



BILAGA – PERSONUPPGIFTSBITRÄDESAVTAL

1 Tillämpning

Detta personuppgiftsbiträdesavtal ("**Biträdesavtalet**") med annex är en bilaga till och utgör en integrerad del av Huvudavtalet.

- 1.1. Detta Biträdesavtal ska tillämpas på all behandling av Personuppgifter som Hi3G utför för Kundens räkning i egenskap av personuppgiftsbiträde, i samband med tillhandahållandet av Tjänsten enligt Huvudavtalet.
- 1.2. Hi3G är personuppgiftsansvarig för den behandling som sker inom den del av Tjänsten som utgörs av Hi3G:s egna Kommunikationstjänster.
- 1.3. Biträdesavtalet ska således enbart tillämpas på den behandling som sker inom ramen för de Tillvalstjänster Kunden har valt i enlighet med Annex I (*Behandlingsbeskrivning*).
- 1.4. Detta Biträdesavtal ersätter och träder i stället för alla tidigare personuppgiftsbiträdesavtal (inklusive eventuella dataskyddsbestämmelser i Huvudavtalet) som rör Hi3G:s behandling av Personuppgifter för Kundens räkning.

2 Definitioner och tolkning

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

"**Adekvansbeslut**" avser ett beslut från Europeiska kommissionen enligt vilket ett land utanför EU/EES bedöms erbjuda en adekvat skyddsnivå för personuppgifter i enlighet med artikel 45 i Dataskyddsförordningen.

"**Dataskyddsförordningen**" avser Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (allmän dataskyddsförordning).

"**Dataskyddslagstiftningen**" avser den vid var tid gällande dataskydds- och integritetslagstiftningen i Sverige, inklusive men inte begränsat till Dataskyddsförordningen och lagen (2018:218) med kompletterande bestämmelser till EU:s dataskyddsförordning, vilken är tillämplig på behandlingen av Personuppgifter enligt detta Biträdesavtal.

"**Förteckning över underbiträden**" avser listan över underbiträden som finns tillgänglig på följande webbsida: www.tre.se/treforetag/support/3koppla/leverantorer

"**Kommunikationstjänster**" avser elektroniska kommunikationstjänster enligt definitionen i LEK, inklusive men inte begränsat till röstsamtalstjänster, röstbrevlådetjänster, SMS och MMS.

"**LEK**" avser lagen (2022:482) om elektronisk kommunikation.

"**Personuppgifter**" ska ha den betydelse som anges i Dataskyddsförordningen, och avser enbart de personuppgifter som Hi3G behandlar i egenskap av personuppgiftsbiträde.

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

"**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.

"**Tillvalstjänster(na)**" avser de funktioner i Tjänsten som inte är nödvändiga för att Hi3G ska kunna tillhandahålla Kommunikationstjänster till Kunden men som tillför mervärde för Kunden, såsom samtalsinspelningar och transkribering.

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

- 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) Annex I Behandlingsbeskrivning
- (b) Annex II 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) Standardavtalsklausuler (i förekommande fall), (ii) detta

Biträdesavtal, (iii) Annex I (Behandlingsbeskrivning), (iv) Annex II (Säkerhetsåtgärder), och (v) Huvudavtalet.

3 Personuppgiftsbehandling

3.1. Omfattning och syfte

3.1.1. Behandlingens omfattning och syfte beskrivs närmare i Annex I (Behandlingsbeskrivning).

3.2. Kundens skyldigheter

3.2.1. Kunden som personuppgiftsansvarig ska under hela avtalstiden säkerställa att det vid var tid finns laglig grund för behandlingen av Personuppgifterna. Kunden ansvarar vidare för att uppfylla kraven som ställs i Dataskyddslagstiftningen, såsom att 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 Tillvalstjänsterna 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 härom innan behandlingen påbörjas, förutsatt att sådan information inte är förbjuden enligt Tillämplig Lag;
- (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 Annex II (Säkerhetsåtgärder);
- (d) tillse att alla anställda som har tillgång till och/eller behandlar Personuppgifter har åtagit sig att iakttäta konfidentialitet eller omfattas av en lämplig lagstadgad tystnadsplikt;
- (e) säkerställa att personalen har nödvändig kunskap om innehållet och innebörden av tillämplig Dataskyddslagstiftning och är instruerade att behandla Personuppgifter endast i enlighet med de skriftliga instruktioner som tillhandahålls av Kunden;
- (f) informera Kunden utan onödigt dröjsmål efter att ha fått kännedom om en Personuppgiftsincident,
- (g) 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 skäligen 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;

- (h) 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;
- (i) på Kundens skäligen 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 Tillvalstjänsterna till Kunden, under förutsättning att Hi3G:

- (a) ingår ett skriftligt avtal med underbiträdet som i sak innehåller samma villkor som åläggs Hi3G enligt detta Biträdesavtal, och
- (b) 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 Hi3G:s meddelande därom.

4.2.

Om Kunden inte motsätter sig en ändring rörande underbiträden inom trettio (30) dagar från att Förteckningen över underbiträden uppdaterats 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 trettio (30) dagars uppsägningstid.

4.3.

Kunden ger härmed Hi3G rätt att anlita de underbiträden som anges i Annex I (Behandlingsbeskrivning) för

behandling av Personuppgifter inom ramen för tillhandahållandet av Tillvalstjänsterna.

- 4.4. Hi3G ansvarar för sina underbiträden såsom för sig själv.

5 Överföring av Personuppgifter utanför EU/EES

- 5.1. Hi3G får överföra Personuppgifter till länder utanför EU/EES endast om nödvändiga åtgärder har vidtagits för att säkerställa att sådan överföring sker i enlighet med Dataskyddslagstiftningen.
- 5.2. Sådana åtgärder kan innefatta, men är inte begränsade till, att Personuppgifter överförs till ett land som omfattas av ett gällande Adekvansbeslut, eller att överföringen sker till en mottagare som har ingått Standardavtalsklausuler, eller att andra lämpliga skyddsåtgärder enligt artikel 46 i Dataskyddsförordningen har implementerats.

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 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 trettio (30) dagar innan granskningen är tänkt att äga rum. Parterna är överens om att revisionen ska utföras på distans, utan fysiska besök i Hi3G:s lokaler, och under alla omständigheter vara begränsad till sådan dokumentation som tillhandahålls av Hi3G med beaktande av (i) Hi3G:s vid var tid gällande säkerhetsregler och (ii) tystnadsplikten enligt 9 kap. 31 § LEK. Revisionen ska utföras under Hi3G:s vanliga öppettider 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 enligt detta avsnitt 6.

7 Avtalstid

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

8 Ansvar

- 8.1. Parterna är överens om att vardera part ska vara ensamt ansvarig för eventuella administrativa sanktionsavgifter

som åläggs parten av behörig tillsynsmyndighet till följd av partens överträdelse av Dataskyddslagstiftningen.

- 8.2. Om en registrerad riktar anspråk eller väcker talan mot Hi3G, som grundar sig på att Kunden har åsidosatt sina skyldigheter enligt Dataskyddslagstiftningen eller lämnat otillräckliga instruktioner till Hi3G, ska Kunden ersätta och hålla Hi3G skadeslöst med de begränsningar som följer av artikel 82 i Dataskyddsförordningen.

- 8.3. Därutöver ska parts fullständiga och sammanlagda ansvar för överträdelser av sina skyldigheter som fastställts i detta Biträdesavtal, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger, vara begränsat till direkta skador och till ett belopp som maximalt uppgår till det sammanlagda värdet av de avgifter Kunden erlagt för Tjänsten de senaste tolv (12) månaderna vid skadetillfället, dock högst femhundra tusen (500 000) kronor. Med undantag för vad som anges i punkten 8.2 ovan, ansvarar ingendera part för indirekt förlust eller skada (innefattande men inte begränsat till utebliven vinst, produktionsbortfall, följdskada eller loss of goodwill).

9 Ersättning

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

10 Ändringar

- 10.1. 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.
- 10.2. 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.

Annex I Behandlingsbeskrivning

1 Bakgrund och syfte

- 1.1. Detta Annex I (*Behandlingsbeskrivning*) är en underbilaga till och utgör en integrerad del av Biträdesavtalet som ingåtts mellan Hi3G och Kunden.
- 1.2. Syftet med detta annex 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 detta annex.

2 Behandlingsbeskrivning

Syfte med behandlingen:	Personuppgifter kommer att behandlas för följande syften: > För att Hi3G ska kunna tillhandahålla Tillvalstjänsterna som Kunden har tecknat avtal om.
Kategorier av registrerade:	Hi3G kommer att behandla Personuppgifter om följande kategorier av registrerade: > Kundens anställda, > Kundens kontakter, > Personer vars samtal spelas in och/eller transkriberas.
Typen av Personuppgifter:	Hi3G kommer att behandla följande typer av Personuppgifter: > Användarnamn, > Fotografi, > Av Kunden egentillagd information såsom anställdas titel/roll (från Active Directory), stad, avdelning, kostnadsställe etc., > Kontaktuppgifter till Kundens kontakter, > Kalenderinformation, > Inspelade samtal <i>om</i> tillvalstjänsten Samtalsinspelning valts, > Uppgifter från Kundens 3Koppla-katalog (Active Directory), > Transkribering, talsyntes och analys av samtal (speech-to-text och/eller text-to-speech) <i>om</i> sådan funktionalitet nyttjas.
Behandlingens varaktighet:	Om inte annat framgår i detta <u>Annex I</u> (<i>Behandlingsbeskrivning</i>) kommer behandlingen att pågå under den tidsperiod som anges i Biträdesavtalet.

3 Underbiträden

- 3.1. Hi3G anlitar från tid till annan underbiträden för att fullgöra sina åtaganden enligt Biträdesavtalet. En aktuell och uppdaterad förteckning över samtliga underbiträden som Hi3G anlitar för Tjänsten finns tillgänglig på följande webbsida:

<https://www.tre.se/treforetag/support/3koppla/leverantorer>
- 3.2. Kunden uppmanas att regelbundet besöka ovanstående webbsida för att hålla sig informerad om vilka underbiträden som är aktuella vid varje tidpunkt.
- 3.3. För att få aviseringar om uppdateringar i Förteckningen över underbiträden kan företagets kontaktperson registrera sin e-postadress i 3Koppla Admin.

Annex II Säkerhetsåtgärder

1 Bakgrund och syfte

Detta Annex II (Säkerhetsåtgärder) är en underbilaga till och utgör en integrerad del av Biträdesavtalet som ingåtts mellan Hi3G och Kunden. Syftet med detta annex 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 detta annex.

2 Tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder

Hi3G ska säkerställa följande tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder:

2.1. Överföring

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

Dataaccess (data in transit) krypteras enligt bästa praxis genom TLS 1.2 eller högre.

Tjänsten använder relevanta säkerhetslösningar och robusta kryptometoder för att skydda kundens data.

2.2. Åtkomstkontroll och behörigheter

Dokumenterade rutiner och tekniska lösningar för behörighetshantering gällande åtkomst till finns 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).

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

3Koppla inkluderar ett rollbaserat gränssnitt för systemadministratörer, organisationsadministratörer och slutanvändare.

3Koppla upprätthåller olika lösenordspolicys såsom Single-sign-on (SSO). Dessa policys kan konfigureras för användar- respektive administratörskonton.

3.4. Loggning

I 3Koppla loggas administrativa ändringar och systemhändelser för revision och säkerhetsspårning.

3.5. Lagring

Hi3G har skydd mot obehöriga intrång i både tekniska samt fysiska miljöer inom vilka Hi3G behandlar Personuppgifter för Kundens räkning.

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

Det fysiska skyddet inkluderar larm i de lokaler där Personuppgifter behandlas för Kundens räkning.

Lagrad data (data at rest) är krypterad enligt Advanced Encryption Standard (AES) och är placerade i säkra datacenter enligt "best practice".

3Koppla-plattformen är driftsatt i datacenter inom EU/EES.

3Koppla-plattformen använder sig av bästa 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.

Backupfiler skyddas och hanteras med samma säkerhet som för data i produktion. Test av backupfiler görs årligen för att testa att filerna är läsbara och användbara för att återskapa data

2.3. Gallring/radering

Det finns tekniska lösningar för att på Kundens instruktion löpande kunna gallra och radera Personuppgifter i plattformen.

I samband med Huvudavtalets upphörande raderas eller anonymiseras Personuppgifterna eller, på Kundens skriftliga begäran och bekostnad, återlämnas 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.

När en användare tas bort raderas identifierande personuppgifter (t.ex. namn, användarnamn). Vissa uppgifter kan finnas kvar i loggar och backuper under en begränsad tid.

Backuper hanteras enligt policy och raderas senast efter fyra månader.