύθυνος επεξεργασίας μπορεί να λαμβάνει υπόψη σχετικές πιστοποιήσεις του εκτελούντος την επεξεργασία.
- δ) Ο υπεύθυνος επεξεργασίας μπορεί να επιλέγει να διενεργήσει τον έλεγχο ο ίδιος ή να τον αναθέσει σε ανεξάρτητο ελεγκτή. Οι έλεγχοι είναι δυνατόν να περιλαμβάνουν και επιθεωρήσεις στους χώρους ή τις φυσικές εγκαταστάσεις του εκτελούντος την επεξεργασία, ενώ, όταν ενδείκνυται, διενεργούνται έπειτα από εύλογη προθεσμία προειδοποίησης.
- ε) Τα συμβαλλόμενα μέρη θέτουν τις πληροφορίες που αναφέρονται στην παρούσα ρήτρα, συμπεριλαμβανομένων των αποτελεσμάτων τυχόν ελέγχων, στη διάθεση

της/των αρμόδιας/-ων εποπτικής/-ών αρχής/-ών, κατόπιν σχετικού αιτήματός της/τους.

7.7. Χρήση υπεργολάβων επεξεργασίας

- α) Ο εκτελών την επεξεργασία έχει τη γενική άδεια του υπευθύνου επεξεργασίας για την πρόσληψη υπεργολάβων επεξεργασίας από κατάλογο που έχει συμφωνηθεί. Ο εκτελών την επεξεργασία ενημερώνει ειδικά και εγγράφως τον υπεύθυνο επεξεργασίας για κάθε τυχόν σκοπούμενη αλλαγή στον εν λόγω κατάλογο η οποία αφορά την προσθήκη ή την αντικατάσταση υπεργολάβων επεξεργασίας τουλάχιστον ένα μήνα πριν, παρέχοντας στον υπεύθυνο επεξεργασίας επαρκή χρόνο ώστε να μπορεί να εναντιωθεί στην εν λόγω αλλαγή πριν από την πρόσληψη του σχετικού υπεργολάβου ή των σχετικών υπεργολάβων επεξεργασίας. Ο εκτελών την επεξεργασία παρέχει στον υπεύθυνο επεξεργασίας τις πληροφορίες που απαιτούνται ώστε ο υπεύθυνος επεξεργασίας να είναι σε θέση να ασκήσει το δικαίωμα εναντίωσης.
- β) Όταν ο εκτελών την επεξεργασία προσλαμβάνει υπεργολάβο επεξεργασίας για την εκτέλεση συγκεκριμένων δραστηριοτήτων επεξεργασίας (για λογαριασμό του υπευθύνου επεξεργασίας), το πράττει μέσω σύμβασης η οποία επιβάλλει στον υπεργολάβο επεξεργασίας, στην ουσία, τις ίδιες υποχρεώσεις όσον αφορά την προστασία των δεδομένων με αυτές που επιβάλλονται στον εκτελούντα την επεξεργασία σύμφωνα με τις παρούσες ρήτρες. Ο εκτελών την επεξεργασία διασφαλίζει ότι ο υπεργολάβος επεξεργασίας συμμορφώνεται με τις υποχρεώσεις στις οποίες υπόκειται ο εκτελών την επεξεργασία σύμφωνα με τις παρούσες ρήτρες και τον κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 και/ή τον κανονισμό (ΕΕ) 2018/1725.
- γ) Κατόπιν αιτήματος του υπευθύνου επεξεργασίας, ο εκτελών την επεξεργασία παρέχει στον υπεύθυνο επεξεργασίας αντίγραφο της συμφωνίας με τον υπεργολάβο και κάθε τυχόν μεταγενέστερης πράξης τροποποίησής της. Στον βαθμό που είναι αναγκαίο για την προστασία επαγγελματικών απορρήτων ή άλλων εμπιστευτικών πληροφοριών, συμπεριλαμβανομένων των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ο εκτελών την επεξεργασία μπορεί να απαλείψει τις εμπιστευτικές πληροφορίες από το κείμενο της συμφωνίας πριν από την κοινοποίηση του αντιγράφου.
- δ) Ο εκτελών την επεξεργασία παραμένει πλήρως υπεύθυνος έναντι του υπευθύνου επεξεργασίας για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων του υπεργολάβου επεξεργασίας σύμφωνα με τη σύμβασή του με τον εκτελούντα την επεξεργασία. Ο εκτελών την επεξεργασία γνωστοποιεί στον υπεύθυνο επεξεργασίας κάθε περίπτωση μη εκπλήρωσης των συμβατικών υποχρεώσεων του υπεργολάβου επεξεργασίας.
- ε) Ο εκτελών την επεξεργασία συμφωνεί με τον υπεργολάβο επεξεργασίας ρήτρα δικαιούχου τρίτου, βάσει της οποίας —σε περίπτωση που ο εκτελών την επεξεργασία έπαυσε να υφίσταται από πραγματική ή νομική άποψη ή κατέστη αφερέγγυος— ο υπεύθυνος επεξεργασίας έχει το δικαίωμα να καταγγείλει τη σύμβαση με τον υπεργολάβο επεξεργασίας και να του δώσει εντολή να διαγράψει ή να επιστρέψει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα.

7.8. Διεθνείς διαβιβάσεις

- α) Κάθε διαβίβαση δεδομένων σε τρίτη χώρα ή διεθνή οργανισμό από τον εκτελούντα την επεξεργασία πραγματοποιείται μόνο βάσει καταγεγραμμένων εντολών του υπευθύνου επεξεργασίας ή προκειμένου να εκπληρωθεί ειδική απαίτηση του δικαίου

της Ένωσης ή του κράτους μέλους στο οποίο υπόκειται ο εκτελών την επεξεργασία και εκτελείται σύμφωνα με τους όρους του κεφαλαίου V του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 ή του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1725.

- β) Ο υπεύθυνος επεξεργασίας συμφωνεί ότι στις περιπτώσεις που ο εκτελών την επεξεργασία προσλαμβάνει υπεργολάβο επεξεργασίας σύμφωνα με τη ρήτρα 7.7 για την εκτέλεση συγκεκριμένων δραστηριοτήτων επεξεργασίας (για λογαριασμό του υπευθύνου επεξεργασίας) και οι εν λόγω δραστηριότητες επεξεργασίας περιλαμβάνουν τη διαβίβαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα κατά την έννοια του κεφαλαίου V του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679, ο εκτελών την επεξεργασία και ο υπεργολάβος επεξεργασίας μπορούν να διασφαλίζουν τη συμμόρφωση με το κεφάλαιο V του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 μέσω της χρήσης τυποποιημένων συμβατικών ρητρών που έχει εκδώσει η Επιτροπή σύμφωνα με το άρθρο 46 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679, υπό τον όρο ότι πληρούνται οι προϋποθέσεις για τη χρήση των εν λόγω τυποποιημένων συμβατικών ρητρών.

Ρήτρα 8

Συνδρομή στον υπεύθυνο επεξεργασίας

- α) Ο εκτελών την επεξεργασία ενημερώνει αμέσως τον υπεύθυνο επεξεργασίας για κάθε αίτημα που έχει λάβει από υποκείμενο των δεδομένων. Δεν απαντά ο ίδιος στο αίτημα, εκτός αν λάβει σχετική εξουσιοδότηση από τον υπεύθυνο επεξεργασίας.
- β) Ο εκτελών την επεξεργασία βοηθά τον υπεύθυνο επεξεργασίας στην εκπλήρωση της υποχρέωσής του να απαντά στα αιτήματα των υποκειμένων των δεδομένων για άσκηση των δικαιωμάτων τους, λαμβανομένης υπόψη της φύσης της επεξεργασίας. Κατά την εκπλήρωση των υποχρεώσεων του σύμφωνα με τα στοιχεία α) και β), ο εκτελών την επεξεργασία συμμορφώνεται με τις εντολές του υπευθύνου επεξεργασίας.
- γ) Επιπρόσθετα στην υποχρέωση του εκτελούντος την επεξεργασία να βοηθά τον υπεύθυνο επεξεργασίας σύμφωνα με τη ρήτρα 8 στοιχείο β), ο εκτελών την επεξεργασία βοηθά επίσης τον υπεύθυνο επεξεργασίας στη διασφάλιση της συμμόρφωσης προς τις παρακάτω υποχρεώσεις, λαμβανομένων υπόψη της φύσης της επεξεργασίας δεδομένων και των πληροφοριών που διαθέτει ο εκτελών την επεξεργασία:
- 1) την υποχρέωση να διενεργεί εκτίμηση του αντικτύπου των σχεδιαζόμενων πράξεων επεξεργασίας στην προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (εκτίμηση αντικτύπου σχετικά με την προστασία δεδομένων), όταν ένα είδος επεξεργασίας ενδέχεται να επιφέρει υψηλό κίνδυνο για τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των φυσικών προσώπων·
 - 2) την υποχρέωση να ζητεί τη γνώμη της/των αρμόδιας/-ων εποπτικής/-ών αρχής/-ών πριν από την επεξεργασία, όταν μια εκτίμηση αντικτύπου σχετικά με την προστασία δεδομένων υποδεικνύει ότι η επεξεργασία θα προκαλούσε υψηλό κίνδυνο ελλείψει μέτρων μετριασμού του κινδύνου από τον υπεύθυνο επεξεργασίας·
 - 3) την υποχρέωση να διασφαλίζει ότι τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα είναι ακριβή και επικαιροποιημένα, ενημερώνοντας χωρίς καθυστέρηση τον υπεύθυνο επεξεργασίας σε περίπτωση που ο εκτελών την επεξεργασία

αντιληφθεί ότι τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που επεξεργάζεται είναι ανακριβή ή παρωχημένα·

- 4) τις υποχρεώσεις που προβλέπονται [ΕΠΙΛΟΓΗ 1] στο άρθρο 32 του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679.
- δ) Τα συμβαλλόμενα μέρη καθορίζουν στο παράρτημα ΙΙΙ τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα με τα οποία ο εκτελών την επεξεργασία υποχρεούται να βοηθά τον υπεύθυνο επεξεργασίας για την εφαρμογή της παρούσας ρήτρας, καθώς και το πεδίο εφαρμογής και την έκταση της απαιτούμενης βοήθειας.

Ρήτρα 9

Γνωστοποίηση παραβίασης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

Σε περίπτωση παραβίασης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ο εκτελών την επεξεργασία συνεργάζεται με τον υπεύθυνο επεξεργασίας και τον βοηθά να συμμορφωθεί προς τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από τα άρθρα 33 και 34 του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 ή τα άρθρα 34 και 35 του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1725, ανάλογα με την περίπτωση, λαμβανομένων υπόψη της φύσης της επεξεργασίας και των πληροφοριών που διαθέτει ο εκτελών την επεξεργασία.

9.1 Παραβίαση δεδομένων που αφορά δεδομένα που επεξεργάζεται ο υπεύθυνος επεξεργασίας

Σε περίπτωση παραβίασης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που αφορά δεδομένα που επεξεργάζεται ο υπεύθυνος επεξεργασίας, ο εκτελών την επεξεργασία βοηθά τον υπεύθυνο επεξεργασίας:

- α) να γνωστοποιήσει την παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στην/στις αρμόδια/-ες εποπτική/-ές αρχή/-ές, αμελλητί από τη στιγμή που ο υπεύθυνος επεξεργασίας απέκτησε γνώση του γεγονότος, κατά περίπτωση/(εκτός αν η παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα δεν ενδέχεται να προκαλέσει κίνδυνο για τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των φυσικών προσώπων)·
- β) να συγκεντρώσει τις παρακάτω πληροφορίες, οι οποίες, σύμφωνα με το άρθρο 33 παράγραφος 3 του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 αναφέρονται στη γνωστοποίηση του υπευθύνου επεξεργασίας και πρέπει να περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστο:
 - 1) τη φύση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, συμπεριλαμβανομένων, όπου είναι δυνατό, των κατηγοριών και του κατά προσέγγιση αριθμού των επηρεαζόμενων υποκειμένων των δεδομένων, καθώς και των κατηγοριών και του κατά προσέγγιση αριθμού των επηρεαζόμενων αρχείων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα·
 - 2) τις ενδεχόμενες συνέπειες της παραβίασης των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα·
 - 3) τα ληφθέντα ή τα προτεινόμενα προς λήψη μέτρα από τον υπεύθυνο επεξεργασίας για την αντιμετώπιση της παραβίασης των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, καθώς και, όπου ενδείκνυται, μέτρα για την άμβλυνση ενδεχόμενων δυσμενών συνεπειών της.

Όταν και στον βαθμό που δεν είναι δυνατόν να παρασχεθούν όλες αυτές οι πληροφορίες ταυτόχρονα, στην αρχική γνωστοποίηση περιλαμβάνονται οι πληροφορίες που είναι διαθέσιμες

τη δεδομένη στιγμή, ενώ πρόσθετες πληροφορίες παρέχονται σε μεταγενέστερο χρόνο και χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση μόλις καταστούν διαθέσιμες.

- γ) να συμμορφωθεί, σύμφωνα με το [άρθρο 34 του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 / με την υποχρέωση να ανακοινώνει αμελλητί στο υποκείμενο των δεδομένων την παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όταν αυτή ενδέχεται να θέσει σε υψηλό κίνδυνο τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των φυσικών προσώπων.

9.2 Παραβίαση δεδομένων που αφορά δεδομένα που επεξεργάζεται ο εκτελών την επεξεργασία

Σε περίπτωση παραβίασης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που αφορά δεδομένα που επεξεργάζεται ο εκτελών την επεξεργασία, ο εκτελών την επεξεργασία ενημερώνει τον υπεύθυνο επεξεργασίας χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση από τη στιγμή που αποκτά γνώση της παραβίασης. Η εν λόγω γνωστοποίηση περιλαμβάνει κατ' ελάχιστο:

- α) περιγραφή της φύσης της παραβίασης (συμπεριλαμβανομένων, όπου είναι δυνατόν, των κατηγοριών και του κατά προσέγγιση αριθμού των επηρεαζόμενων υποκειμένων των δεδομένων και αρχείων δεδομένων)·
- β) τα στοιχεία του σημείου επικοινωνίας από το οποίο μπορούν να ληφθούν περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την παραβίαση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα·
- γ) τις ενδεχόμενες συνέπειες και τα ληφθέντα ή προτεινόμενα προς λήψη μέτρα για την αντιμετώπιση της παραβίασης, καθώς και, όπου ενδείκνυται, μέτρα για την άμβλυνση ενδεχόμενων δυσμενών συνεπειών της.

Όταν και στον βαθμό που δεν είναι δυνατόν να παρασχεθούν όλες αυτές οι πληροφορίες ταυτόχρονα, στην αρχική γνωστοποίηση περιλαμβάνονται οι πληροφορίες που είναι διαθέσιμες τη δεδομένη στιγμή, ενώ πρόσθετες πληροφορίες παρέχονται σε μεταγενέστερο χρόνο και χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση μόλις καταστούν διαθέσιμες.

Τα συμβαλλόμενα μέρη καθορίζουν στο παράρτημα ΙΙΙ όλα τα άλλα στοιχεία που πρέπει να παρέχονται από τον εκτελούντα την επεξεργασία κατά την παροχή βοήθειας στον υπεύθυνο επεξεργασίας για τη συμμόρφωση προς τις υποχρεώσεις του υπευθύνου επεξεργασίας σύμφωνα με τα άρθρα 33 και 34 του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 .

ΤΜΗΜΑ ΙΙΙ – ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Ρήτρα 10

Μη συμμόρφωση με τις ρήτρες και καταγγελία

- α) Με την επιφύλαξη των διατάξεων του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 και/ή του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1725, σε περίπτωση που ο εκτελών την επεξεργασία παραβιάζει τις υποχρεώσεις του σύμφωνα με τις παρούσες ρήτρες, ο υπεύθυνος επεξεργασίας μπορεί να δώσει εντολή στον εκτελούντα την επεξεργασία να αναστείλει την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα έως ότου ο τελευταίος συμμορφωθεί με τις παρούσες ρήτρες ή καταγγεληθεί η σύμβαση. Ο εκτελών την επεξεργασία ενημερώνει αμέσως τον υπεύθυνο επεξεργασίας σε περίπτωση που αδυνατεί να συμμορφωθεί με τις παρούσες ρήτρες, για οποιονδήποτε λόγο.
- β) Ο υπεύθυνος επεξεργασίας έχει δικαίωμα να καταγγείλει τη σύμβαση στον βαθμό που αφορά την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σύμφωνα με τις παρούσες ρήτρες, αν:
- 1) η επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από τον εκτελούντα την επεξεργασία ανεστάλη από τον υπεύθυνο επεξεργασίας σύμφωνα με το στοιχείο α) και η συμμόρφωση με τις παρούσες ρήτρες δεν αποκαταστάθηκε εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και, σε κάθε περίπτωση, εντός ενός μηνός από την ημερομηνία της αναστολής·
 - 2) ο εκτελών την επεξεργασία παραβιάζει ουσιωδώς ή με τρόπο διαρκή τις παρούσες ρήτρες ή τις υποχρεώσεις του βάσει του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 και/ή του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1725·
 - 3) ο εκτελών την επεξεργασία δεν συμμορφώνεται με δεσμευτική απόφαση αρμόδιου δικαστηρίου ή της/των αρμόδιας/-ών εποπτικής/-ών αρχής/-ών όσον αφορά τις υποχρεώσεις του σύμφωνα με τις παρούσες ρήτρες ή τον κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 και/ή τον κανονισμό (ΕΕ) 2018/1725.
- γ) Ο εκτελών την επεξεργασία έχει δικαίωμα να καταγγείλει τη σύμβαση στον βαθμό που αφορά την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σύμφωνα με τις παρούσες ρήτρες αν, παρόλο που έχει ενημερώσει τον υπεύθυνο επεξεργασίας ότι οι εντολές του παραβιάζουν εφαρμοστέες νομικές απαιτήσεις σύμφωνα με τη ρήτρα 7.1 στοιχείο β), ο υπεύθυνος επεξεργασίας εμμένει στη συμμόρφωση με τις εν λόγω εντολές.
- δ) Μετά την καταγγελία της σύμβασης, ο εκτελών την επεξεργασία, κατ' επιλογή του υπευθύνου επεξεργασίας, διαγράφει όλα τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που επεξεργάζεται για λογαριασμό του υπευθύνου επεξεργασίας και πιστοποιεί στον υπεύθυνο επεξεργασίας ότι το έχει πράξει ή επιστρέφει όλα τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα στον υπεύθυνο επεξεργασίας και διαγράφει τα υφιστάμενα αντίγραφα, εκτός αν το δίκαιο της Ένωσης ή του κράτους μέλους απαιτεί την αποθήκευση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Έως τη διαγραφή ή την επιστροφή των δεδομένων, ο εκτελών την επεξεργασία συνεχίζει να διασφαλίζει τη συμμόρφωση με τις παρούσες ρήτρες.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ

Υπεύθυνος επεξεργασίας ορίζεται το συμβαλλόμενο μέρος (πελάτης) στο οποίο παρέχονται οι υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης τηλεπικοινωνιακού επιχειρησιακού συστήματος φωνής σύμφωνα με την κύρια σύμβαση.

Εκτελών την επεξεργασία

Όνομα: ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ (ΟΤΕ ΑΕ)

Διεύθυνση:

Λ.Κηφισίας 99, Μαρούσι ΤΚ: 15124

Φωτεινή Παπαθανασίου /Data Privacy Officer /customerprivacy@cosmote.gr

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ: ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ

Κατηγορίες υποκειμένων δεδομένων των οποίων τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα υποβάλλονται σε επεξεργασία

Πελάτες

Συναλλασσόμενοι ιδιώτες

Υπάλληλοι

Κατηγορίες δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που υποβάλλονται σε επεξεργασία

Επάγγελμα, κλάδος ή επωνυμία

Στοιχεία επικοινωνίας που περιλαμβάνονται στο κατάλογο του τηλεφωνικού κέντρου (π.χ. τηλέφωνο, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο)

Δεδομένα επικοινωνίας (εισερχόμενες, εξερχόμενες κλήσεις, ημερομηνία και ώρα επικοινωνίας κτλ.)

Δεδομένα που μπορούν να αναχθούν σε φυσικά πρόσωπα ή σε προσωπικά δεδομένα εγγραφής (όνομα χρήστη, διεύθυνση IP)

Ευαίσθητα δεδομένα που υποβάλλονται σε επεξεργασία (αν συντρέχει τέτοια περίπτωση) και περιορισμοί ή εγγυήσεις που εφαρμόζονται ώστε να λαμβάνονται πλήρως υπόψη η φύση των δεδομένων και οι υφιστάμενοι κίνδυνοι, όπως, για παράδειγμα, αυστηρός περιορισμός του σκοπού, περιορισμοί στην πρόσβαση (συμπεριλαμβανομένης της πρόσβασης αποκλειστικά από προσωπικό που έχει λάβει εξειδικευμένη κατάρτιση), τήρηση αρχείου πρόσβασης στα δεδομένα, περιορισμοί στις περαιτέρω διαβιβάσεις ή πρόσθετα μέτρα ασφάλειας.

Δεν πραγματοποιείται επεξεργασία ευαίσθητων δεδομένων στο πλαίσιο της παρούσας συνεργασίας.

Φύση της επεξεργασίας

Η επεξεργασία αφορά την παροχή υπηρεσιών συντήρησης – τεχνικής υποστήριξης Τηλεπικοινωνιακού Επιχειρησιακού Συστήματος Φωνής (Τ.Ε.Σ.Φ). Οι υπηρεσίες περιλαμβάνουν την επανορθωτική συντήρηση (corrective maintenance), την προληπτική συντήρηση (preventive maintenance) και την διαχείριση αλλαγών και υπηρεσιών τηλεπικοινωνιακού συμβούλου.

Σκοπός/-οί για τον οποίο ή τους οποίους τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα υποβάλλονται σε επεξεργασία για λογαριασμό του υπευθύνου επεξεργασίας.

Η επεξεργασία αφορά την παροχή υπηρεσιών συντήρησης – τεχνικής υποστήριξης Τηλεπικοινωνιακού Επιχειρησιακού Συστήματος Φωνής (Τ.Ε.Σ.Φ). Οι υπηρεσίες περιλαμβάνουν την επανορθωτική συντήρηση (corrective maintenance), την προληπτική συντήρηση (preventive maintenance) και την διαχείριση αλλαγών και υπηρεσιών τηλεπικοινωνιακού συμβούλου.

Η πρόσβαση στα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα πραγματοποιείται απομακρυσμένα μέσω εξειδικευμένου λογισμικού διαχείρισης συστήματος του κατασκευαστή ή επιτόπου μέσω console cable(serial-Ethernet).

Στην περίπτωση που η δυνατότητα απομακρυσμένης πρόσβασης παρέχεται από τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας, ο τελευταίος είναι υπεύθυνος να ορίσει το είδος της πρόσβασης κατόπιν συνεννόησης με τον Εκτελούντα την Επεξεργασία.

Διάρκεια της επεξεργασίας

Η επεξεργασία πραγματοποιείται για όσο χρονικό διάστημα ισχύει η κύρια σύμβαση. Οι όροι της παρούσας σύμβασης ισχύουν και μετά την λήξη της κύριας σύμβασης για περιορισμένο χρονικό διάστημα και διέπουν την τυχόν επεξεργασία προσωπικών δεδομένων πραγματοποιείται με σκοπό την λήξη της συνεργασίας των συμβαλλόμενων μερών.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ ΤΕΧΝΙΚΑ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΑ ΜΕΤΡΑ, ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΩΝ ΤΩΝ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΩΝ ΜΕΤΡΩΝ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Για την παροχή των υπηρεσιών, η επεξεργασία δεδομένων πραγματοποιείται είτε επί τόπου στα συστήματα του Υπευθύνου είτε απομακρυσμένα από τις εγκαταστάσεις του Εκτελούντος και τηρούνται τα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα ασφάλειας που ορίζονται από τον Υπεύθυνο. Σε περίπτωση που απαιτηθεί η συλλογή και/ή Επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, σε συστήματα του ΟΤΕ συμφωνούνται τα ακόλουθα μέτρα:

1. Εμπιστευτικότητα (Άρθρο 32 παρ. 1 β) του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία των Δεδομένων - EU GDPR)
 - Έλεγχος άδειας εισόδου Δεν επιτρέπεται η μη εξουσιοδοτημένη φυσική πρόσβαση, π.χ. κάρτες με μαγνητική ταινία , κλειδιά, συστήματα συναγερμού, συστήματα καταγραφής εικόνας.
 - Έλεγχος λογικής πρόσβασης Δεν επιτρέπεται η μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση σε συστήματα του Υπευθύνου, π.χ.: (ασφαλείς) κωδικοί πρόσβασης, μηχανισμοί αυτόματου κλειδώματος.
2. Ακεραιότητα (Άρθρο 32 παρ. 1 β) του EU GDPR)
 - Έλεγχος αποκάλυψης Δεν επιτρέπεται η μη εξουσιοδοτημένη ανάγνωση, αντιγραφή, τροποποίηση ή αφαίρεση δεδομένων κατά τη διάρκεια ηλεκτρονικής διαβίβασης ή μεταφοράς τους, π.χ. κρυπτογράφηση, εικονικά ιδιωτικά δίκτυα (VPN).
3. Διαθεσιμότητα και αποκατάσταση (Άρθρο 32 παρ. 1 α) του EU GDPR)
4. Έλεγχος διαθεσιμότητας Προστασία έναντι κινδύνων που απορρέουν από τυχαία ή σκόπιμη καταστροφή ή/και απώλεια, π.χ. στρατηγική εφεδρείας (backup), (διαδικτυακά και μη, εντός και εκτός χώρου εργασίας), τροφοδοτικά αδιάλειπτης παροχής ισχύος (UPS), προστασία από τους ιούς (antivirus), τείχη προστασίας (firewall) και σχέδια έκτακτης ανάγκης Διαδικασία για την τακτική δοκιμή, εκτίμηση και αξιολόγηση (Άρθρο 32 παρ. 1 δ) του EU GDPR, Άρθρο 25, παρ. 1, του EU GDPR)
 - Διαχείριση προστασίας δεδομένων
 - Διαχείριση ανταπόκρισης σε περίπτωση περιστατικών
 - Έλεγχος ανάθεσης. Δεν επιτρέπεται η επεξεργασία δεδομένων άνευ σύμβασης κατά την έννοια του Άρθρου 28 του EU GDPR χωρίς τις αντίστοιχες εντολές από τον πελάτη, π.χ.: σύνταξη δεσμευτικής συμφωνίας

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV: ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΥΠΕΡΓΟΛΑΒΩΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ

Για την παροχή υπηρεσιών συντήρησης – τεχνικής υποστήριξης Τηλεπικοινωνιακού Επιχειρησιακού Συστήματος Φωνής (Τ.Ε.Σ.Φ). ο Εκτελών την Επεξεργασία: i) δεν αναθέτει επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σε **υπεργολάβο επεξεργασίας** .ii) συνεργάζεται με έναν ή περισσότερους από τους κάτωθι αναφερόμενους **προμηθευτές**, οι οποίοι παρέχουν τα προϊόντα ή/και τις υπηρεσίες τους στον Υπεύθυνο Επεξεργασίας με την μεσολάβηση του Εκτελούντος την Επεξεργασία «ως έχουν» με βάση τους δικούς τους όρους επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων και εφαρμόζοντας τα δικά τους μέτρα ασφάλειας χωρίς την δυνατότητα διαπραγμάτευσης αυτών εκ μέρους του Εκτελούντος την Επεξεργασία. Παρακάτω παρατίθεται σχετικός κατάλογος των προμηθευτών, με τους οποίους ο Εκτελών συνεργάζεται για την παροχή των υπηρεσιών συντήρησης – τεχνικής υποστήριξης Τηλεπικοινωνιακού Επιχειρησιακού Συστήματος Φωνής (Τ.Ε.Σ.Φ). **Ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας μπορεί να ζητήσει αντίγραφο των σχετικών όρων επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων του προμηθευτή υποβάλλοντας σχετικό αίτημα στο customerprivacy@ote.gr**. Ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας αποδέχεται ότι ο Εκτελών την Επεξεργασία ουδεμία ευθύνη φέρει αναφορικά με την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων του μέσω του προϊόντος (ή της υπηρεσίας) του προμηθευτή (των προμηθευτών)..

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ

A/A	ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ	ΠΡΟΙΟΝ
1)	AudioCodes Inc. 200 Cottontail Lane, Suite A101E, Somerset NJ 08873	
2)	TCT Mobile Europe SAS, hereinafter referred to as “ Alcatel ”, registered at Immeuble Le Capitole, 55 avenue des Champs Pierreux Nanterre 92000 France.	
3)	Sparkoo Technologies Ireland Co., Limited (“ Huawei Cloud)	

4)	Λουκοβίτου Β. - Ταραμονλής Γ. Ο. Ε, Δωδεκανήσου 21, 546 26, Θεσσαλονίκη (LT.COM)	
5)	NEC CORPORATION (7-1, Shiba 5-chome Minato-ku, Tokyo 108-8001 Japan)	
6)	Unify Software and Solutions GmbH & Co K.G(Atos Unify) Otto-Hahn-Ring 6, 81739 München, Germany	