



## **ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Στην Αθήνα, σήμερα στις ..... μεταξύ, **(1)** της Ανώνυμης Εταιρίας με την επωνυμία «**VOICELAND ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ**» και τον διακριτικό τίτλο «**VOICELAND ΑΕ**», η οποία εδρεύει στη Νέα Ιωνία Αττικής (επί της οδού Ιφιγένειας αριθ. 81 – Τ.Κ. 14231), με ΑΦΜ 800658070 (υπαγόμενης στη ΔΟΥ ΦΑΕ Αθηνών), νομίμως αδειοδοτημένης από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων με ΑΜ 15-078, εγγεγραμμένης στο Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών με Αριθ. ΓΕΜΗ 134501901000, εφεξής καλούμενης για λόγους συντομίας «**η Εταιρεία**» **και (2)** του Συνδρομητή (φυσικό ή νομικό πρόσωπο) με τα στοιχεία που αναγράφονται στη συνημμένη αίτηση και προσφορά, καλουμένου εφεξής στην παρούσα για λόγους συντομίας «**ο συνδρομητής**», **συμφωνήθηκαν, συνομολογήθηκαν και έγιναν αμοιβαία αποδεκτά τα ακόλουθα:**

### **ΑΡΘΡΟ 1: ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**

**1.1.** Η εταιρεία παρέχει υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας και άλλες ενσύρματες (καλωδιακές) ή ασύρματες διαδικτυακές VoIP υπηρεσίες σύμφωνα με την άδεια που της έχει χορηγηθεί από τις αρμόδιες ρυθμιστικές και εποπτικές αρχές, υπηρεσίες εγκατάστασης πακέτων λογισμικού ή επεκτάσεων, παροχή ηλεκτρονικού εξοπλισμού με ή χωρίς αντάλλαγμα και τεχνική υποστήριξη, κατόπιν συμφωνίας με τον πελάτη – συνδρομητή.

**1.2.** Στα πλαίσια των υπηρεσιών αυτών, η εταιρεία ενδέχεται να παρέχει ηλεκτρονικό εξοπλισμό, τηλεφωνικές συσκευές κλπ, με ή χωρίς αντάλλαγμα, ο οποίος περιγράφεται στην εκάστοτε προσφορά, η οποία προσαρτάται, ή γνωστοποιείται στον πελάτη μέσω e-mail και αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσας σύμβασης. Ο εξοπλισμός αυτός παρέχεται όσο διαρκεί η παρούσα σύμβαση με την «Εταιρεία» και επιστρέφεται με τη λήξη αυτής, εκτός κι αν έχει αγοραστεί νομίμως από την «Εταιρεία».

**1.3.** Ο τιμοκατάλογος και η πολιτική χρέωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών από την εταιρεία, της τεχνικής υποστήριξης και του παρεχόμενου ηλεκτρονικού εξοπλισμού, ορίζεται από αυτήν, εκδίδεται και αποστέλλεται στον πελάτη – συνδρομητή για την εξυπηρέτηση κλήσεων προς όλους τους δυνατούς προορισμούς (εγχώριους, διεθνείς αριθμούς και σύντομους κωδικούς) που προβλέπονται από το νόμο. Η εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα αναπροσαρμογής του τιμοκαταλόγου, γνωστοποιώντας τον στον συνδρομητή πριν την εφαρμογή του.

**1.4.** Η εταιρεία δικαιούται να ζητήσει από τον υποψήφιο συνδρομητή έγγραφα και δικαιολογητικά που πιστοποιούν την ταυτότητά του και τα προσωπικά του στοιχεία ώστε να καταστεί δυνατή η ενεργοποίηση των υπηρεσιών της.

**1.5.** Η εταιρεία αναλαμβάνει την τεχνική υποστήριξη για την επιδιόρθωση βλαβών που θα προκύψουν στον ηλεκτρονικό εξοπλισμό και το δίκτυο που αυτή παρέχει στον συνδρομητή, ο οποίος προσαρτάται και αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσας σύμβασης, καθώς και την εκτέλεση εργασιών επισκευής, αποκατάστασης βλάβης και αγοράς και τοποθέτησης ανταλλακτικών για τη συντήρηση και αναβάθμιση του ήδη υπάρχοντος εξοπλισμού, κατόπιν αποστολής έγγραφης προσφοράς στον

συνδρομητή και αποδοχής της.

**1.6.** Η εταιρεία παρέχει τις ανωτέρω υπηρεσίες και τιμολογεί ανά μήνα, δίμηνο, άλλως όπως ορίζεται στην συνημμένη προσφορά υπηρεσιών. Σε περίπτωση αναγγελίας βλάβης στα συστήματα του πελάτη, η οποία θα αποδεικνύεται τηλεφωνικά ή εγγράφως, η εταιρεία υποχρεούται να την αποκαταστήσει εντός εύλογου χρονικού διαστήματος από τη στιγμή της ειδοποίησης, και με την προϋπόθεση ότι υφίσταται διαθεσιμότητα του υλικού εξοπλισμού από τον προμηθευτή της εταιρείας. Σε περίπτωση που κριθεί απαραίτητη η αντικατάσταση, επισκευή ή η εγκατάσταση νέου εξοπλισμού, η αποκατάσταση θα γίνεται εντός 72 ωρών (το παρόν αφορά αποκλειστικά τον παραχωρημένο από την εταιρεία εξοπλισμό).

**1.7.** Η εταιρεία δεν ευθύνεται για φθορές ή ζημιές που προκαλούνται από την κακή μεταχείριση των συστημάτων ή από την επιδιόρθωση της βλάβης από μη εξουσιοδοτημένο από την ίδια πρόσωπο.

**1.8.** Η εταιρεία έχει το δικαίωμα να εκτελεί την παρούσα σύμβαση είτε με υπαλλήλους της είτε με τρίτους ειδικά εξουσιοδοτημένους για το σκοπό αυτό.

**1.9.** Ο συνδρομητής επιβαρύνεται με το κόστος των ανταλλακτικών, αναλωσίμων και λοιπών υλικών που απαιτούνται για την επισκευή και την αποκατάσταση της βλάβης, σύμφωνα με τον ισχύοντα τιμοκατάλογο της εταιρείας ή της οικονομικής προσφοράς που έχει αποσταλεί από την εταιρεία στον πελάτη. Η εταιρεία δεν υποχρεούται αφενός μεν να διαθέτει αποθήκη με ανταλλακτικά ή αναλώσιμα υλικά, και αφετέρου, να αντικαταστήσει πλήρως τον εξοπλισμό του πελάτη μέχρι την πλήρη αποκατάσταση της βλάβης (βάσει διαθεσιμότητας).

**1.10.** Ο συνδρομητής δεσμεύεται ότι η προμήθεια των ανταλλακτικών και των αναλωσίμων υλικών, όπως αυτά απαιτούνται για τη ορθή λειτουργία των εγκαταστάσεών του θα γίνεται αποκλειστικά από την εταιρεία, όπως αυτά (ανταλλακτικά και αναλώσιμα υλικά) ορίζονται στην προσφορά που προσαρτάται της παρούσας και το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της.

**1.11.** Ο συνδρομητής δεν επιτρέπεται να παραχωρήσει τη χρήση του παρεχόμενου τεχνικού εξοπλισμού ή των άνω αναλωσίμων υλικών σε τρίτο, φυσικό ή νομικό πρόσωπο.

**1.12.** Η εταιρεία δεν αναλαμβάνει και δεν παρέχει οποιαδήποτε άλλη εγγύηση, όρο, δέσμευση, δήλωση ή υπόσχεση ως προς τον τρόπο εκτέλεσης ή παροχής υπηρεσιών, εκτός από όσα ορίζονται στην συνημμένη προσφορά της παρούσας σύμβασης.

**1.13.** Η εταιρεία ουδεμία ευθύνη θα υπέχει για άμεσες ή έμμεσες ζημιές, για διαφυγόντα κέρδη ή έσοδα ή για οποιαδήποτε άλλη ζημία τυχόν υποστεί ο πελάτης - συνδρομητής ή σε περιπτώσεις ανωτέρας βίας. Ως «ανωτέρα βία» νοείται οποιαδήποτε απρόβλεπτη και έκτακτη κατάσταση ή συμβάν ανεξάρτητη από τον έλεγχο των συμβαλλομένων μερών, μη οφειλόμενη σε σφάλμα ή αμέλεια ενός εξ αυτών, η οποία εμποδίζει την εταιρεία να εκτελέσει μια ή περισσότερες από τις συμβατικές υποχρεώσεις της, και η οποία δεν κατέστη δυνατό να αντιμετωπιστεί, παρόλη την επιδειχθείσα επιμέλεια. Επίσης, η εταιρεία ουδεμία ευθύνη υπέχει για τη μη τήρηση ή την αδυναμία τήρησης των όρων της παρούσας, όταν αυτό οφείλεται σε ανωτέρα βία ή εξαιτίας άλλου λόγου, όπως ενδεικτικά, πόλεμοι, απεργίες, ατυχήματα, σεισμοί, πλημμύρες, πυρκαγιές, καταιγίδες, ή άλλα φυσικά φαινόμενα, τρομοκρατικές ενέργειες, δολιοφθορές, κυβερνητικές απαγορεύσεις, πράξεις Ελληνικών ή Κοινοτικών ή άλλων αρχών, εμπορικός αποκλεισμός, κλπ.

**1.14.** Κατά την εφαρμογή της παρούσας σύμβασης θα τηρείται με ευθύνη της εταιρείας το ημερολόγιο του συστήματος του πελάτη, στο οποίο θα καταχωρούνται οι ενέργειες που έχουν ληφθεί, οι κλήσεις προς την Εταιρεία, πιθανά προβλήματα κλπ, προκειμένου να αντιμετωπιστούν οι

ενδεχόμενες βλάβες και θα τηρείται στο αρχείο της εταιρείας και σύμφωνα με το αρ. 5.7.

## **ΑΡΘΡΟ 2: ΔΙΑΡΚΕΙΑ**

**2.1.** Η διάρκεια της παρούσας σύμβασης συμφωνείται για αόριστο χρόνο, εκτός αν ορίζεται διαφορετικά στην προσφορά που επισυνάπτεται. Σε περίπτωση σύμβασης ορισμένου χρόνου, η ισχύς της παρατείνεται αυτοδικαίως για ένα ακόμη έτος κάθε φορά, εφόσον δεν καταγγεληθεί εγγράφως ή διαμέσου ηλεκτρονικών μέσων από οιοδήποτε από τα συμβαλλόμενα μέρη τουλάχιστον τριάντα (30) ημέρες πριν από τη λήξη της.

**2.2.** Σε περίπτωση παράτασης ισχύος της παρούσας σύμβασης, η εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να αναπροσαρμόζει ελεύθερα το κόστος της κατ' έτος συντήρησης, εφόσον κοινοποιήσει εγγράφως στον συνδρομητή το ύψος αναπροσαρμογής του τιμήματος σαράντα πέντε (45) ημέρες πριν από τη λήξη της σύμβασης συντήρησης. Εάν σε χρονικό διάστημα δεκαπέντε (15) ημερών από την προαναφερόμενη έγγραφη κοινοποίηση ο συνδρομητής δεν κοινοποιήσει στην εταιρεία με ενυπόγραφη δήλωσή του τις προθέσεις του, θεωρείται ότι έχει αποδεχθεί το από την εταιρεία αναπροσαρμοσμένο τίμημα.

## **ΑΡΘΡΟ 3: ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΟΡΟΙ - ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

**3.1.** Το κόστος για την παροχή των υπηρεσιών της εταιρείας προς τον συνδρομητή αναφέρεται στη συνημμένη προσφορά – ηλεκτρονική επικοινωνία (η οποία προσαρτάται ή γνωστοποιείται μέσω e-mail) που αποδέχεται ο συνδρομητής. Η τιμολόγηση των υπηρεσιών που παρέχονται με την παρούσα σύμβαση θα πραγματοποιείται σε μηνιαία ή διμηνιαία βάση ή όπως περιγράφεται στην προσφορά – ηλεκτρονική επικοινωνία που έχει αποδεχθεί ο πελάτης, θα προπληρώνεται ή θα πιστώνεται και θα καταβάλλεται όπως προβλέπεται από την προσφορά (ή την ηλεκτρονική αλληλογραφία που έχει αποδεχθεί ο πελάτης) και σε περίπτωση πίστωσης (με την έκδοση του σχετικού φορολογικού στοιχείου ΤΠΥ ή ΑΠΥ) στον τραπεζικό λογαριασμό της εταιρείας των συνεργαζόμενων Τραπεζικών Ιδρυμάτων που γνωστοποιούνται στον συνδρομητή. Μετά την παρέλευση του ανωτέρω χρονικού διαστήματος πίστωσης το εδώ αναφερόμενο μηνιαίο, διμηνιαίο ή ετήσιο κόστος τεχνικής υποστήριξης καθίσταται ληξιπρόθεσμο, απαιτητό και τοκοφόρο.

**3.2.** Σε περίπτωση υπερημερίας του συνδρομητή, η εταιρεία δύναται να διακόψει (οριστικά ή προσωρινά) την παροχή των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών της, να θέσει φραγή στο φάσμα των τηλεφωνικών γραμμών και των υπηρεσιών του συνδρομητή έως την εξόφληση του ληξιπρόθεσμου ποσού. Σε κάθε περίπτωση έχει το δικαίωμα να μεταβιβάσει τα στοιχεία του συνδρομητή σε τρίτα πρόσωπα και να τους αναθέσει την είσπραξη των οφειλόμενων ποσών με κάθε έννομο μέσο.

**3.3.** Η εταιρεία δύναται να παρέχει με τη μορφή χρησιδανείου τεχνικό εξοπλισμό προς την καλύτερη εξυπηρέτηση του συνδρομητή.

Τυχόν χρέωση για πρόσθετες εργασίες, αντικατάσταση – αναβάθμιση του εξοπλισμού, θα αναγράφεται επιπρόσθετα στο μηνιαίο ή διμηνιαίο ή ετήσιο κόστος συνδρομής, κατόπιν συμφωνίας των εδώ συμβαλλόμενων μερών.

**3.4.** Σε περίπτωση λύσης της σύμβασης από οποιαδήποτε αιτία, ο συνδρομητής οφείλει να επιστρέψει τον παραχωρημένο (με ή χωρίς χρέωση) από την εταιρεία ηλεκτρονικό εξοπλισμό εντός επτά ημερολογιακών ημερών. Κατά την επιστροφή του ο εξοπλισμός πρέπει να είναι πλήρως λειτουργικός, σε άρτια κατάσταση. Σε διαφορετική περίπτωση η Εταιρεία δικαιούται να χρεώσει τον συνδρομητή με

το κόστος του εξοπλισμού, όπως αυτός είχε διαμορφωθεί κατά τον χρόνο σύναψης της παρούσας.

**3.5.** Αμφότερα τα συμβαλλόμενα μέρη συμφωνούν και συνομολογούν ανεπιφύλακτα ότι το εδώ συμφωνηθέν τμήμα των υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης και συντήρησης είναι δίκαιο και εύλογο, αλλά και ότι ανταποκρίνεται και καλύπτει πλήρως τις εδώ συμφωνούμενες παρεχόμενες υπηρεσίες.

#### **ΑΡΘΡΟ 4: ΕΓΓΥΗΣΗ**

**4.1.** Η εταιρεία έχει δικαίωμα να ζητήσει πριν την έναρξη της παρούσας/ή και καθ' όλη τη διάρκεια της ισχύος της παρούσας και ο συνδρομητής υποχρεούται αντίστοιχα να καταβάλλει στην εταιρεία εγγύηση ποσού ύψους που καθορίζεται στην προσφορά που προσαρτάται του παρόντος για την παροχή του τεχνικού εξοπλισμού, συσκευών κλπ (με ή χωρίς αντάλλαγμα), ή/και των υπηρεσιών της. Η εταιρεία δύναται να αναπροσαρμόσει το ποσό της εγγύησης κατά τη διάρκεια της σύμβασης, λόγω αντισυμβατικής συμπεριφοράς του συνδρομητή ή στην περίπτωση της αιφνίδιας αύξησης της αξίας του παρεχόμενου τεχνικού εξοπλισμού ή των υπηρεσιών.

**4.2.** Η εγγύηση θα επιστραφεί στον συνδρομητή άτοκα μετά τη λήξη της παρούσας και εφόσον δεν εκκρεμούν σε βάρος του οικονομικές απαιτήσεις της εταιρείας από οποιαδήποτε αιτία. Η εταιρεία έχει το δικαίωμα να καλύπτει από το ποσό της εγγύησης κάθε ληξιπρόθεσμη και νόμιμα απαιτητή οφειλή του συνδρομητή.

#### **ΑΡΘΡΟ 5: ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΚΑΙ ΕΧΕΜΥΘΕΙΑ**

**5.1.** Η εταιρεία λαμβάνει όλα τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για να διασφαλίσει την εμπιστευτικότητα, την ακεραιότητα και τη διαθεσιμότητα του εμπιστευτικού και απόρρητου χαρακτήρα των επικοινωνιών του πελάτη και για την προστασία των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα που αυτός έχει δηλώσει εγγράφως σύμφωνα με την σχετική κείμενη νομοθεσία.

**5.2.** Πλην προηγούμενης έγγραφης συγκατάθεσης του πελάτη, η εταιρεία υποχρεούται να διατηρεί απόρρητα, έναντι οποιουδήποτε μη εξουσιοδοτημένου προσώπου, τα γεγονότα, τις πληροφορίες, τις γνώσεις, τα έγγραφα ή άλλα στοιχεία τα οποία της έχουν ανακοινωθεί εγγράφως από τον πελάτη ως εμπιστευτικά.

**5.3.** Ως εμπιστευτικές πληροφορίες και στοιχεία για τους σκοπούς της παρούσας σύμβασης νοούνται οι πληροφορίες και τα στοιχεία που αφορούν σε συμβάσεις που έχει ή πρόκειται να συνάψει ο πελάτης και οι αντισυμβαλλόμενοι του, τα έργα που διά των συμβάσεων αυτών έχει ή πρόκειται να αναλάβει, την επιχειρηματική οργάνωση, επενδύσεις, προϊόντα, οικονομική κατάσταση, πελατολόγιο, προμηθευτές, εμπορική πολιτική, επιχειρηματικά πλάνα και στρατηγικές, προγράμματα, μεθόδους παραγωγής, τεχνογνωσία, συστήματα, διαδικασίες και τεχνικές πωλήσεων και προώθησης πωλήσεων, τιμολογιακή πολιτική και κοστολόγηση του πελάτη, οι οποίες δεν είναι δυνατό να καταστούν ελεύθερα γνωστές σε τρίτους. Οι ως άνω πληροφορίες και στοιχεία (που στο εξής θα αποκαλούνται χάριν συντομίας ως «Εμπιστευτικές Πληροφορίες») ενδέχεται να περιέχονται σε οποιοδήποτε μέσο, ηλεκτρονικό ή μη, χωρίς απαραίτητα να φέρουν την ένδειξη «εμπιστευτικό» και επ' αυτών ο πελάτης έχει και διατηρεί την κυριότητα και αποκλειστική διάθεση, καθώς και όλα τα δικαιώματα που απορρέουν από αυτήν, των Εμπιστευτικών Πληροφοριών και στοιχείων, που ενδέχεται να συνιστούν και αντικείμενα πνευματικής ή βιομηχανικής ιδιοκτησίας.

**5.4.** Η εταιρεία δεσμεύεται ότι καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της παρούσας σύμβασης καθώς και των τυχόν παρατάσεων της υποχρεούται να τηρεί με απόλυτη εχεμύθεια ως εμπιστευτικές όλες τις

πληροφορίες και τα στοιχεία που περιέρχονται σε γνώση της από τον πελάτη κατά την εκτέλεση της παρούσας σύμβασης και την παροχή στον πελάτη των εδώ συμφωνημένων υπηρεσιών.

**5.5.** Η εταιρεία στο πλαίσιο της καλής πίστης και των χρηστών ηθών επιβάλλει την τήρηση του απορρήτου στους υπαλλήλους της, στους μισθωτούς της και στους συνεργάτες της.

**5.6.** Η εταιρεία καθ' όλη τη διάρκεια εκτέλεσης της παρούσας σύμβασης αναλαμβάνει για λογαριασμό της και για λογαριασμό του προσωπικού της την υποχρέωση να μη χρησιμοποιεί για σκοπούς άλλους από εκείνους της εκτέλεσης της σύμβασης και να μην γνωστοποιεί σε τρίτους κανένα γεγονός, καμία πληροφορία, καμία γνώση, κανένα έγγραφο ή άλλο στοιχείο που της κοινοποιήθηκε ή του οποίου έλαβε γνώση κατά την εκτέλεση της σύμβασης, ούτε και κανένα από τα αποτελέσματα των υπηρεσιών της, χωρίς προηγούμενη γραπτή συγκατάθεση του πελάτη. Η μεταβίβαση των δεδομένων αυτών σε τρίτους και η επεξεργασία τους μπορεί να γίνει ύστερα από εντολή των ανώτερων διοικητικών ή δικαστικών αρχών.

**5.7.** Η εταιρεία δεσμεύεται από τις εδώ αναφερόμενες υποχρεώσεις περί εμπιστευτικών πληροφοριών του πελάτη και για ένα (1) χρόνο μετά την λύση ή λήξη της παρούσας σύμβασης. Η χρήση αυτών γίνεται μονάχα μετά από εντολή δικαστικής αρχής και σύμφωνα με τους όρους του άρθρου 6.

#### **ΑΡΘΡΟ 6: ΠΕΡΙ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ**

**6.1.** Τα εδώ συμβαλλόμενα μέρη αναλαμβάνουν να τηρούν τις υποχρεώσεις που τυχόν απορρέουν από τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και τις σχετικές αποφάσεις, οδηγίες και κανονιστικές πράξεις της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

**6.2.** Για τους σκοπούς της παρούσας Πολιτικής Ασφαλείας Προσωπικών Δεδομένων ισχύουν οι ορισμοί του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (GDPR). Όπως ενδεικτικώς ως:

- «δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα»** νοείται κάθε πληροφορία που αφορά ταυτοποιημένο ή ταυτοποιήσιμο φυσικό πρόσωπο («υποκείμενο των δεδομένων»): το ταυτοποιήσιμο φυσικό πρόσωπο είναι εκείνο του οποίου η ταυτότητα μπορεί να εξακριβωθεί, άμεσα ή έμμεσα, ιδίως μέσω αναφοράς σε αναγνωριστικό στοιχείο ταυτότητας, όπως όνομα, σε αριθμό ταυτότητας, σε δεδομένα θέσης, σε επιγραμμικό αναγνωριστικό ταυτότητας ή σε έναν ή περισσότερους παράγοντες που προσιδιάζουν στη σωματική, φυσιολογική, γενετική, ψυχολογική, οικονομική, πολιτιστική ή κοινωνική ταυτότητα του εν λόγω φυσικού προσώπου,
- «επεξεργασία»** νοείται κάθε πράξη ή σειρά πράξεων που πραγματοποιείται με ή χωρίς τη χρήση αυτοματοποιημένων μέσων, σε δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα ή σε σύνολα δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όπως η συλλογή, η καταχώριση, η οργάνωση, η διάρθρωση, η αποθήκευση, η προσαρμογή ή η μεταβολή, η ανάκτηση, η αναζήτηση πληροφοριών, η χρήση, η κοινολόγηση με διαβίβαση, η διάδοση ή κάθε άλλη μορφή διάθεσης, η συσχέτιση ή ο συνδυασμός, ο περιορισμός, η διαγραφή ή η καταστροφή,
- «Εξουσιοδοτημένοι Χρήστες»** σημαίνει οποιοδήποτε άτομο στο οποίο ο Πελάτης χορηγεί εξουσιοδότηση πρόσβασης σύμφωνα με άδεια χρήσης λογισμικού της Εταιρείας, το οποίο είναι υπάλληλος, πράκτορας, εργολάβος, συνεργάτης ή αντιπρόσωπος του Πελάτη.
- «Υπεύθυνος επεξεργασίας»:** το φυσικό ή νομικό πρόσωπο, η δημόσια αρχή, η υπηρεσία ή άλλος φορέας που, μόνα ή από κοινού με άλλα, καθορίζουν τους σκοπούς και τον τρόπο της

επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα· όταν οι σκοποί και ο τρόπος της επεξεργασίας αυτής καθορίζονται από το δίκαιο της Ένωσης ή το δίκαιο κράτους μέλους, ο υπεύθυνος επεξεργασίας ή τα ειδικά κριτήρια για τον διορισμό του μπορούν να προβλέπονται από το δίκαιο της Ένωσης ή το δίκαιο κράτους μέλους.

- «**Εκτελών την επεξεργασία**»: το φυσικό ή νομικό πρόσωπο, η δημόσια αρχή, η υπηρεσία ή άλλος φορέας που επεξεργάζεται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα για λογαριασμό του υπευθύνου της επεξεργασίας.
- «**Κατάρτιση προφίλ**»: οποιαδήποτε μορφή αυτοματοποιημένης επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που συνίσταται στη χρήση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για την αξιολόγηση ορισμένων προσωπικών πτυχών ενός φυσικού προσώπου, ιδίως για την ανάλυση ή την πρόβλεψη πτυχών που αφορούν την απόδοση στην εργασία, την οικονομική κατάσταση, την υγεία, τις προσωπικές προτιμήσεις, τα ενδιαφέροντα, την αξιοπιστία, τη συμπεριφορά, τη θέση ή τις μετακινήσεις του εν λόγω φυσικού προσώπου.
- «**Παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα**»: η παραβίαση της ασφάλειας που οδηγεί σε τυχαία ή παράνομη καταστροφή, απώλεια, μεταβολή, άνευ άδειας κοινολόγηση ή πρόσβαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που διαβιβάστηκαν, αποθηκεύτηκαν ή υποβλήθηκαν κατ' άλλο τρόπο σε επεξεργασία.

**6.3.** Η εταιρεία υποχρεούται να τηρεί έγγραφα και ηλεκτρονικά αρχεία για όσο διάστημα βρίσκεται σε ισχύ η σύμβαση με τον συνδρομητή και επιπλέον για όσο διάστημα προβλέπεται από το νόμο. Εφόσον και μετά τη λήξη της σύμβασης εκκρεμεί καταγγελία ή αίτημα επίλυσης διαφοράς ενώπιον αρμόδιας διοικητικής, δημόσιας ή δικαστικής αρχής, η Εταιρεία δικαιούται να διατηρεί τα δεδομένα μέχρι την οριστική επίλυση του ζητήματος.

**6.4.** Ο σκοπός της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα αφορά την εκτέλεση της παρούσας σύμβασης, τη χρέωση του συνδρομητή, την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, τις απαραίτητες πληροφορίες για τον εντοπισμό του καλούντος σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης, πρόσβαση σε υπηρεσίες πρώτων βοηθειών και πυρόσβεσης, ή ακόμη και για την εκπλήρωση καθήκοντος που εκτελείται προς το δημόσιο συμφέρον. Οι νομικές βάσεις επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα είναι:

- η εκτέλεση σύμβασης (άρθρο 6 §1 β του ΓΚΠΔ)
- η έννομο συμφέρον του Υπ. Επεξεργασίας ή τρίτου (άρθρο 6 §1 στ του ΓΚΠΔ)

**6.5.** Τα φορολογικά στοιχεία διατηρούνται υποχρεωτικά και σύμφωνα με τον νόμο.

**6.7.** Ειδικότερα, με την παρούσα οι συμβαλλόμενοι προβαίνουν και σε **Σύμβαση Εκτέλεσης Επεξεργασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (DPA)**, για τους σκοπούς της οποίας, η Εταιρεία αποκαλείται ως «**Εκτελών την Επεξεργασία**» και ο Πελάτης – συνδρομητής ως «**Υπεύθυνος Επεξεργασίας**». Η Εταιρεία και ο Πελάτης / Υπεύθυνος Επεξεργασίας συμφωνούν ότι κάθε μέρος ευθύνεται για την αναθεώρηση και την υιοθέτηση των απαιτήσεων που επιβλήθηκαν στους Υπεύθυνους Επεξεργασίας και τους Εκτελούντες την Επεξεργασία από τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων 2016/679 («GDPR»), συγκεκριμένα αναφορικά με τα άρθρα 28 και 32 έως 36 του GDPR, αν και στο βαθμό που ισχύει στα Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα του Πελάτη/των Υπευθύνων Επεξεργασίας που επεξεργάζονται βάσει της DPA. Ο Εκτελών την Επεξεργασία επεξεργάζεται Δεδομένα που του έχουν χορηγηθεί από τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας στα πλαίσια της μεταξύ σύμβασης και μόνο για τους σκοπούς αυτής και για όσο χρόνο η σύμβαση παραμένει σε ισχύ

και σύμφωνα με το νόμο. Η επεξεργασία των Δεδομένων θα γίνεται μόνο σύμφωνα με τις γραπτές εντολές του Υπεύθυνου Επεξεργασίας και στο μέτρο που είναι αναγκαίο για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων του Εκτελούντος την Επεξεργασία, με τρόπο κατάλληλο και σε συμμόρφωση με την ισχύουσα νομοθεσία. Η φύση, ο σκοπός της επεξεργασίας και το είδος των Δεδομένων και οι κατηγορίες των υποκειμένων των Δεδομένων καταγράφονται στο Παράρτημα Α, που επισυνάπτεται στην παρούσα και αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της. Ο Εκτελών την Επεξεργασία σε περίπτωση που θεωρεί ότι κάποια οδηγία ή εντολή του Υπεύθυνου Επεξεργασίας παραβιάζει τον ΓΚΠΔ ή τις σχετικές ισχύουσες διατάξεις υποχρεούται να ενημερώσει άμεσα τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας.

**6.8.** Ο Εκτελών την Επεξεργασία θα μεταχειριστεί τα Δεδομένα που του παρέχει ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας με απόλυτη εμπιστευτικότητα.

**6.9.** Ο Εκτελών την Επεξεργασία υποχρεούται να διασφαλίζει σε όλη τη διάρκεια ισχύος της παρούσας ότι όλο το υπάρχον προσωπικό του, αλλά και όλοι οι προστιθέντες του, που πρόκειται να αποκτήσουν πρόσβαση σε Δεδομένα: (i) παρέχουν επαρκή εχέγγυα από πλευράς τεχνικών γνώσεων και προσωπικής ακεραιότητας για την τήρηση του απορρήτου, (ii) τελούν υπό την άμεση εποπτεία του Εκτελούντος την Επεξεργασία και τηρούν τα κατάλληλα μέτρα προστασίας, (iii) έχουν ενημερωθεί και δεσμευθεί εκ των προτέρων ως προς την εμπιστευτικότητα των Δεδομένων, (iv) έχουν λάβει γνώση και ακολουθούν τις οδηγίες του Υπεύθυνου Επεξεργασίας σχετικά με την επεξεργασία των Δεδομένων και θα ενημερώνονται για τις τυχόν νεότερες οδηγίες που θα απευθύνει ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας στον Εκτελούντα την Επεξεργασία, (v) έχουν λάβει γνώση και τηρούν τις ισχύουσες νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, (vi) έχουν ενημερωθεί ότι τυχόν παραβίαση των υποχρεώσεών τους μπορεί να δημιουργεί προσωπική ευθύνη τους (αστική και ποινική). Ο Εκτελών την Επεξεργασία υποχρεούται να διασφαλίζει ότι η πρόσβαση στα Δεδομένα περιορίζεται αυστηρά στα άτομα εκείνα που είναι απολύτως απαραίτητο για τους σκοπούς της κύριας σύμβασης. Η VOICELAND τακτικά θα εκπαιδεύει το προσωπικό που έχει πρόσβαση σε Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα στα ισχύοντα μέτρα ασφάλειας δεδομένων και απορρήτου δεδομένων.

**6.10.** Ο Εκτελών την Επεξεργασία μπορεί να αναθέσει σε υπεργολάβο την επεξεργασία Δεδομένων μόνο κατόπιν έγγραφης συμφωνίας με τον υπεργολάβο, η οποία πρέπει να διασφαλίζει ότι ο υπεργολάβος παρέχει επαρκές επίπεδο προστασίας των Δεδομένων, να περιλαμβάνει όρους που διασφαλίζουν τα συμφέροντα και δικαιώματα του Υπεύθυνου Επεξεργασίας εξίσου με τους όρους της παρούσας (συμπεριλαμβανομένων των τεχνικών και οργανωτικών μέτρων που αυτή προβλέπει) και ιδίως να προβλέπει δικαιώματα άμεσου ελέγχου και εντολών προς τον υπεργολάβο από τον Εκτελούντα την Επεξεργασία. Πριν την έναρξη επεξεργασίας Δεδομένων από τον υπεργολάβο ο Εκτελών την Επεξεργασία υποχρεούται να γνωστοποιήσει εγγράφως στον Υπεύθυνο Επεξεργασίας (αφού προηγηθεί σχετική γραπτή αίτηση του τελευταίου) την πρόθεσή του να συνεργαστεί με τον συγκεκριμένο υπεργολάβο, την ταυτότητα του υπεργολάβου και τη διαβεβαίωση ότι έχει ελέγξει τις προαναφερθείσες προϋποθέσεις. Ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας δικαιούται κατά την κρίση του να μην επιτρέψει την πρόσβαση του υπεργολάβου σε Δεδομένα, ενημερώνοντας σχετικά τον Εκτελούντα την Επεξεργασία εντός δέκα (10) εργασίμων ημερών από τη λήψη της ως άνω έγγραφης γνωστοποίησης. Σε κάθε περίπτωση ο Εκτελών την Επεξεργασία παραμένει πλήρως υπεύθυνος έναντι του Υπεύθυνου Επεξεργασίας για όλες τις πράξεις ή παραλείψεις του υπεργολάβου.

**6.11.** Ο Εκτελών την Επεξεργασία δεν επιτρέπεται να διαβιβάζει τα Δεδομένα (ή να επιτρέψει τη

διαβίβασή τους) εκτός του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συγκατάθεση του Υπεύθυνου Επεξεργασίας και πάντοτε υπό τις σχετικές νόμιμες προϋποθέσεις, όπως ορίζεται στο **Παράρτημα Γ**.

**6.12.** Ο Εκτελών την Επεξεργασία δεν μπορεί με δική του πρωτοβουλία να διορθώσει, να διαγράψει ή να περιορίσει την επεξεργασία Δεδομένων που διενεργείται για λογαριασμό του Υπεύθυνου Επεξεργασίας, αλλά μόνο κατόπιν έγγραφων οδηγιών από τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας. Εάν ένα υποκείμενο Δεδομένων επικοινωνήσει απευθείας με τον Εκτελούντα την Επεξεργασία σχετικά με διόρθωση, διαγραφή ή περιορισμό της επεξεργασίας, ο Εκτελών την Επεξεργασία πρέπει να διαβιβάσει αμέσως την αίτηση του υποκειμένου Δεδομένων στον Υπεύθυνο Επεξεργασίας και στη συνέχεια να ακολουθήσει τις σχετικές έγγραφες οδηγίες του Υπεύθυνου Επεξεργασίας.

**6.13.** Ο Εκτελών την Επεξεργασία είναι υπεύθυνος να διασφαλίζει ότι όταν χρησιμοποιεί αυτοματοποιημένα συστήματα για να εκτελέσει τον σκοπό που περιγράφεται ανωτέρω, τα Δεδομένα που παρέχονται από τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας είναι καταλλήλως διαχωρισμένα και απομονωμένα από τα υπόλοιπα Δεδομένα άλλων Πελατών που επεξεργάζεται ο Εκτελών την Επεξεργασία.

**6.14. Ασφάλεια των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα:** Η Εταιρεία ως Εκτελών την Επεξεργασία υλοποίησε και θα εφαρμόσει τα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα που ορίζονται στο **Παράρτημα Β**. Ο Εκτελών την Επεξεργασία υποχρεούται να λαμβάνει όλα τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα ασφαλείας για την προστασία των Δεδομένων από τυχαία ή παράνομη καταστροφή ή απώλεια, αλλοίωση, μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση ή κοινοποίηση ή οποιασδήποτε μορφής επεξεργασία, ενώ σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να συμμορφώνεται με τις σχετικές οδηγίες του Υπεύθυνου Επεξεργασίας, σύμφωνα και με τα άρθρα 28 και 32 του ΓΚΠΔ. Τα εν λόγω μέτρα ασφαλείας που ισχύουν κατά την έναρξη εφαρμογής της παρούσας καταγράφονται στο Παράρτημα Β, το οποίο μπορεί να ανανεώνεται ή τροποποιείται κατά καιρούς από τον Εκτελούντα την Επεξεργασία, με έγγραφη ενημέρωση του Υπεύθυνου Επεξεργασίας πριν την έναρξη εφαρμογής των αλλαγών. Ο Εκτελών την Επεξεργασία υποχρεούται να ειδοποιεί τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση εάν διαπιστώσει ότι δεν είναι σε θέση πλέον να εκπληρώνει τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από την κύρια σύμβαση ή / και την παρούσα και, κατόπιν εντολής του Υπεύθυνου Επεξεργασίας, να διακόψει την επεξεργασία Δεδομένων ή / και να λάβει εύλογα και κατάλληλα μέτρα για την αποκατάσταση της μη ορθής επεξεργασίας.

**6.15.** Τα Δεδομένα που προέρχονται από τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας θα αποθηκεύονται ξεχωριστά από αυτά που προέρχονται από άλλους πελάτες ή Υπευθύνους Επεξεργασίας σε κάθε δεδομένη χρονική στιγμή. Η διακριτή αποθήκευση των Δεδομένων θα πρέπει να συνίσταται τουλάχιστον σε επίπεδο βάσεων δεδομένων.

**6.16.** Ο Εκτελών την Επεξεργασία υποχρεούται να ειδοποιήσει εγγράφως τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και, σε κάθε περίπτωση, το αργότερο εντός είκοσι τεσσάρων (24) ωρών από κάθε περιστατικό παραβίασης Δεδομένων ή από κάθε εύλογη υποψία ότι έχει ανακύψει τέτοια περιστατικό. Η ειδοποίηση αυτή πρέπει να συνοψίζει τις επιπτώσεις στον Υπεύθυνο Επεξεργασίας και στα Δεδομένα, καθώς και τις διορθωτικές ενέργειες που ανέλαβε ή πρόκειται να αναλάβει ο Εκτελών την Επεξεργασία. Ο Εκτελών την Επεξεργασία υποχρεούται να παράσχει άμεσα όποιες σχετικές διευκρινίσεις και λεπτομέρειες ζητηθούν από τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας, ιδίως όσες απαιτούνται για την εκπλήρωση των νόμιμων υποχρεώσεων του Υπεύθυνου Επεξεργασίας. Ο Εκτελών την Επεξεργασία υποχρεούται να διεξάγει έρευνα σχετικά με τους λόγους και τις περιστάσεις τυχόν

παραβίασης Δεδομένων και να προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες και ενδεδειγμένες ενέργειες για τη διόρθωση, την πρόληψη, τον περιορισμό, την άμβλυση και αποκατάσταση της παραβίασης Δεδομένων. Ο Εκτελών την Επεξεργασία πρέπει να διατηρεί αρχείο των παραβιάσεων Δεδομένων και να συλλέγει, διατηρεί και τεκμηριώνει σ' αυτό όλα τα αποδεικτικά στοιχεία σχετικά με την αιτία, την ανταπόκριση, τις επανορθωτικές ενέργειες και τις επιπτώσεις που σχετίζονται με τις πραγματικές ή εικαζόμενες παραβιάσεις δεδομένων και να παρέχει την εν λόγω τεκμηρίωση στον Υπεύθυνο Επεξεργασίας, εφόσον ζητηθεί.

**6.17.** Ο Εκτελών την Επεξεργασία υποχρεούται να λαμβάνει όλα τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα που εγγυώνται την ασφάλεια των δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή των υπηρεσιών που παρέχονται στον Υπεύθυνο Επεξεργασίας ή που αφορούν στη μεταφορά ή διαβίβαση Δεδομένων. Τα μέτρα θα πρέπει να ικανοποιούν τα εκάστοτε γενικώς αποδεκτά πρότυπα ασφαλείας, όπως (ενδεικτικώς) τα πρότυπα ασφαλείας ISO27001/27002:2013, NIST 800-53, NEN 75-10 ή άλλα.

**6.18.** Κάθε ημερολογιακό έτος ή κατόπιν σημαντικών αλλαγών στα συστήματά του, ο Εκτελών την Επεξεργασία θα ελέγχει τα μέσα επεξεργασίας που χρησιμοποιεί για τυχόν αδυναμίες και θα προβαίνει σε αποκατάσταση αυτών σύμφωνα με τα ισχύοντα αποδεκτά πρότυπα. Ακολουθώντας, θα ενημερώνει εγγράφως τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας σχετικώς με τα ευρήματα του περιοδικού ελέγχου και τις τυχόν αναγκαίες ενέργειές του. Εάν είτε από το πόρισμα του ανωτέρω ελέγχου, είτε άλλως πώς, προκύψει ότι ο Εκτελών την Επεξεργασία δεν έχει υιοθετήσει επαρκή τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για την διασφάλιση της διαθεσιμότητας, ακεραιότητας, εμπιστευτικότητας και επαληθευσιμότητας των Δεδομένων, ο Εκτελών την Επεξεργασία έχει κατ' ανώτατο όριο 30 ημερολογιακές ημέρες προκειμένου να αποκαταστήσει τις παρουσιαζόμενες σε τεχνικά και οργανωτικά μέτρα ελλείψεις με δικά του έξοδα. Ο Εκτελών την Επεξεργασία θα πρέπει ανά πάσα στιγμή να αποδεικνύει, σύμφωνα με την αρχή της λογοδοσίας, ότι έχει λάβει τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για την ασφάλεια των Δεδομένων. Σε περίπτωση που ο Εκτελών την Επεξεργασία δεν αποκαθιστά τυχόν ελλείψεις σε τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, τότε ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας μπορεί να προσλάβει τρίτο ανεξάρτητο εμπειρογνώμονα προκειμένου να τις αποκαταστήσει με έξοδα του Εκτελούντος την Επεξεργασία.

**6.19.** Το Παράρτημα Β ισχύει μόνο στον βαθμό που οι εν λόγω Υπηρεσίες της Εταιρείας εκτελούνται στις εγκαταστάσεις ή από τις εγκαταστάσεις της VOICELAND. Στην περίπτωση που η Εταιρεία εκτελεί τις Υπηρεσίες της στις εγκαταστάσεις του Πελάτη / Υπευθύνου Επεξεργασίας και έχει αποκτήσει πρόσβαση στα συστήματα και τα δεδομένα του Πελάτη / Υπευθύνου Επεξεργασίας, η Εταιρεία θα συμμορφωθεί με τις εύλογες διοικητικές, τεχνικές και φυσικές συνθήκες του Πελάτη / Υπευθύνου Επεξεργασίας για την προστασία των εν λόγω δεδομένων και την προφύλαξη από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση. Σε συνδυασμό με οποιαδήποτε πρόσβαση στο σύστημα και τα δεδομένα του Πελάτη / Υπευθύνου Επεξεργασίας, ο Πελάτης / Υπεύθυνος Επεξεργασίας είναι υπεύθυνος να παρέχει στο εξουσιοδοτημένο προσωπικό της Εταιρείας εξουσιοδοτήσεις και κωδικούς πρόσβασης χρήστη προκειμένου να αποκτήσει πρόσβαση στα συστήματά του και να ανακαλέσει τις εν λόγω εξουσιοδοτήσεις και να τερματίσει την εν λόγω πρόσβαση, ανάλογα με το τι θεωρεί κατάλληλο ο Πελάτης / Υπεύθυνος Επεξεργασίας κατά καιρούς. Ο Πελάτης / Υπεύθυνος Επεξεργασίας δεν θα χορηγεί στην Εταιρεία άδεια πρόσβασης στα συστήματα του Αδειούχου ή σε προσωπικές πληροφορίες (του Υπευθύνου Επεξεργασίας ή τρίτων), εκτός αν η εν λόγω πρόσβαση είναι σημαντική για την

εκτέλεση των Υπηρεσιών της Εταιρείας. Ο Πελάτης / Υπεύθυνος Επεξεργασίας δεν θα αποθηκεύει Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα σε μη παραγωγικά περιβάλλοντα.

**6.20. Συνεργασία των μερών:** Σε περίπτωση που ο Εκτελών την Επεξεργασία λάβει οποιοδήποτε αίτημα σχετικά με τα Δεδομένα από τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας, πρέπει να ανταποκριθεί εντός είκοσι τεσσάρων (24) ωρών. Ο Εκτελών την Επεξεργασία υποχρεούται να ικανοποιήσει άμεσα οποιοδήποτε αίτημα του Υπεύθυνου Επεξεργασίας σχετικά με τροποποίηση, μεταβίβαση, διαγραφή ή παροχή στον Υπεύθυνο Επεξεργασίας αντιγράφου των Δεδομένων. Ο Εκτελών την Επεξεργασία υποχρεούται να παρέχει συνδρομή στον Υπεύθυνο Επεξεργασίας προκειμένου αυτός να συμμορφωθεί με τις υποχρεώσεις που αφορούν στην ασφάλεια των Δεδομένων, τις απαιτήσεις υποβολής αναφοράς για παραβιάσεις Δεδομένων, τις εκτιμήσεις επιπτώσεων για την προστασία των Δεδομένων και τις προηγούμενες διαβουλεύσεις, όπως αναφέρονται στα άρθρα 32 έως 36 του ΓΚΠΔ.

**6.21.** Δεν επιτρέπεται να δημιουργούνται από τον Εκτελούντα την Επεξεργασία αντίγραφα των Δεδομένων χωρίς την έγκριση του Υπεύθυνου Επεξεργασίας, με εξαίρεση τα αντίγραφα ασφαλείας (backup), εφόσον είναι απαραίτητα για τη διασφάλιση της εύρυθμης και ασφαλούς επεξεργασίας των Δεδομένων, καθώς και τα Δεδομένα που απαιτούνται για την εκπλήρωση των σχετικών κανονιστικών υποχρεώσεων. Τα άνω δεδομένα καταστρέφονται ασφαλώς με τη λήξη της παρούσας, εκτός αν ζητηθεί από τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας η παράδοσή τους σε αυτόν.

**6.22.** Ο Εκτελών την Επεξεργασία υποχρεούται να διατηρεί την τεκμηρίωση που αποδεικνύει την νόμιμη και σύμφωνη με την παρούσα επεξεργασία Δεδομένων και πέραν της διάρκειας της κύριας σύμβασης, σύμφωνα με τις αντίστοιχες περιόδους διατήρησης (ΣΗΜ: να οριστεί το μέγιστο διάστημα). Εφόσον ο Εκτελών την Επεξεργασία παραδώσει την εν λόγω τεκμηρίωση στον Υπεύθυνο Επεξεργασίας κατά τη λύση της κύριας σύμβασης, ο Εκτελών την Επεξεργασία απαλλάσσεται από την υποχρέωση αυτή.

**6.23.** Κάθε μέρος ευθύνεται για τη συμμόρφωσή του με τις απαιτήσεις τεκμηρίωσής του, συγκεκριμένα τη συντήρηση των εγγραφών επεξεργασίας όπως απαιτείται δυνάμει Νόμου περί Προστασίας Δεδομένων. Κάθε μέρος θα βοηθάει εύλογα το άλλο μέρος με τις απαιτήσεις τεκμηρίωσής του, συμπεριλαμβανομένης της παροχής πληροφοριών που χρειάζεται το άλλο μέρος από αυτό με τρόπο που έχει ζητηθεί εύλογα από το άλλο μέρος (όπως π.χ. με τη χρήση ηλεκτρονικού συστήματος), προκειμένου να επιτρέψει στο άλλο μέρος να συμμορφωθεί με τις υποχρεώσεις που σχετίζονται με τη συντήρηση εγγραφών επεξεργασίας.

**6.24. Διαγραφή των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα:** Ο Εκτελών την Επεξεργασία θα διατηρεί τα Δεδομένα μόνον για όσο χρονικό διάστημα είναι απαραίτητο για την εκτέλεση των συμβατικών του υποχρεώσεων από την σύμβαση ή επιβάλλεται από το νόμο. Αμέσως μετά τη λύση της σύμβασης για οποιονδήποτε λόγο ή όταν τα Δεδομένα δεν είναι πλέον απαραίτητα για την παροχή υπηρεσιών από τον Εκτελούντα την Επεξεργασία, ο Εκτελών την Επεξεργασία πρέπει να επιστρέψει στον Υπεύθυνο Επεξεργασίας (εφόσον του ζητηθεί εγγράφως από τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας) όλα τα Δεδομένα που βρίσκονται στην κατοχή ή υπό τον έλεγχό του, με την επιφύλαξη των σχετικών νομοθετικών διατάξεων, άλλως να τα καταστρέψει με ασφάλεια, με τρόπο συμβατό με την προστασία των Δεδομένων. Ο Εκτελών την Επεξεργασία, εφόσον του ζητηθεί από τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας, υποχρεούται να χορηγήσει έγγραφη επιβεβαίωση εντός δεκαπέντε (15) ημερών ότι τα Δεδομένα έχουν επιστραφεί ή έχουν καταστραφεί με ασφάλεια, εκτός αν ρυθμίζεται αλλιώς με σχετικό νόμο.

**6.25. Ευθύνη:** Εάν ο Εκτελών την Επεξεργασία παραλείπει να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του από την παρούσα Σύμβαση Εκτέλεσης Επεξεργασίας, ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας δύναται να τον οχλήσει εγγράφως προκειμένου να συμμορφωθεί εντός εύλογου χρόνου από την λήψη της όχλησης. Ο Εκτελών την Επεξεργασία θεωρείται ότι παραβιάζει τις υποχρεώσεις του από την παρούσα σύμβαση όταν λάβουν χώρα περιστατικά ασφαλείας ή παραβιάσεις Δεδομένων και δεν λάβει τα αναγκαία μέτρα προκειμένου να αποκαταστήσει ή περιορίσει τις συνέπειες αυτών εντός 32 ωρών από την διαπίστωσή τους, ιδίως δε εάν δεν αποκαταστήσει την πρόσβαση του ιδίου και του Υπευθύνου Επεξεργασίας στα Δεδομένα. Δεν συντρέχει παραβίαση της παρούσας σε περίπτωση που η παραβίαση των Δεδομένων ή/και το περιστατικό ασφαλείας ανάγονται σε λόγους ανωτέρας βίας. Εάν ο Εκτελών την Επεξεργασία οχληθεί εγγράφως από τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας να λάβει τα αναγκαία μέτρα κατόπιν διαπίστωσης και αναφοράς περιστατικού ασφαλείας ή παραβίασης Δεδομένων και δεν πράξει τούτο εντός του χρόνου που του έχει γνωστοποιηθεί από τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας, ο Εκτελών την Επεξεργασία θεωρείται ότι έχει παραβιάσει τις υποχρεώσεις του από την παρούσα σύμβαση.

**6.26.** Επί τη βάση των προβλέψεων του άρθρου 82 του ΓΚΠΔ και των λοιπών εφαρμοζόμενων νόμων, ο Εκτελών την Επεξεργασία ευθύνεται για κάθε ζημία που προκλήθηκε είτε στον Υπεύθυνο Επεξεργασίας από την υπαίτια παράβαση των υποχρεώσεών του.

**6.27. Δικαίωμα επιτόπιου ελέγχου:** Ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας δικαιούται μετά από προηγούμενη έγκαιρη (προ τριάντα ημερών τουλάχιστον) ενημέρωση του Εκτελούντος την Επεξεργασία, με δικά του έξοδα, να εισέρχεται στις εγκαταστάσεις του τελευταίου και να προβαίνει σε επιτόπιο έλεγχο των ηλεκτρονικών υπολογιστών και των υπολοίπων συστημάτων πληροφορικής, των αρχείων και των εγγράφων που αυτός τηρεί, προκειμένου να βεβαιωθεί ότι ο τελευταίος εκπληρώνει τις υποχρεώσεις του από την παρούσα σύμβαση. Οι έλεγχοι από τον Πελάτη θα περιορίζονται σε απομακρυσμένους ελέγχους όπου είναι δυνατόν. Αν είναι υποχρεωτικός επιτόπιος έλεγχος, δεν πρέπει να υπερβαίνει τη μία εργάσιμη ημέρα. Ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας θα παρέχει τα αποτελέσματα οποιουδήποτε ελέγχου στον Εκτελούντα την Επεξεργασία. Τα δεδομένα που παρέχονται ή συλλέγονται στο πλαίσιο ελέγχου, παρμένουν εντός των προβλεπόμενων ορίων από τη σύμβαση και σύμφωνα με τη κείμενη νομοθεσία (GDPR, Ν 4624/2019, Ν 3471/2006). Αν από κάποιο έλεγχο διαπιστωθεί ότι η Εταιρεία παραβίασε τις υποχρεώσεις της δυνάμει της DPA, η Εταιρεία θα διορθώσει αμέσως την παραβίαση με δικά της έξοδα.

**6.28.** Η Εταιρεία θα συνεργάζεται πλήρως και θα παρέχει στον Υπεύθυνο Επεξεργασίας όλα τα απαραίτητα στοιχεία, πληροφορίες και τεκμηρίωση που θα της ζητηθεί για την ολοκλήρωση του ελέγχου. Ρητά συμφωνείται ότι οι έλεγχοι δεν θα θίγουν τα δικαιώματα ή τα συμφέροντα άλλων πελατών της Εταιρείας. Ο έλεγχος πραγματοποιείται υπό απόλυτη εμπιστευτικότητα και η Εταιρεία δικαιούται να ζητήσει από τον εκτελούντα τον έλεγχο, καθώς από κάθε τρίτο πρόσωπο που αναλαμβάνει επιθεώρηση να δεσμευτεί και εγγράφως για την εμπιστευτικότητα του ελέγχου (της διαδικασίας και των αποτελεσμάτων αυτού).

**6.29. Αναφορά Σοβαρών Περιστατικών Ασφαλείας:** Η Εταιρεία ειδοποιεί άμεσα τον Πελάτη για οποιοδήποτε περιστατικό ασφάλειας που ενδέχεται να επηρεάσει την ακεραιότητα και την εμπιστευτικότητα των δεδομένων, συντάσσοντας αναφορά, η οποία περιλαμβάνει: (α) σύντομη περιγραφή του περιστατικού, (β) εκτίμηση πιθανών επιπτώσεων, (γ) ενέργειες που έχουν ληφθεί για την αντιμετώπισή του και (δ) εκτίμηση του χρόνου αποκατάστασης. Σε περίπτωση σοβαρού περιστατικού, η Εταιρεία οφείλει να ενημερώσει εντός 24 ωρών από την στιγμή που έλαβε γνώση του

περιστατικού, και να συντάξει πλήρη αναφορά εντός 72 ωρών, όπου απαιτείται, σύμφωνα με το άρθρο 33 του Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και τα ISO Standards.

**6.30. Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας και Αντιμετώπισης Καταστροφών:** Η Εταιρεία διαθέτει ολοκληρωμένη Πολιτική Ασφαλείας Δικτύων και Υπηρεσιών, υποβληθείσα στην Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, λειτουργεί σύστημα ISO 27001:2022 και εφαρμόζει σχετική Disaster Recovery Policy η οποία δύναται να κοινοποιηθεί κατόπιν αιτήματος σε μορφή summary υπό ρήτρα εμπιστευτικότητας.

**6.31. Λήξη:** Οι όροι της Σύμβασης Εκτέλεσης Επεξεργασίας λήγουν με τη λύση της παρούσας σύμβασης και εφαρμόζεται όρος 6.24. Μετά την οιονδήποτε τρόπο λύση της Σύμβασης Εκτέλεσης Επεξεργασίας οι προβλέψεις της παρούσας σύμβασης, οι οποίες εκ της φύσης τους παραμένουν σε ισχύ, θα εξακολουθήσουν να εφαρμόζονται, ιδίως η υποχρέωση εμπιστευτικότητας και η υποχρέωση κάλυψης των ποσών που τυχόν θα υποχρεωθεί να καταβάλει ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας προς Τρίτους ή προς την Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα εξαιτίας της παράβασης των υποχρεώσεων του Εκτελούντος την Επεξεργασία από την παρούσα σύμβαση ή το Νόμο.

**6.32.** Στους όρους της Σύμβασης Εκτέλεσης Επεξεργασίας ισχύουν και εφαρμόζονται όλοι οι ορισμοί, όροι και συμφωνίες της κύριας σύμβασης και των Παραρτημάτων της, εκτός αν συνομολογείται ρητώς κάτι διαφορετικό στην παρούσα. Σε καμία περίπτωση οι όροι της παρούσας δεν απαλλάσσουν τα μέρη από οποιαδήποτε υποχρέωσή τους από την ισχύουσα νομοθεσία και ιδίως από τον ΓΚΠΔ.

## **ΑΡΘΡΟ 7: ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**

**7.1.** Όλοι οι όροι της παρούσας σύμβασης είναι ουσιώδεις και η παράβαση οποιουδήποτε από αυτούς δίνει το δικαίωμα στο ανυπαίτιο μέρος να καταγγείλει τη σύμβαση αυτή αζημίως γι' αυτό, με έγγραφη καταγγελία άμεσης ισχύος.

**7.2.** Η σύμβαση αυτή θα λύεται αζημίως και για τα δύο εδώ συμβαλλόμενα μέρη υπό τον όρο ότι, κάθε εδώ συμβαλλόμενο μέρος έχει εκπληρώσει όλες τις για οποιονδήποτε λόγο απορρέουσες από την παρούσα σύμβαση υποχρεώσεις του προς το άλλο, εκτός και αν η λύση της οφείλεται σε υπαιτιότητα του συνδρομητή, οπότε και η Εταιρεία επιφυλάσσεται έναντι των νομίμων δικαιωμάτων της.

**7.3.** Σε περίπτωση καταγγελίας της σύμβασης από υπαιτιότητα ενός μέρους, εφαρμόζεται η διάταξη 3.4 με την επιφύλαξη των άρ. 8.4, 8.6 και 8.9.

## **ΑΡΘΡΟ 8: ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ**

**8.1.** Κάθε τροποποίηση της παρούσας σύμβασης και των παραρτημάτων της, συμπεριλαμβανομένων των τυχόν προσθηκών ή διαγραφών, πρέπει να αποτελέσει αντικείμενο γραπτής τροποποιητικής πράξης, που θα συναφθεί υπό τους ίδιους όρους με τη σύμβαση. Καμία προφορική συμφωνία δεν μπορεί να δεσμεύσει τα συμβαλλόμενα μέρη ως προς τούτο, με εξαίρεση την τιμολογιακή πολιτική που προβλέπεται στο άρ. 1.3 της παρούσας.

**8.2.** Τα εδώ συμβαλλόμενα μέρη συμφωνούν το ανεκχώρητο των απαιτήσεών τους από την παρούσα σύμβαση.

**8.3.** Η εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να τροποποιεί μονομερώς τις τεχνικές προδιαγραφές των υπηρεσιών της προκειμένου να αναβαθμίσει την ποιότητά τους.

**8.4.** Η εταιρεία σε καμία περίπτωση δεν ευθύνεται για τυχόν πλημμελή λειτουργία των τηλεπικοινωνιακών δικτύων, διακοπές, παρεμβολές ή προβλήματα στην ποιότητα των κλήσεων αν

αυτή οφείλεται σε τεχνικούς λόγους του δημοσίου τηλεπικοινωνιακού δικτύου, δίκτυο τρίτων (εκτός της σφαίρας επιρροής της εταιρείας), του εξοπλισμού που έχει παραχωρήσει με αντάλλαγμα ή χρησιδανείσει, ή σε λόγους ανωτέρας βίας.

**8.5.** Η εταιρεία σε καμία περίπτωση δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε παρέμβαση, αντικατάσταση, προσθήκη ή αφαίρεση του εξοπλισμού ή του δικτύου του συνδρομητή, όταν αυτή γίνεται από τρίτο, πλην της εταιρείας ή του εξουσιοδοτημένου από αυτήν προσώπου.

**8.6.** Η εταιρεία παρέχει στον συνδρομητή ένα φάσμα τηλεφωνικών γραμμών που προορίζεται για χρήση αποκλειστικά από αυτόν. Ο συνδρομητής οφείλει να συμμορφώνεται με τις διατάξεις της τηλεπικοινωνιακής νομοθεσίας, της πνευματικής ιδιοκτησίας και γενικά με κάθε εθνικό και ευρωπαϊκό κανόνα δικαίου. Η εταιρεία δικαιούται να καταγγείλει τη σύμβαση σε περίπτωση παράβασης του όρου αυτού και να προβαίνει σε κάθε νόμιμη ενέργεια για την υποστήριξη των δικαιωμάτων της ενώπιον πάσης αρμόδιας Αρχής.

**8.7.** Η εταιρεία δεν φέρει καμία ευθύνη για τη χρήση του φάσματος των τηλεφωνικών γραμμών από τον συνδρομητή, την επιλογή των καλούμενων από αυτόν αριθμών, την συμπερίληψη τυχόν καλούμενων αριθμών που έχουν δηλώσει ότι δεν επιθυμούν να δέχονται κλήσεις για προώθηση προϊόντων ή υπηρεσιών, και τη συμμόρφωση του συνδρομητή γενικότερα με τη κείμενη νομοθεσία.

**8.8.** Η εταιρεία δεν ευθύνεται σε καμία περίπτωση για τη τυχόν μεταβίβαση των δεδομένων του συνδρομητή, ακόμα κι αν έχει ο τελευταίος αιτηθεί την εξαίρεσή του από τηλεφωνικούς καταλόγους.

**8.9.** Στις περιπτώσεις των άρ. 8.6. και 8.7. αλλά και σε κάθε άλλη περίπτωση που η εταιρεία ζημιωθεί από πράξη ή παράλειψη του συνδρομητή, ο συνδρομητής υποχρεούται να αποκαταστήσει κάθε ζημία που τυχόν θα υποστεί η εταιρεία.

**8.10.** Η τυχόν μη έγκαιρη άσκηση οποιουδήποτε των από την παρούσα σύμβαση δικαιωμάτων σε καμία περίπτωση δεν μπορεί να θεωρηθεί ως σιωπηρή παραίτησή του από αυτό, δικαιούμενου να τα ασκήσει οποτεδήποτε, είτε αθροιστικά είτε χωριστά και διαδοχικά.

## **ΑΡΘΡΟ 9: ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ-ΔΩΣΙΔΙΚΙΑ**

**9.1.** Ρητά συμφωνείται ότι η παρούσα σύμβαση διέπεται από το Ελληνικό δίκαιο και για την επίλυση οποιασδήποτε διαφοράς τυχόν προκύψει κατά την εκτέλεσή της αρμόδια είναι τα Δικαστήρια της Αθήνας, ενώ κάθε είδους δικόγραφα ή εξώδικα έγγραφα κοινοποιούνται στη διεύθυνση της έδρας των εδώ συμβαλλόμενων μερών.

**9.2.** Σε περίπτωση διαφοράς μεταξύ ελληνικού και αγγλικού κειμένου σε ορολογία των υπηρεσιών που περιγράφονται στη συνημμένη προσφορά, υπερισχύει το ελληνικό κείμενο.

## **ΑΡΘΡΟ 10. ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ**

Σε πίστωση όλων των ανωτέρω, η παρούσα σύμβαση, αφού διαβάστηκε και έγινε κατανοητή, υπογράφεται από καθένα από τα εδώ συμβαλλόμενα μέρη και αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της σχετικής αίτησης του πελάτη, ο οποίος δηλώνει με την παρούσα ότι αποδέχεται ανεπιφύλακτα κάθε όρο της παρούσας.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

I. Η φύση, η διάρκεια και ο σκοπός της επεξεργασίας των Δεδομένων από τον **Εκτελούντα την Επεξεργασία** για λογαριασμό του **Υπευθύνου Επεξεργασίας** καθορίζονται στην **κύρια σύμβαση**.

II. Είδη Δεδομένων που θα τύχουν επεξεργασίας στο πλαίσιο της παρούσας:

- **Αναγνωριστικά Δεδομένα**: ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο, μητρώνυμο, φύλο, ημερομηνία γέννησης
- **Επαγγελματικά Δεδομένα**: επάγγελμα
- **Στοιχεία Επικοινωνίας**: διεύθυνση κατοικίας, κινητό τηλέφωνο, σταθερό τηλέφωνο, ηλεκτρονική διεύθυνση
- **Οικονομικά Δεδομένα**: τραπεζικοί λογαριασμοί
- **Κρατικά Αναγνωριστικά**: ΑΔΤ, ΑΦΜ,

III. Κατηγορίες υποκειμένων των Δεδομένων που θα τύχουν επεξεργασίας στο πλαίσιο της παρούσας:

- (Πελάτες του Υπευθύνου Επεξεργασίας)

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β

### Τεχνικά και οργανωτικά μέτρα που έχει λάβει ο ΕΚΤΕΛΩΝ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ (VOICELAND)

Οι ακόλουθες ενότητες καθορίζουν τα τρέχοντα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα της VOICELAND. Η VOICELAND δύναται να αλλάξει τα εν λόγω μέτρα ανά πάσα στιγμή χωρίς ειδοποίηση εφόσον διατηρεί ένα συγκρίσιμο ή καλύτερο επίπεδο ασφάλειας. Μεμονωμένα μέτρα μπορεί να αντικατασταθούν από νέα μέτρα που εξυπηρετούν τον ίδιο σκοπό χωρίς να μειώνεται το επίπεδο ασφαλείας που προστατεύει τα Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα.

#### 1. Εμπιστευτικότητα (Άρθρο 32 Παράγραφος 1 Σημείο β του ΓΚΠΔ)

##### • Έλεγχος φυσικής πρόσβασης

Μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση στις Εγκαταστάσεις Επεξεργασίας Δεδομένων, π.χ.: μαγνητική κάρτα ή κάρτα με chip, κλειδιά, ηλεκτρονικό άνοιγμα πόρτας, υπηρεσίες ασφάλειας εγκαταστάσεων ή / και προσωπικό ασφαλείας εισόδου, συστήματα συναγερμού, Συστήματα καταγραφής βίντεο / CCTV.

Μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα δεν έχουν φυσική πρόσβαση σε εγκαταστάσεις κτήρια, ή αίθουσες όπου βρίσκονται τα συστήματα επεξεργασίας δεδομένων τα οποία επεξεργάζονται και/ή χρησιμοποιούν Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα.

##### Μέτρα:

- ☐ Η VOICELAND προστατεύει τα πάγια και τις εγκαταστάσεις της χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα μέσα βάσει της *Πολιτικής Φυσικής Ασφάλειας*.
- ☐ Γενικά, τα κτίρια διασφαλίζονται με συστήματα ελέγχου πρόσβασης (π.χ., σύστημα πρόσβασης έξυπνης κάρτας).
- ☐ Ως ελάχιστη προϋπόθεση, τα εξωτερικά σημεία εισόδου του κτιρίου πρέπει να είναι εφοδιασμένα με ένα πιστοποιημένο σύστημα κλειδιών που περιλαμβάνει σύγχρονη, ενεργή διαχείριση κλειδιών.
- ☐ Ανάλογα με την κατηγορία ασφάλειας, τα κτίρια, οι μεμονωμένες περιοχές και οι περιβάλλουσες εγκαταστάσεις μπορεί προστατεύονται περαιτέρω από επιπρόσθετα μέτρα. Αυτά περιλαμβάνουν ειδικά προφίλ πρόσβασης, βιντεοεπιτήρηση (CCTV), συστήματα συναγερμού και βιομετρικά συστήματα πρόσβασης.
- ☐ Δικαιώματα πρόσβασης παραχωρούνται σε εξουσιοδοτημένα άτομα σε ατομική βάση σύμφωνα με τα μέτρα Ελέγχου Πρόσβασης Δεδομένων και Συστημάτων. Αυτό ισχύει επίσης για πρόσβαση επισκέπτη. Οι προσκεκλημένοι και οι επισκέπτες σε κτίρια της VOICELAND πρέπει να εγγράψουν τα ονόματά τους στην υποδοχή και πρέπει να συνοδεύονται από εξουσιοδοτημένο προσωπικό της VOICELAND.
- ☐ Οι υπάλληλοι και οι εξωτερικοί συνεργάτες της VOICELAND πρέπει να φορούν τις κάρτες ID τους σε όλους τους χώρους της VOICELAND.

##### Πρόσθετα μέτρα για Κέντρα Δεδομένων:

- ☐ Όλα τα Κέντρα Δεδομένων τηρούν αυστηρές διαδικασίες ασφαλείας διαθέτοντας φύλακες, κάμερες παρακολούθησης, ανιχνευτές κίνησης, μηχανισμούς ελέγχου πρόσβασης και λοιπά μέτρα που εμποδίζουν την παραβίαση του εξοπλισμού και των εγκαταστάσεων του Κέντρου Δεδομένων. Μόνο εξουσιοδοτημένο προσωπικό έχει πρόσβαση στα συστήματα και την υποδομή στις εγκαταστάσεις του Κέντρου Δεδομένων.

Για να προστατευτεί η σωστή λειτουργικότητα, συντηρείται σε τακτική βάση ο φυσικός εξοπλισμός ασφάλειας (πχ. ανιχνευτές κίνησης, κάμερες, κλπ).

- ☐ Οι πάροχοι του Κέντρου Δεδομένων της VOICELAND και του τρίτου καταγράφουν τα ονόματα και τις ώρες που εξουσιοδοτημένο προσωπικό εισέρχεται στις ιδιωτικές περιοχές της VOICELAND εντός των Κέντρων Δεδομένων.

## • Έλεγχος ηλεκτρονικής πρόσβασης

Εξουσιοδοτημένη χρήση των Συστημάτων Επεξεργασίας Δεδομένων και τα Αποθήκευσης δεδομένων, π.χ.: (ασφαλείς) κωδικοί πρόσβασης, μηχανισμοί αυτόματου κλειδώματος / αποκλεισμού πρόσβασης, έλεγχος ταυτότητας με δύο παράγοντες, κρυπτογράφηση των μέσων καταχώρησης / των μέσων αποθήκευσης δεδομένων

Τα συστήματα επεξεργασίας δεδομένων που χρησιμοποιούνται για την παροχή των Υπηρεσιών της VOICELAND δεν θα πρέπει να χρησιμοποιούνται χωρίς εξουσιοδότηση.

### Μέτρα:

- ☐ Χρησιμοποιούνται πολλαπλά επίπεδα εξουσιοδότησης όταν χορηγείται πρόσβαση σε ευαίσθητα συστήματα όπως είναι αυτά στα οποία γίνεται αποθήκευση και επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα. Η διαχείριση των εξουσιοδοτήσεων γίνεται μέσω καθορισμένων διαδικασιών σύμφωνα με τις Πολιτικές Ασφαλείας VOICELAND.
- ☐ Όλο το προσωπικό έχει πρόσβαση στα συστήματα της VOICELAND με ένα μοναδικό αναγνωριστικό (ID χρήστη).
- ☐ Η VOICELAND διαθέτει διαδικασίες προκειμένου να διασφαλίσει ότι οι αιτούμενες αλλαγές εξουσιοδότησης εφαρμόζονται μόνο σύμφωνα με τις Πολιτικές Ασφαλείας της VOICELAND (για παράδειγμα δεν χορηγούνται δικαιώματα χωρίς εξουσιοδότηση). Στην περίπτωση που προσωπικό αποχωρήσει από την εταιρεία, τα δικαιώματα πρόσβασής τους ανακαλούνται.
- ☐ Η VOICELAND διαθέτει πολιτική κωδικού πρόσβασης, η οποία δεν επιτρέπει την κοινή χρήση κωδικών πρόσβασης, ρυθμίζει τις απαντήσεις σε περιπτώσεις αποκάλυψης κωδικών πρόσβασης και απαιτεί την αλλαγή των κωδικών πρόσβασης σε τακτικά διαστήματα καθώς και την αλλαγή προεπιλεγμένων κωδικών. Προσωποποιημένα ID χρήστη αντιστοιχίζονται για ταυτοποίηση. Όλοι οι κωδικοί πρόσβασης πρέπει να πληρούν καθορισμένες ελάχιστες απαιτήσεις και αποθηκεύονται σε κρυπτογραφημένη μορφή. Στην περίπτωση των κωδικών πρόσβασης τομέα, το σύστημα επιβάλλει την αλλαγή του κωδικού κάθε έξι μήνες σε συμμόρφωση με τις απαιτήσεις για σύνθετους κωδικούς πρόσβασης. Κάθε ηλεκτρονικός υπολογιστής διαθέτει προστασία οθόνης με κωδικό πρόσβασης.
- ☐ Το δίκτυο της εταιρείας προστατεύεται από το δημόσιο δίκτυο από τείχη προστασίας.
- ☐ Η VOICELAND χρησιμοποιεί ενημερωμένο λογισμικό προστασίας από ιούς σε σημεία πρόσβασης στο δίκτυο της εταιρείας (για λογαριασμούς e-mail) καθώς και σε όλους τους διακομιστές αρχείων και τους σταθμούς εργασίας.
- ☐ Η διαχείριση συμπληρωματικής ασφάλειας υλοποιείται για να παρέχει τακτική και περιοδική ανάπτυξη σχετικών ενημερώσεων ασφάλειας. Η πλήρης απομακρυσμένη πρόσβαση στο εταιρικό δίκτυο και τη σημαντική υποδομή της VOICELAND προστατεύεται από ισχυρό έλεγχο ταυτότητας.

- **Εσωτερικός Έλεγχος πρόσβασης (άδεια για δικαιώματα χρήστη στην πρόσβαση και τροποποίηση δεδομένων)**

Μη εξουσιοδοτημένη ανάγνωση, αντιγραφή, αλλαγές ή διαγραφές δεδομένων εντός του συστήματος, π.χ. έννοια έγκρισης δικαιωμάτων, δικαιώματα πρόσβασης με βάση την ανάγκη, καταγραφή συμβάντων πρόσβασης στο σύστημα

Τα άτομα με δικαίωμα χρήσης των συστημάτων επεξεργασίας δεδομένων θα διαθέτουν πρόσβαση μόνο στα Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα στα οποία έχουν δικαίωμα πρόσβασης και τα Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα δεν πρέπει να διαβάζονται, αντιγράφονται, τροποποιούνται ή αφαιρούνται χωρίς εξουσιοδότηση κατά τη διάρκεια της επεξεργασίας, χρήσης και αποθήκευσης.

**Μέτρα:**

- ☐ Ως μέρος της Πολιτικής Ασφαλείας VOICELAND, τα Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα προϋποθέτουν τουλάχιστον το ίδιο επίπεδο προστασίας με τις «εμπιστευτικές» πληροφορίες σύμφωνα με το πρότυπο Κατηγοριοποίησης Πληροφοριών VOICELAND.
- ☐ Πρόσβαση σε Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα χορηγείται μόνο όταν κρίνεται απαραίτητο. Το προσωπικό έχει πρόσβαση στις πληροφορίες που χρειάζεται προκειμένου να εκπληρώσει το καθήκον του. Η VOICELAND χρησιμοποιεί έννοιες εξουσιοδότησης που καταγράφουν διαδικασίες χορήγησης (ενν. πρόσβασης) και αντιστοίχιση ρόλων ανά λογαριασμό (ID χρήστη). Όλα τα Δεδομένα Πελάτη προστατεύονται σύμφωνα με τις Πολιτικές Ασφαλείας της VOICELAND.
- ☐ Η διαχείριση όλων των διακομιστών παραγωγής γίνεται στα Κέντρα Δεδομένων ή σε ασφαλισμένα δωμάτια διακομιστών. Τα μέτρα ασφαλείας που προστατεύουν τις εφαρμογές που επεξεργάζονται Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα ελέγχονται τακτικά. Για αυτό τον σκοπό, η VOICELAND διενεργεί εσωτερικούς και εξωτερικούς ελέγχους ασφαλείας και δοκιμές εισόδου στα συστήματα IT της.
- ☐ Η VOICELAND δεν επιτρέπει την εγκατάσταση λογισμικού που δεν εγκρίθηκε από την VOICELAND.
- ☐ Το Πρότυπο ασφαλείας της VOICELAND διέπει τον τρόπο που τα δεδομένα και οι φορείς δεδομένων διαγράφονται ή καταστρέφονται όταν δεν απαιτούνται πλέον.

- **Έλεγχος απομόνωσης**

Η απομονωμένη επεξεργασία δεδομένων, η οποία συλλέγεται για διαφορετικούς σκοπούς, π.χ. πολλαπλή υποστήριξη πελατών.

Εκτός αν κρίνεται απαραίτητο για την παροχή των Υπηρεσιών της VOICELAND σύμφωνα με τη σχετική Σύμβαση, τα Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα δεν πρέπει να διαβάζονται, αντιγράφονται, τροποποιούνται ή διαγράφονται χωρίς εξουσιοδότηση κατά τη μεταφορά. Όπου μεταφέρονται φυσικά οι φορείς δεδομένων, επαρκή μέτρα λαμβάνονται στην VOICELAND για να παρέχει τα συμφωνηθέντα επίπεδα υπηρεσίας (για παράδειγμα κρυπτογράφηση).

**Μέτρα:**

- ☐ Τα Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα σε μεταφορά σε εσωτερικά δίκτυα VOICELAND προστατεύονται σύμφωνα με την Πολιτική Ασφαλείας της VOICELAND.
- ☐ Όταν τα δεδομένα μεταφέρονται μεταξύ της VOICELAND και των πελατών της, τα μέτρα προστασίας που απαιτούνται για τη μεταφορά δεδομένων συμφωνούνται αμοιβαία με

το παρόν μεταξύ της VOICELAND και του Πελάτη της και αποτελούν μέρος της Σύμβασης. Αυτό ισχύει τόσο για τις φυσικές μεταφορές δεδομένων όσο και για τις μεταφορές βάσει δικτύου. Σε οποιαδήποτε περίπτωση, ο *Πελάτης* αναλαμβάνει την ευθύνη για τη μεταφορά δεδομένων μόλις βρεθεί εκτός των συστημάτων που ελέγχει η VOICELAND (π.χ. δεδομένα μεταφέρονται εκτός του firewall του Κέντρου Δεδομένων VOICELAND).

- **Χρήση ψευδωνύμου (Άρθρο 32 Παράγραφος 1 Σημείο α του ΓΚΠΔ, Άρθρο 25 Παράγραφος 1 του ΓΚΠΔ)** Επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα κατά τέτοια μέθοδο / κατά τέτοιο τρόπο, ώστε τα δεδομένα να μην μπορούν να συσχετιστούν με ένα συγκεκριμένο υποκείμενο δεδομένων, χωρίς τη συνδρομή πρόσθετων πληροφοριών, υπό την προϋπόθεση ότι αυτή οι πρόσθετες αυτές πληροφορίες αποθηκεύονται ξεχωριστά, και πλαισιώνονται από κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα.

## **2. Ακεραιότητα (Άρθρο 32 Παράγραφος 1 Σημείο β του ΓΚΠΔ)**

- **Έλεγχος Μεταβίβασης Δεδομένων**

Εξουσιοδοτημένη ανάγνωση, αντιγραφή, αλλαγή ή διαγραφή δεδομένων με ηλεκτρονική μεταβίβαση ή μεταφορά, π.χ. κρυπτογράφηση, εικονικά ιδιωτικά δίκτυα (VPN), ηλεκτρονική υπογραφή.

Τα Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα θα παραμείνουν ακέραια, ολοκληρωμένα και τρέχοντα κατά τη διάρκεια δραστηριοτήτων επεξεργασίας.

**Μέτρα:**

Η VOICELAND έχει υλοποιήσει μια στρατηγική πολυ-επίπεδης άμυνας ως προστασία κατά των μη εξουσιοδοτημένων τροποποιήσεων.

Συγκεκριμένα, η VOICELAND χρησιμοποιεί τα ακόλουθα για να υλοποιήσει τις ενότητες ελέγχου και μέτρων που περιγράφονται παραπάνω. Ειδικότερα:

- ☒ Τείχη προστασίας
- ☒ Λογισμικό προστασίας από ιούς
- ☒ Δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας και ανάκτηση
- ☒ Εξωτερικές και εσωτερικές δοκιμές διείσδυσης
- ☒ Τακτικοί εξωτερικοί έλεγχοι που επιβεβαιώνουν τα μέτρα ασφαλείας.

- **Έλεγχος Καταχώρησης Δεδομένων**

Επαλήθευση, εάν και από ποιον καταχωρούνται, αλλάζουν ή διαγράφονται προσωπικά δεδομένα σε ένα Σύστημα Επεξεργασίας Δεδομένων, π.χ.: Καταγραφή, Διαχείριση εγγράφων.

Θα είναι δυνατό να εξεταστεί εκ των υστέρων και να καθοριστεί αν και από ποιον καταχωρίστηκαν, τροποποιήθηκαν ή διαγράφηκαν Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα από συστήματα επεξεργασίας δεδομένων της VOICELAND.

**Μέτρα:**

- ☐ Η VOICELAND επιτρέπει μόνο σε εξουσιοδοτημένο προσωπικό να έχει πρόσβαση σε Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα, όπως απαιτείται κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.
- ☐ Η VOICELAND εφάρμοσε ένα σύστημα καταχώρισης για την εισαγωγή, τροποποίηση και διαγραφή ή δέσμευση Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα από την VOICELAND στην Υπηρεσία στο βαθμό που είναι τεχνικά εφικτό.

### **3. Διαθεσιμότητα και Ανθεκτικότητα (Άρθρο 32 Παράγραφος 1 Σημείο β του ΓΚΠΔ)**

- **Έλεγχος Διαθεσιμότητας**

Αποφυγή τυχαίας ή σκόπιμης καταστροφής ή απώλειας, π.χ.: στρατηγική δημιουργίας αντιγράφων ασφαλείας (online / offline, επί τόπου / εκτός του χώρου), αδιάλειπτη παροχή ρεύματος (UPS), προστασία από ιούς, τείχος προστασίας, διαδικασίες υποβολής αναφορών και εναλλακτικά σχέδια

Τα Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα θα προστατεύονται έναντι τυχαίας ή μη εξουσιοδοτημένης καταστροφής ή απώλειας.

**Μέτρα:**

- ☐ Η VOICELAND χρησιμοποιεί τακτικές διαδικασίες δημιουργίας αντιγράφων ασφαλείας για να προσφέρει αποκατάσταση των συστημάτων που είναι σημαντικά για την επιχείρηση, όποτε και όταν απαιτείται.
- ☐ Η VOICELAND χρησιμοποιεί τροφοδοτικά χωρίς διακοπές (για παράδειγμα, UPS, μπαταρίες, γεννήτριες, κλπ) για να προστατεύσει τη διαθεσιμότητα ισχύος στα Κέντρα Δεδομένων.
- ☐ Η VOICELAND καθόρισε προγράμματα που είναι εξασφαλίζουν την επιχειρηματική συνέχεια για διαδικασίες που είναι σημαντικές για την επιχείρηση.
- ☐ Οι επείγουσες διαδικασίες και τα συστήματα έκτακτης ανάγκης ελέγχονται τακτικά.

- **Ταχεία Ανάκτηση (Άρθρο 32 Παράγραφος 1 Σημείο c του GDPR) (Άρθρο 32 Παράγραφος 1 Σημείο γ του ΓΚΠΔ),**

.....

### **4. Διαδικασίες τακτικού ελέγχου, αξιολόγησης και εκτίμησης (Άρθρο 32 Παράγραφος 1 Σημείο δ του ΓΚΠΔ, Άρθρο 25 Παράγραφος 1 του ΓΚΠΔ)**

- **Έλεγχος Εντολής ή Σύμβασης**

Δεν επιτρέπεται η επεξεργασία δεδομένων τρίτων σύμφωνα με το άρθρο 28 του GDPR χωρίς αντίστοιχες οδηγίες από τον Πελάτη, όπως: σαφείς και αδιαμφισβήτητες συμβατικές ρυθμίσεις, επίσημη διαχείριση Εντολής, αυστηροί έλεγχοι στην επιλογή του Παρόχου Υπηρεσιών, καθήκον προ-αξιολόγησης, έλεγχοι παρακολούθησης εποπτείας.

Τα Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα που συγκεντρώνονται για διαφορετικούς σκοπούς δύνανται να υποβάλλονται σε επεξεργασία ξεχωριστά.

**Μέτρα:**

- ☐ Η VOICELAND χρησιμοποιεί συνέχεια κατάλληλους τεχνικούς ελέγχους για την επίτευξη του διαχωρισμού των Δεδομένων Πελάτη / Υπεύθυνου Επεξεργασίας.
- ☐ Ο Πελάτης (συμπεριλαμβανομένων των εγκεκριμένων Υπευθύνων Επεξεργασίας του) θα έχει πρόσβαση μόνο στα δικά του Δεδομένα βάσει ταυτοποίησης και εξουσιοδότησης ασφαλείας.
- ☐ Αν Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα απαιτούνται για τη διαχείριση ενός περιστατικού υποστήριξης από τον Πελάτη / Υπεύθυνο Επεξεργασίας, τα δεδομένα αντιστοιχίζονται σε αυτό το συγκεκριμένο μήνυμα και χρησιμοποιούνται μόνο για την επεξεργασία αυτού το μηνύματος. Δεν υπάρχει πρόσβαση για την επεξεργασία κανενός άλλου μηνύματος. Αυτά τα δεδομένα αποθηκεύονται σε αποκλειστικά συστήματος υποστήριξης.

Ο Έλεγχος Εργασίας απαιτείται για να διασφαλίσει ότι τα Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα που επεξεργάστηκαν για λογαριασμό άλλων επεξεργάζονται αυστηρά σύμφωνα με τις οδηγίες του Πελάτη.

**Μέτρα:**

- ☐ Η VOICELAND χρησιμοποιεί ελέγχους και διαδικασίες για να παρακολουθήσει τη συμμόρφωση με τις συμβάσεις μεταξύ της VOICELAND και των πελατών της, ή άλλους παρόχους υπηρεσιών.
- ☐ Ως μέρος της Πολιτικής Ασφαλείας της VOICELAND, τα Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα προϋποθέτουν τουλάχιστον το ίδιο επίπεδο προστασίας με τις "εμπιστευτικές" πληροφορίες σύμφωνα με το πρότυπο Κατηγοριοποίησης Πληροφοριών VOICELAND.
- ☐ Όλοι οι υπάλληλοι VOICELAND δεσμεύονται συμβατικά να τηρούν την εμπιστευτικότητα όλων των ευαίσθητων δεδομένων συμπεριλαμβανομένων των εμπορικών μυστικών των πελατών και των συνεργατών της VOICELAND.
- ☐ Για την Υποστήριξη που παρέχει συμβατικά η VOICELAND, οι πελάτες της VOICELAND έχουν συνέχεια τον έλεγχο στις απομακρυσμένες συνδέσεις υποστήριξης. Οι υπάλληλοι της VOICELAND δεν μπορούν να έχουν πρόσβαση στο σύστημα πελάτη χωρίς να το γνωρίζει ο πελάτης και χωρίς τη συγκατάθεση του. Για την Υποστήριξη που παρέχει η VOICELAND, η Εταιρεία παρέχει μια ειδικά προσδιορισμένη εγκατάσταση ασφαλούς μηνύματος υποστήριξης στην οποία η VOICELAND παρέχει περιοχή ασφαλείας με ειδικό έλεγχο πρόσβασης και παρακολούθησης για τη μεταφορά δεδομένων και κωδικών πρόσβασης. Οι πελάτες της VOICELAND έχουν συνέχεια τον έλεγχο στις απομακρυσμένες συνδέσεις υποστήριξης. Οι υπάλληλοι της VOICELAND δεν μπορούν να έχουν πρόσβαση στο σύστημα στις εγκαταστάσεις του πελάτη χωρίς να το γνωρίζει ο πελάτης και χωρίς την ενεργή συμμετοχή του.



## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ΄

### Διαβίβαση Δεδομένων

Η επεξεργασία των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα πρέπει να πραγματοποιείται αποκλειστικά εντός κράτους μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) ή του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (ΕΟΧ). Για κάθε διαβίβαση δεδομένων σε κράτος που δεν είναι μέλος είτε της ΕΕ είτε του ΕΟΧ απαιτείται η προηγούμενη συμφωνία του **Υπεύθυνου Επεξεργασίας** και επιτρέπεται μόνον εφόσον πληρούνται οι προϋποθέσεις των άρθρων 44 και επόμενων του ΓΚΠΔ.

Η VOICELAND όταν κι αν επεξεργάζεται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, δηλώνει ότι η επεξεργασία τους γίνεται αποκλειστικά στην Ελλάδα.