

BILAGA PERSONUPPGIFTSBITRÄDESAVTAL

1 Tillämpning

- 1.1. Detta personuppgiftsbiträdesavtal ("Biträdesavtalet") med underbilagor är en bilaga till och utgör en integrerad del av Huvudavtalet.
- 1.2. Biträdesavtalet ska tillämpas på all behandling av Personuppgifter som Hi3G som personuppgiftsbiträde utför för Kundens räkning i samband med tillhandahållandet av Tjänsten. Hi3G är personuppgiftsansvarig för behandling som sker i samband med tillhandahållandet av sina kommunikationstjänster samt röstbrevlådetjänster till Kunden. Biträdesavtalet ska således inte tillämpas på sådan behandling utan enbart den behandling för vilka Hi3G är biträde till Kunden i enlighet med Bilaga 5.1 (*Behandlingsbeskrivning*).

2 Definitioner och tolkning

- 2.1. Termer och begrepp som anges i detta Biträdesavtal ska ha den betydelse som anges nedan.

"**Dataskyddslagstiftningen**" avser den vid var tid gällande dataskydds- och integritetslagstiftningen i Sverige, inklusive dataskyddsförordningen och dataskyddslagen i Sverige, som tillämpas på Behandlingen av Personuppgifter enligt detta Biträdesavtal.

"**Huvudavtalet**" avser det avtal som ingåtts mellan Parterna om tillhandahållandet Tjänsten.

"**Personuppgifter**" ska ha den betydelse som anges i dataskyddsförordningen, och avser de personuppgifter som behandlas enligt detta Biträdesavtal.

"**SCC**" eller "**Standardavtalsklausuler**" avser standardavtalsklausuler för överföring av personuppgifter till tredjeländer i enlighet med EU-kommissionens genomförandebeslut 2021/914, eller senare ersättande versioner därav.

"**Tillämplig Lag**" avser unionsrätten eller en EU-medlemsstats nationella rätt som Hi3G omfattas av.

"**Tjänsten**" avser Hi3G:s tillhandahållande av tjänsten 3Växel samt därtill relaterade tillvalstjänster till 3Växel som ska tillhandahållas av eller utföras på uppdrag av Hi3G till Kunden enligt Huvudavtalet.

- 2.2. Alla andra ord och begrepp som används i detta Biträdesavtal ska, om inte annat uttryckligen anges, ha den betydelse som anges i artikel 4 i dataskyddsförordningen.
- 2.3. Till detta Biträdesavtal finns följande bilagor bifogade:
 - (a) Bilaga 5.1 Behandlingsbeskrivning
 - (b) Bilaga 5.2 Säkerhetsåtgärder
- 2.4. Biträdesavtalet utgör en integrerad del av Huvudavtalet. I händelse av eventuella

motstridigheter mellan bestämmelserna i detta Biträdesavtal, dess bilagor och Huvudavtalet ska följande tolkningsordning gälla: (i) detta Biträdesavtal, (ii) Bilaga 1 (*Behandlingsbeskrivning*), (iii) Bilaga 2 (*Säkerhetsåtgärder*), och (v) Huvudavtalet.

3 Personuppgiftsbehandling

3.1. Omfattning och syfte

- 3.1.1. Behandlingens omfattning och syfte beskrivs närmare i Bilaga 5.1 (*Behandlingsbeskrivning*).

3.2. Kundens skyldigheter

- 3.2.1. Kunden som personuppgiftsansvarig ska under hela avtalstiden säkerställa att Kunden uppfyller kraven som ställs i Dataskyddslagstiftningen, såsom inhämta nödvändiga samtycken från registrerade och att tillhandahålla information till registrerade.

3.3. Hi3G:s skyldigheter:

- 3.3.1. Hi3G ska:

- (a) endast behandla Personuppgifter i syfte att tillhandahålla Tjänsten i enlighet med Huvudavtalet och i enlighet med Kundens dokumenterade instruktioner, såvida det inte är nödvändigt att avvika från Kundens instruktioner för att uppfylla en skyldighet enligt Tillämplig Lag. Baserar Hi3G sin behandling av Personuppgifter på Tillämplig Lag ska Hi3G informera Kunden om detta innan Personuppgifterna behandlas, förutsatt att sådan information inte är förbjuden enligt Tillämplig Lag. Parterna är överens om att detta Biträdesavtal och Huvudavtalet med bilagor utgör Kundens fullständiga instruktioner till Hi3G för Behandlingen av Personuppgifter vid tidpunkten för undertecknandet av Biträdesavtalet,
- (b) informera Kunden om Hi3G bedömer att en instruktion strider mot Dataskyddslagstiftningen och invänta Kundens vidare instruktioner,
- (c) vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda Personuppgifterna i enlighet med artikel 32 i dataskyddsförordningen genom att bland annat vidta de åtgärder som beskrivs i Bilaga 5.2 (*Säkerhetsåtgärder*) och se till att alla anställda som har tillgång till och/eller behandlar Personuppgifter har åtagit sig att iaktta konfidentialitet eller omfattas av en lämplig lagstadgad tystnadsplikt,
- (d) informera Kunden utan onödigt dröjsmål efter att ha fått kännedom om en Personuppgiftsincident,
- (e) i den mån det är nödvändigt och på Kundens skriftliga begäran och bekostnad, med beaktande av typen av behandling och den information som Hi3G har att tillgå, bistå Kunden i skälig utsträckning att fullgöra Kundens skyldigheter (i) att svara på begäran om utövande av den registrerades rättigheter enligt dataskyddsförordningen och (ii)

avseende säkerhetsåtgärder, incidentrapportering, konsekvensbedömningar och förhandssamråd med behöriga tillsynsmyndigheter enligt artiklarna 32 - 36 i dataskyddsförordningen,

- (f) i samband med Huvudavtalets upphörande utan oskäligt dröjsmål radera eller anonymisera Personuppgifterna eller, på Kundens skriftliga begäran och bekostnad, återlämna Personuppgifterna till Kunden i ett allmänt använt och maskinläsbart format (begäran om återlämning av Personuppgifter ska vara skriftlig och lämnas till Hi3G senast i samband med att Huvudavtalet sägs upp eller upphör att gälla), såvida inte lagring av Personuppgifterna krävs enligt Tillämplig Lag, och
- (g) på Kundens skäliga skriftliga begäran, ge Kunden tillgång till all nödvändig information som krävs för att visa att Hi3G uppfyller sina skyldigheter enligt detta Biträdesavtal samt möjliggöra och bidra till granskningar som genomförs av Kunden eller oberoende granskare i enlighet med punkt 6 nedan.

4 Underbiträden

- 4.1. Kunden är medveten om och godtar att Hi3G kan komma att anlita underbiträden i samband med tillhandahållandet av Tjänsten till Kunden, under förutsättning att Hi3G:
 - (a) informerar Kunden om planerade ändringar rörande tillägg eller byte av underbiträden trettio (30) dagar innan förändringen träder i kraft, och därmed ger Kunden möjlighet att motsätta sig förändringen inom trettio (30) dagar efter Hi3Gs meddelande därom, och
 - (b) ingår ett skriftligt avtal med underbiträdet som innehåller huvudsakligen samma villkor som åläggs Hi3G enligt detta Biträdesavtal.
- 4.2. Om Kunden inte motsätter sig en ändring rörande underbiträden inom trettio (30) dagar från att Kunden blivit informerad därom ska Kunden anses ha accepterat ändringen. Om Kunden av befogade skäl inte kan acceptera Hi3G:s tillägg eller byte av ett underbiträde och om Parterna inte kan komma överens om en lösning inom rimlig tid har Kunden rätt att skriftligen säga upp Huvudavtalet i relevanta delar med fjorton (14) dagars uppsägningstid.
- 4.3. Kunden ger härmed Hi3G rätt att anlita de underbiträden som anges i Bilaga 5.1 (Behandlingsbeskrivning) för behandling av Personuppgifter inom ramen för tillhandahållandet av Tjänsten.
- 4.4. Hi3G ansvarar för sina underbiträden såsom för sig själv.

5 Plats för behandlingen och överföring av Personuppgifter

- 5.1. Om Hi3G överför Personuppgifter till ett land utanför EU/EES som inte erkänns av Europeiska kommissionen för att ha en adekvat skyddsnivå i enlighet med Dataskyddslagstiftningen, ska Hi3G

tillse att Standardavtalsklausuler ingåtts för sådan överföring eller att motsvarande lämpliga skyddsåtgärder eller grund för överföring finns på plats.

6 Revision

- 6.1. Kunden har rätt att, själv eller genom oberoende granskare (som inte ska vara konkurrent till Hi3G), genomföra årlig granskning för att kontrollera att Hi3G följer detta Biträdesavtal. Kunden har endast rätt att kräva ytterligare granskning om och i den mån Dataskyddslagstiftningen så kräver.
- 6.2. Hi3G har rätt att, av rimliga och befogade säkerhets- och/eller sekretessskäl, neka en föreslagen oberoende granskare och i stället föreslå att granskning ska utföras av en oberoende granskare som Hi3G utser. Om Hi3G så begär ska Kunden och/eller den oberoende granskaren underteckna av Hi3G godkänd sekretessförbindelse innan granskningen inleds.
- 6.3. Kunden ska framställa en begäran om granskning minst fjorton (14) dagar innan granskningen är tänkt att äga rum. Granskning som sker i Hi3G:s lokaler ska under alla omständigheter utföras under Hi3G:s vanliga öppettider vid Hi3G:s lokaler, med beaktande av Hi3G:s säkerhetsregler, och får inte störa eller på annat sätt påverka Hi3G:s affärsverksamhet i väsentlig grad. Kunden ska stå samtliga kostnader i samband med begärda granskningar.

7 Avtalstid

- 7.1. Detta Biträdesavtal gäller från undertecknandet och så länge som Hi3G behandlar Personuppgifterna.

8 Ansvar

- 8.1. Parts fullständiga och sammanlagda ansvar för överträdelse av sina skyldigheter som fastställts i detta Biträdesavtal är, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger, begränsat till direkta skador och till ett belopp som maximalt uppgår till det sammanlagda värdet av de avgifter som Kunden erlagt för Tjänsten, dock högst femhundra tusen (500 000) kronor.

9 Ersättning

- 9.1. Kunden ska ersätta Hi3G för assistans och andra åtgärder som Hi3G kan komma utföra under detta Biträdesavtal och som inte omfattas av eller utgör en ordinarie del av Tjänsten enligt Huvudavtalet.

10 Ändringar

- 10.1. Ytterligare eller ändrade instruktioner ska avtalas om separat. Kunden ska ersätta de kostnader som uppstår för Hi3G till följd av sådana ytterligare eller ändrade instruktioner.

11 Meddelanden

- 11.1. Alla meddelanden i enlighet med detta Biträdesavtal ska kommuniceras skriftligen. Kunden godkänner att Hi3G kommunicerar via e-post all information och alla underrättelser som rör detta Biträdesavtal till de kontaktuppgifter som Kunden meddelat Hi3G om enligt Huvudavtalet såsom behörig mottagare.
-

12 Lagval och tvistlösning

- 12.1. Tvist angående tolkning eller tillämpning av detta Biträdesavtal ska avgöras i enlighet med Huvudavtalets bestämmelser om lagval och tvistlösning.

Bilaga 5.1 Behandlingsbeskrivning

1 Bakgrund och syfte

- 1.1. Denna Bilaga 5.1 (*Behandlingsbeskrivning*) är en underbilaga till och utgör en integrerad del av Biträdesavtalet som ingåtts mellan Hi3G och Kunden.
- 1.2. Syftet med denna bilaga är att komplettera Biträdesavtalet där det är nödvändigt och bara i den utsträckning som uttryckligen anges nedan.
- 1.3. De tillämpliga definitionerna som anges i Biträdesavtalet ska tillämpas i denna bilaga.

2 Behandlingsbeskrivning

Syfte med behandlingen:	Personuppgifter kommer att behandlas för följande syften: > För att Hi3G ska kunna tillhandahålla vissa funktioner i Tjänsten som inte är nödvändiga för att kunna tillhandahålla Tjänsten men som tillför mervärde för Kunden, samt för att Hi3G ska kunna uppfylla sina skyldigheter i enlighet med Huvudavtalet.
Kategorier av registrerade:	Hi3G kommer att behandla personuppgifter om följande kategorier av registrerade: > Kundens anställda som använder tjänsten 3Växel, > Privata kontakter.
Typen av Personuppgifter:	Hi3G kommer att behandla följande typer av personuppgifter som Kunden själv lägger till i Tjänsten: > Användarnamn, > Fotografi, > Personliga hälsningsfraser, > Av Kunden egentillagd information såsom anställdas titel/roll (från Active Directory), stad, avdelning, kostnadsställe etc., > Kontaktuppgifter till privata kontakter, > Kalenderinformation, > Inspelade samtal om tilläggstjänsten Samtalsinspelning valts, > Uppgifter från Kundens 3Växel-katalog (Active Directory).
Behandlingens varaktighet:	Om inte annat framgår i denna <u>Bilaga 5.1</u> (<i>Behandlingsbeskrivning</i>) kommer behandlingen att pågå under den tidsperiod som anges i Biträdesavtalet.

3 Lista över underbiträden

- 3.1. Hi3G anlitar följande underbiträden i samband med tillhandahållandet av Tjänsten i enlighet med Biträdesavtalet:

Underbiträde	Tjänst(er)	Plats för behandlingen
Destiny for Service Providers AB (556890-1747)	För samtliga 3Växel-kunder. Leverantör av 3Växel-plattformen och funktioner.	Behandlingen sker i Sverige. För 2 nd line support kan dock behandlingen ske via underbiträden (i första hand i Kanada med stöd av EU-kommissionens beslut om adekvat skyddsnivå och i andra hand i USA med stöd av artikel 49.1 a), b) eller c)).
Meridix Systems AB (556671-9695)	För kunder som har Statistik Bas och Statistik Plus. Leverans av statistiska rapporter över Kundens telefoni.	Behandlingen sker i Sverige.

Responda AB (556754-1395)	För kunder som har AD-Synk. Synkronisera uppgifter från Windows miljö till 3Växel-katalogen.	Behandlingen sker i Sverige.
Talk Telecom AB (556657-0288)	För kunder som har SIP-telefoni. Konfiguration av Kundens IP-telefoner.	Behandlingen sker i Sverige.
RackPeople ApS (DK org. no 32476007)	För kunder som har Teamstelefonti. Integration av telefoni i Teams och 3Växeln.	Behandlingen sker inom EU.

Bilaga 5.2 Säkerhetsåtgärder

1 Bakgrund och syfte

Denna Bilaga 5.2 (Säkerhetsåtgärder) är en underbilaga till och utgör en integrerad del av Biträdesavtalet som ingåtts mellan Hi3G och Kunden. Syftet med denna bilaga är att komplettera Biträdesavtalet där det är nödvändigt och bara i den utsträckning som uttryckligen anges nedan.

De tillämpliga definitionerna som anges i Biträdesavtalet ska tillämpas i denna bilaga.

2 Tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder

Hi3G ska implementera följande tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder:

2.1. Överföring

Allmänna krav

Dokumenterade rutiner och tekniska lösningar ska finnas på plats för att skydda överföringar av Personuppgifter från och till Hi3G. Detta inkluderar både digital samt fysisk överföring mellan den Kunden och Hi3G, samt motsvarande typer av överföring mellan Hi3G och eventuella tjänstemottagare eller andra.

Beskrivning av vidtagen åtgärd

3Växel/3Kontakt upprätthåller användandet av serversidan TLS 1.2 och starkt chiffer i enlighet med OWASP (Open Web Application Security Project). Se OWASP Top 10 - 2017, A3:2017 Känslig dataexponering för mer information.

2.2. Åtkomstkontroll och behörigheter

Allmänna krav

Dokumenterade rutiner och tekniska lösningar för behörighetshantering gällande åtkomst till Personuppgifter ska finnas på plats. Detta gäller för både eventuella systemmässiga behörigheter (för administratörer och tjänstemottagare) samt för fysisk tillgång till lokaler där Hi3G behandlar Personuppgifter (ex. behörighet för eventuell driftpersonal).

Implementering av teknisk lösning för kvalitetssäkring av behörighetsstyrning.

Implementering av dokumenterade och uppföljda rutiner samt tekniska lösningar för löpande granskning och kontroll av både systemmässiga behörigheter samt fysisk tillgång till Personuppgifter inom Hi3G:s ansvar.

Beskrivning av vidtagen åtgärd

3Växel/3Kontakt inkluderar ett rollbaserat förvaltningsgränssnitt för systemadministratörer, organisationsadministratörer och slutanvändare.

3Växel/3Kontakt upprätthåller lösenordspolicys. Dessa policys kan konfigureras för användar- respektive administratörskonton.

3Växel/3Kontakt loggar alla administrativa ändringar som utförs i systemet i granskningsloggar för senare granskning.

2.3. Lokal och infrastruktur

Allmänna krav

Hi3G ska implementera och dokumentera skydd mot obehöriga intrång i både tekniska samt fysiska miljöer inom vilka Hi3G behandlar Personuppgifter för Kundens räkning.

Det tekniska skyddet ska inkludera brandväggar runt Hi3G:s tekniska miljö och antivirus på servrar där Hi3G behandlar Personuppgifter.

Det fysiska skyddet ska inkludera larm i de lokaler där Hi3G behandlar Personuppgifter för Kundens räkning.

Beskrivning av vidtagen åtgärd

Plattform- och nätverkssäkerhet

3Växel/3Kontakt-plattformen är driftsatt i Hi3Gs datacenter i Stockholm, Sverige.

3Växel/3Kontakt-plattformen använder sig av bäst praxis för säkerhetsstandard för nätverk och service för att säkerställa informationsintegritet.

Brandväggar begränsar på ett strikt sätt den inkommande internettrafiken till endast godkända tjänster och nätverk. Brandväggen inkluderar mekanismer för att upptäcka bedrägerier, inklusive forcerade attacker för att knäcka lösenord.

2.4. Gallring/destruering

Allmänna krav

Dokumenterade och uppföljda rutiner samt tekniska lösningar för att på Kundens instruktion löpande gallra och destruera Personuppgifter, i både digital samt fysisk form.

Beskrivning av vidtagen åtgärd

Användardata

När en användare avlägsnas från en organisation raderas användardata så att tjänsten inte längre kan användas av sådan användare.

Källor som kan innehålla användardata rörande den raderade användaren:

• *Samtalsinspelningar*

Samtalsinspelningar i systemet lagras med användning av pseudonymisering. En användare kan inte hänföras till en röstinspelning baserat på filernas organisering.

• *Loggar*

3Växel/3Kontakt lagrar data i flera loggar. Loggarnas livslängd (i antalet dagar) är möjliga att konfigurera. Systemet trunkerar

automatiskt data i samtalsloggarna efter den konfigurerade tiden.
Lagringstiden för loggar är inställd på 14 dagar som standard.

- *Samtalsdata (Lista över samtal)*

Samtalsdata produceras när samtal genomförs via systemet.
Lagringstiden för samtalsdata i systemet är 14 dagar.

Rapporter över samtalsdata sparas i olika systemnoder.
Användardata i dessa rapporter raderas inte automatiskt när
ett användarkonto raderas.

