

PERSONUPPGIFTSBITRÄDESAVTAL

1. INLEDNING

- 1.1. Detta personuppgiftsbiträdesavtal ("**Biträdesavtalet**") utgör en bilaga till Avtalet som har ingåtts mellan Frontdesk Nordic AB (org. nr: 556907-3256) (nedan kallad "**Leverantören**" eller "**Personuppgiftsbiträdet**") och den näringsidkaren som ingått Avtalet i egenskap av kund (nedan kallad "**Kunden**" eller "**Personuppgiftsansvarig**"). Kunden och Leverantören är nedan gemensamt refererade till som "**Parterna**" och var för sig som "**Part**".
- 1.2. "**Avtalet**" avser avtalet om telekommunikationstjänster, inklusive Leverantörens allmänna villkor samt andra bilagor och eventuella ändringar, som har ingåtts mellan Parterna.
- 1.3. I samband med tillhandahållandet av tjänsterna enligt Avtalet, kommer Leverantören, i egenskap av *personuppgiftsbiträde*, att behandla personuppgifter för Kundens räkning som är den *personuppgiftsansvarige*. Syftet med detta Biträdesavtal är att säkerställa efterlevnad av artiklarna 28.3 och 28.4 i GDPR.
- 1.4. Parterna ska var för sig agera i enlighet med alla tillämpliga lagar relaterade till behandling av personuppgifter, inklusive EU:s allmänna dataskyddsförordning 2016/679 ("**GDPR**") och all underordnad lagstiftning och förordningar som implementerar GDPR och/eller SCC som kan vara tillämplig (hädanefter gemensamt benämnt som "**Tillämplig Dataskyddslagstiftning**").
- 1.5. Vid händelse av motstridigheter avseende bestämmelser om behandling av personuppgifter som förekommer i detta Biträdesavtal och annat avtal mellan Parterna, ska bestämmelserna i detta Biträdesavtal äga företräde.

2. BILAGOR

- 2.1. Följande bilagor har bifogats till detta Biträdesavtal och utgör en integrerad del av Biträdesavtalet:
 - Bilaga: Instruktioner.
 - Bilaga: Godkända Underbiträden.
 - Bilaga: Säkerhetsåtgärder.

3. DEFINITIONER

- 3.1. I detta Biträdesavtal används definitioner som överensstämmer med de som finns i GDPR. Exempel på sådana definitioner inkluderar "**personuppgifter**", "**behandling**", "**registrerad**", "**personuppgiftsansvarig**", "**personuppgiftsbiträde**" med flera. Var och en av dessa definitioner har samma innebörd som anges i artikel 4 i GDPR.

4. KUNDENS ÅTAGANDEN OCH INTYGANDEN

- 4.1. Kunden intygar härmed att denne:
 - a) följer bestämmelserna i Tillämplig Dataskyddslagstiftning avseende sin behandling av personuppgifterna som omfattas av detta Biträdesavtal;

PERSONUPPGIFTSBITRÄDESAVTAL

- b) utan dröjsmål ska informera Personuppgiftsbiträdet om eventuella ändringar i instruktionerna rörande behandlingen av personuppgifterna, samt tillhandahålla korrekt information om tidigare tillhandahållna instruktioner är ofullständiga, felaktiga eller behöver ändras av andra skäl; och
 - c) utan dröjsmål ska informera Personuppgiftsbiträdet om eventuella relevanta förfrågningar från en registrerad, tillsynsmyndighet eller någon annan tredje part med avseende på behandlingen av personuppgifter som omfattas av detta Biträdesavtal.
- 4.2. Kunden bekräftar härmed att de organisatoriska och tekniska säkerhetsåtgärder som Personuppgiftsbiträdet åtar sig att implementera och som definieras i **Bilaga: Säkerhetsåtgärder** är lämpliga för att skydda de registrerades rättigheter, och Kunden anser att Personuppgiftsbiträdet har lämnat tillräckliga garantier med avseende på detta.

5. PERSONUPPGIFTSBITRÄDETS ÅTAGANDEN

- 5.1. Personuppgiftsbiträdet:
- a) får endast behandla personuppgifter på dokumenterade instruktioner från Kunden, inbegripet när det gäller överföringar av personuppgifter till ett tredjeland eller en internationell organisation, såvida inte denna behandling krävs enligt unionsrätten eller enligt en medlemsstats nationella rätt som Personuppgiftsbiträdet omfattas av, och i så fall ska Personuppgiftsbiträdet informera Kunden om det rättsliga kravet innan personuppgifterna behandlas, såvida sådan information inte är förbjuden med hänvisning till ett viktigt allmänintresse enligt denna rätt. Detta Biträdesavtal och **Bilaga: Instruktioner** anger Kundens instruktioner till Personuppgiftsbiträdet om behandlingens föremål och varaktighet, behandlingens art och syfte, typen av personuppgifter och kategorier av registrerade;
 - b) ska omedelbart informera Kunden om Personuppgiftsbiträdet anser att en instruktion strider mot GDPR eller mot andra av unionens eller medlemsstaternas dataskyddsbestämmelser. Under tiden Kunden utreder invändningen, har Personuppgiftsbiträdet rätt att göra uppehåll avseende den ifrågasatta behandlingen;
 - c) säkerställer att personer med behörighet att behandla personuppgifterna har åtagit sig att iaktta konfidentialitet eller omfattas av en lämplig lagstadgad tystnadsplikt;
 - d) ska, med tanke på behandlingens art, hjälpa Kunden genom lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder, i den mån detta är möjligt, så att Kunden kan fullgöra sin skyldighet att svara på begäran om utövande av den registrerades rättigheter i enlighet med kapitel 3 GDPR;
 - e) ska bistå Kunden med att se till att skyldigheterna fullgörs avseende säkerhet i samband med behandlingen (artikel 32 GDPR), anmälan av en personuppgiftsincident till tillsynsmyndigheten (artikel 33 GDPR), information till den

PERSONUPPGIFTSBITRÄDESAVTAL

registrerade om en personuppgiftsincident (artikel 34 GDPR), konsekvensbedömning avseende dataskydd (artikel 35 GDPR) och förhandssamråd med tillsynsmyndigheten (artikel 36 GDPR), med beaktande av typen av behandling och den information som Personuppgiftsbiträdet har att tillgå;

- f) ska, beroende på vad Kunden väljer, radera eller återlämna alla personuppgifter till Kunden efter det att tillhandahållandet av behandlingstjänster har avslutats, och radera befintliga kopior såvida inte lagring av personuppgifterna krävs enligt unionsrätten eller medlemsstaternas nationella rätt; och
- g) ska, i den utsträckning det är praktiskt möjligt och lagligt, utan onödigt dröjsmål meddela Kunden om förfrågningar om utlämnande av personuppgifter eller information som handlar om behandlingen, som erhållits från en registrerad, myndighet eller annan tredje part och ska vid sådana fall hänvisa till Kunden. Personuppgiftsbiträdet har inte rätt att företräda Kunden eller agera för dennes räkning gentemot tillsynsmyndighet eller annan tredje part, såvida inte Kunden skriftligen godkänner det.

6. UNDERBITRÄDEN

- 6.1. Kunden ger härmed Personuppgiftsbiträdet ett allmänt skriftligt förhandstillstånd att anlita andra personuppgiftsbiträden (nedan kallade "**Underbiträden**") för att utföra en specifik behandling på Kundens vägnar. Av Kunden på förhand godkända Underbiträden förtecknas i **Bilaga: Godkända Underbiträden**.
- 6.2. Om Personuppgiftsbiträdet anlitar ett Underbiträde för att utföra en specifik behandling på Kundens vägnar ska samma dataskyddsskyldigheter som fastställs i detta Biträdesavtal åläggas Underbiträdet genom ett avtal eller en annan rättsakt enligt unionsrätten eller medlemsstaternas lagstiftning. Underbiträdet ska även särskilt tillhandahålla tillräckliga garantier för att genomföra lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder på ett sådant sätt att behandlingen uppfyller kraven i GDPR.
- 6.3. Personuppgiftsbiträdet ska skriftligen meddela Kunden om planerade ändringar i listan över Underbiträden, exempelvis vid tillägg eller byte av sådana, minst trettio (30) dagar innan ändringen träder i kraft. På så sätt ges Kunden möjlighet att framföra eventuella invändningar mot ändringen. Kunden ska inkomma med sin invändning senast fjorton (14) dagar efter att ha mottagit meddelandet. Om någon invändning inte lämnas inom denna tidsperiod, anses Kunden ha accepterat ändringen.
- 6.4. Om Kunden invänder mot användningen av ett Underbiträde och denna invändning grundas på legitima och rimliga skäl kopplade till dataskydd eller informationssäkerhet, ska Personuppgiftsbiträdet med rimlig ansträngning och i god tro samarbeta med Kunden för att försöka hitta en kommersiellt rimlig och acceptabel alternativ lösning. Om Parterna inte kan enas om en sådan alternativ lösning inom skälig tid, dock senast trettio (30) dagar från det att Personuppgiftsbiträdet mottagit Kundens invändning, ska Personuppgiftsbiträdet antingen avstå från att anlita eller byta ut det aktuella Underbiträdet. Om detta inte är möjligt, har Kunden rätt att tillfälligt avbryta eller säga upp den berörda beställningen av tjänster, men endast i den del där tjänsterna inte kan levereras utan användning av det ifrågasatta

PERSONUPPGIFTSBITRÄDESAVTAL

Underbiträdet. En sådan uppsägning eller avstängning ska ske genom skriftligt meddelande till Personuppgiftsbiträdet, och påverkar inte eventuella avgifter som uppstått innan uppsägningen eller avstängningen trätt i kraft.

- 6.5. Om Kunden lämnar en invändning mot ett nytt Underbiträde och denna invändning enligt Personuppgiftsbitrådets bedömning omöjliggör en effektiv leverans av Personuppgiftsbitrådets tjänster, har Personuppgiftsbiträdet rätt att säga upp Avtalet utan något ansvar eller påföljd.
- 6.6. Om Underbiträdet inte fullgör sina skyldigheter i fråga om dataskydd, ska Personuppgiftsbiträdet förbli fullt ansvarig gentemot Kunden för fullgörandet av Underbitrådets skyldigheter.

7. TREDJELANDSÖVERFÖRINGAR

- 7.1. Om Personuppgiftsbiträdet eller något Underbiträde behandlar personuppgifter utanför EU/EES, ska sådan överföring endast ske i enlighet med kapitel V i GDPR.

8. SÄKERHET

- 8.1. Personuppgiftsbiträdet åtar sig att vidta de åtgärder som krävs enligt artikel 32 GDPR, med hänsyn tagen till den senaste tekniken och implementationskostnader i förhållande till den risk som behandlingen innebär och typen av personuppgifter som ska skyddas. Detta innefattar bland annat att Personuppgiftsbiträdet ska vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att säkerställa en säkerhetsnivå som är lämplig i förhållande till risken för fysiska personers rättigheter och friheter. Vid bedömning av lämplig säkerhetsnivå ska särskild hänsyn tas till risk för oavsiktlig eller olaglig förstörelse, förlust, ändring eller till obehörigt röjande eller åtkomst till Personuppgifterna.
- 8.2. Personuppgiftsbiträdet intygar att dennes verksamhet bedrivs på sätt som säkerställer att bestämmelser och krav enligt GDPR avseende adekvat skydd för behandlingar efterlevs och uppnås.
- 8.3. Personuppgiftsbiträdet ska regelbundet utvärdera effektiviteten i de tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärderna samt uppdatera dessa vid behov för att säkerställa en fortsatt lämplig skyddsnivå i enlighet med artikel 32 GDPR.

9. GRANSKNING

- 9.1. Personuppgiftsbiträdet ska ge Kunden tillgång till all information samt tillhandahålla upplysningar och handlingar som krävs för att visa att de skyldigheter som åligger Personuppgiftsbiträdet enligt detta Biträdesavtal och artikel 28 GDPR har fullgjorts.
- 9.2. Personuppgiftsbiträdet ska även möjliggöra och bidra till granskningar samt inspektioner avseende behandling av personuppgifterna som omfattas av detta Biträdesavtal som genomförs av Kunden, eller annan revisor som denne bemyndigar.
- 9.3. Kunden ansvarar för att tillse att Personuppgiftsbiträdet får tillgång till en skriftlig revisionsrapport utan onödigt dröjsmål efter genomförd revision, som innehåller sammanfattningar av resultaten av revisionen. Rapporten ska utgöra konfidentiell

PERSONUPPGIFTSBITRÄDESAVTAL

information som inte får delges till tredje part, utan Personuppgiftsbiträdets föregående skriftliga tillstånd, under förutsättning att delgivande inte krävs enligt tillämplig lag.

10. PERSONUPPGIFTSINCIDENT

- 10.1. Personuppgiftsbiträdet ska underrätta Kunden utan onödigt dröjsmål efter att ha fått vetskap om en personuppgiftsincident, i enlighet med artikel 33.2 i GDPR.

11. ANSVAR

- 11.1. Vid skadestånd på grund av felaktig behandling av personuppgifter, som genom ett fastställt domslut eller förlikning ska betalas till den registrerade på grund av överträdelse av bestämmelserna i detta Biträdesavtal och/eller Tillämplig Dataskyddslagstiftning, ska artikel 82 GDPR tillämpas.
- 11.2. Eventuella administrativa sanktionsavgifter enligt artikel 83 GDPR eller Tillämplig Dataskyddslagstiftning ska bäras av den Part som sanktionsavgiften påförs. Om dock en sanktionsavgift påförs en Part på grund av den andra Partens överträdelse av bestämmelserna i detta Biträdesavtal och/eller Tillämplig Dataskyddslagstiftning, ska den överträdande Parten ersätta och hålla den icke-överträdande Parten skadeslös för de skador som den icke-överträdande Parten ådragit sig till följd av den administrativa sanktionsavgiften.
- 11.3. Utan hinder av det som anges ovan ska ingen Part hållas ansvarig för indirekta förluster, inklusive skador och/eller följdförluster såsom utebliven vinst, inkomstbortfall eller andra ekonomiska skador som uppkommer med anledning av detta Biträdesavtal. Eventuella krav eller rättsmedel som Kunden kan rikta mot Personuppgiftsbiträdet till följd av eller i samband med detta Biträdesavtal ska omfattas av de ansvarsbegränsningar (inklusive eventuella överenskomna beloppsgränser för ansvar) som gäller enligt Avtalet.

12. AVTALSTID

- 12.1. Detta Biträdesavtal gäller så länge som Personuppgiftsbiträdet behandlar personuppgifter för Kundens räkning.

13. TILLÄMPLIG LAG OCH TVISTELÖSNING

- 13.1. Biträdesavtalet ska tolkas i enlighet med svensk lag och rätt, utan beaktande av dess lagvalsregler.
- 13.2. Tvister som uppstår med anledning av detta Biträdesavtal ska slutligt avgöras enligt det tvisteförfarande som anges i Avtalet.

Bilaga: Instruktioner

Utöver vad som anges i Biträdesavtalet ska Personuppgiftsbiträdet följa nedanstående instruktioner vid behandling av personuppgifter för Kundens räkning.

1. Ändamål med behandlingen av personuppgifter för den personuppgiftsansvariges räkning

Syftet med behandlingen är:

1. att tillhandahålla telefoni- och kommunikationstjänster i enlighet med det Avtal som ingåtts mellan Kunden och Personuppgiftsbiträdet,
2. att stödja den tjänst som Kunden tillhandahålls,
3. att i övrigt fullgöra skyldigheter och följa Kundens instruktioner enligt Avtalet.

2. Kategorier av personuppgifter som behandlas

- Namn
- E-postadress
- Användar-ID
- Användarnamn
- Telefonnummer
- IP-adress
- IP/MAC-adresser för SIP-klienter (IP- telefoni)
- Användargenererade uppgifter, t.ex. kommunikationsinformation såsom samtalsdetaljer, datatrafik, videokonferensregister, chattloggar
- Kalenderinformation (tillgänglighetsstatus)
- Profilbild (valfritt, om uppladdad av slutanvändare)
- Inspelningar
- Användarhändelselogg för att uppfylla åtaganden rörande support och underhåll
- Av Kunden eller Slut användaren registrerad övriga data, såsom anställdas titel, avdelning, kostnadsställe, status/profiler, orsak till frånvaro (föräldraledig, VAB, sjuk eller annat som Slut användaren väljer att registrera) etc.

3. Kategorier av registrerade vars personuppgifter behandlas

- Slut användare – det vill säga Kundens medarbetare.
- Eventuella externa kontakter om registrerade av Kunden eller slut användare.

4. Behandlingsaktiviteter

Personuppgiftsbiträdet får utföra följande behandlingar i den mån de krävs för att uppfylla Biträdesavtalet och Tillämplig Dataskyddslagstiftning:

- Registrering av användardata, lagring av personuppgifter, lagring av användning av tjänsten, statistiska analyser, felsökningsanalyser samt faktureringsdata/dokumentation.

PERSONUPPGIFTSBITRÄDESAVTAL

5. Utlämnande av personuppgifter

Personuppgifter kan lämnas ut till:

- **Myndigheter:** På begäran, och i enlighet med lag och myndighetsbeslut, är personuppgiftsbiträdet skyldigt att lämna ut uppgifter enligt beslutet – till exempel till Polisen.
- **Räddningstjänst:** Vid exempelvis samtal till SOS Alarm.
- **Andra operatörer eller tjänsteleverantörer som tillhandahåller tjänsten:** Vid samtal till annan operatör registreras exempelvis vissa personuppgifter hos den operatören.
- **Övrigt:** Personuppgifter kan även lämnas ut till andra företag och myndigheter efter att Kunden lämnat sitt samtycke och/eller för att fullgöra en särskild del av tjänsten enligt ett avtal, till exempel i samband med nummerupplysningstjänster.

6. Plats för lagring och behandling av personuppgifter

Personuppgiftsbitrådets lagring och behandling av personuppgifter sker inom EU/EES-området (förutom i de fall där frivilliga tjänster enligt Personuppgiftsbitrådets underbiträdeslista anger annat).

7. Behandlingens varaktighet

Behandlingen pågår under Avtalets giltighetstid.

Vid Avtalets upphörande raderas personuppgifter från aktiva system och fasas successivt ut från säkerhetskopior (med förbehåll för lagstadgade krav på bevarande och radering av data). Dessa säkerhetskopior har begränsad åtkomst, och personuppgifter kan finnas kvar i högst två (2) år.

PERSONUPPGIFTSBITRÄDESAVTAL

Bilaga: Godkända Underbiträden

Kunden ger härmed sitt uttryckliga godkännande till att Personuppgiftsbiträdet får anlita nedanstående underbiträden ("**Underbiträden**") för behandling av personuppgifter för Kundens räkning i enlighet med avsnitt 6 i Biträdesavtalet.

Underbiträde (firma & org.nr)	Tjänst / funktion	Säte	Behandlingsland
Telavox AB (556600-7786)	Gäller för kunder som tecknat avtal om "mobil växeltjänst". Beskrivning: Tillhandahåller infrastrukturen för Pingaway-plattformen.	Malmö	Sverige
Bosbec AB (556663-2237)	Gäller för kunder som tecknat avtal om tjänsten "SMS som tjänst". Beskrivning: Möjliggör för flera personer att ta emot samma SMS.	Stockholm	Sverige
Voice Provider Sweden AB (556598-3276)	Gäller för alla kunder som tecknat avtal om tjänsten "TalkIN". Beskrivning: Voicebot för mobil växel.	Stockholm	Sverige

Bilaga: Säkerhetsåtgärder

Beskrivning av de tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder som genomförs av Personuppgiftsbiträdet

Personuppgiftsbiträdet har vidtagit nödvändiga tekniska och organisatoriska åtgärder för att garantera integriteten och konfidentialiteten för Kundens data.

Personuppgiftsbiträdet förbehåller sig rätten att när som helst revidera dessa tekniska och organisatoriska åtgärder utan föregående meddelande, förutsatt att sådana ändringar inte minskar eller försvagar skyddet av de personuppgifter som Personuppgiftsbiträdet behandlar i samband med tillhandahållandet av sina produkter och tjänster.

Personalens konfidentialitet

Personuppgiftsbiträdet har vidtagit nödvändiga åtgärder för att säkerställa att personal som hanterar Kundens data och personuppgifter som omfattas av detta Biträdesavtal har lämplig bakgrund och kompetens. Dessa åtgärder kan omfatta:

- Bakgrundskontroller i form av referenser
- Tystnadsplikt enligt intern sekretesspolicy
- Efterlevnad av gällande policy och arbetsrutiner
- Löpande utbildning och kompetenshöjande insatser

Fysisk säkerhet

Personuppgiftsbiträdet säkerställer en lämplig nivå av fysisk säkerhet i lokaler där Kundens data och personuppgifter som omfattas av detta Biträdesavtal behandlas. Detta kan omfatta:

- Begränsad och/eller övervakad tillgång till fysiska lokaler
- Övervakning i form av larm och/eller fysisk bevakning

Säkerhet för utrustning, system och nätverk

Personuppgiftsbiträdet ska implementera lämpliga och uppdaterade säkerhetsåtgärder och under hela avtalsperioden upprätthålla en adekvat säkerhetsnivå för alla system, nätverk och enheter som används för att leverera tjänsten till Kunden. Detta kan inkludera:

- Lämpligt brandväggsskydd
- Loggning och granskning för tjänsteövervakning
- Behörighetskontroller för tjänster och system
- Åtkomsthanteringssystem för att styra tillgång till tjänster och system
- Processer och rutiner för kontinuerlig utvärdering av datasäkerheten
- Säkerställande av möjligheter till återställning av personuppgifter genom säkerhetskopior

Riskhantering och IT-styrning

Personuppgiftsbiträdet säkerställer att en riskbaserad och ändamålsenlig nivå av styrning upprätthålls. Detta kan omfatta:

- Regelbundna granskningar och riskbedömningar
- Uppföljning och underhåll av befintliga policys och rutiner

Kundens säkerhetsansvar och bedömningar

Utan att det påverkar Personuppgiftsbitrådets skyldigheter enligt Avtalet, ansvarar Kunden för sina egna tekniska och organisatoriska åtgärder, inklusive men inte begränsat till:

- Förvaring av eventuella kopior av kunddata utanför Personuppgiftsbitrådets eller dess underbitrådens system
- Säkring av autentiseringsuppgifter, system och enheter som används för att få tillgång till tjänsten