PERSONUPPGIFTSBITRÄDESAVTAL

Innehållsförteckning

[1. Avtalshandlingar 2](#_Toc120686004)

[2. Behandling av personuppgifter 2](#_Toc120686005)

[3. Säkerhetsåtgärder 3](#_Toc120686006)

[4. Överföring till tredje land 3](#_Toc120686007)

[5. Användning av underbiträden 3](#_Toc120686008)

[6. Skyldighet att bistå Personuppgiftsansvarig 3](#_Toc120686009)

[7. Rapportering av personuppgiftsincidenter 4](#_Toc120686010)

[8. Sekretess 4](#_Toc120686011)

[9. Ersättning för utfört arbete 4](#_Toc120686012)

[10. Ansvar 5](#_Toc120686013)

[11. Avtalstid och Biträdesavtalets upphörande 5](#_Toc120686014)

[12. Återlämning och radering av personuppgifter 5](#_Toc120686015)

[13. Tillämplig lag och tvistlösning 5](#_Toc120686016)

****Bilagor****

[Bilaga I – Förteckning över parter och beskrivning av behandlingen 6](#_Toc120686049)

[Bilaga II – Tekniska och organisatoriska åtgärder 8](#_Toc120686053)

[Bilaga III – Förteckning över underbiträden 9](#_Toc120686056)

Detta personuppgiftsbiträdesavtal (”**Biträdesavtalet**”) har ingåtts mellan:

1. Leverantören (såsom anges i Bilaga I) (”**Personuppgiftsbiträdet**”); och
2. Kunden (såsom definierat i Huvudavtalet) (”**Personuppgiftsansvarig**”).

Personuppgiftsbiträdet och Personuppgiftsansvarig benämns nedan gemensamt ”**Parterna**” och var för sig ”**Part**”.

Bakgrund

1. Personuppgiftsbiträdet tillhandahåller Personuppgiftsansvarig svarsservice och/eller kundservice (”**Tjänster**”) enligt vad som närmare beskrivs i tjänsteavtalet som har ingåtts mellan Parterna (”**Huvudavtalet**”).
2. Vid tillhandahållandet av Tjänsterna kommer Personuppgiftsbiträdet att behandla personuppgifter på uppdrag av Personuppgiftsansvarig. Biträdesavtalet är en bilaga till Huvudavtalet och reglerar behandlingen av personuppgifter i enlighet med bestämmelserna i 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 den fria rörligheten för sådana uppgifter och upphävande av direktiv 95/46/EG (Allmän dataskyddsförordning, "**GDPR**") och all annan nationell och unionsrättslig lagstiftning som vid var tid är tillämplig på Personuppgiftsbiträdets behandling av personuppgifter under Biträdesavtalet ("**Tillämplig** **Dataskyddslagstiftning**").
3. Om det förekommer motstridiga uppgifter avseende behandlingen av personuppgifter i Huvudavtalet ska bestämmelserna i Biträdesavtalet äga företräde.

# Avtalshandlingar

* 1. Följande bilagor utgör en integrerad del av Biträdesavtalet.
* Bilaga I – Förteckning över parter och beskrivning av behandlingen
* Bilaga II – Tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder
* Bilaga III – Förteckning över underbiträden.

# Behandling av personuppgifter

* 1. Föremålet för behandlingen, behandlingens varaktighet och art samt ändamål anges i Bilaga I.
  2. Personuppgiftsansvarig är ansvarig för att behandlingen sker i enlighet med Tillämplig Dataskyddslagstiftning samt att tillhandahålla Personuppgiftsbiträdet med korrekta och tillräckliga instruktioner.
  3. Personuppgiftsbiträdet åtar sig att endast behandla personuppgifter i enlighet med de instruktioner som framgår av Biträdesavtalet och Huvudavtalet samt Personuppgiftsansvariges vid var tid dokumenterade instruktioner, såvida inte behandlingen krävs enligt Tillämplig Dataskyddslagstiftning. I sådant fall ska Personuppgiftsbiträdet informera Personuppgiftsansvarig om behandlingen och de rättsliga krav som behandlingen grundas på innan personuppgifterna behandlas, såvida inte sådan information är förbjuden enligt Tillämplig Dataskyddslagstiftning.
  4. Personuppgiftsbiträdet ska omedelbart informera Personuppgiftsansvarig om:

1. Personuppgiftsbiträdet inte kan fullgöra sina skyldigheter enligt Biträdesavtalet;
2. Personuppgiftsbiträdet anser att Personuppgiftsansvarigs instruktion strider mot Tillämplig Dataskyddslagstiftning; eller
3. Personuppgiftsbiträdet saknar tillräckliga instruktioner från Personuppgiftsansvarig.
   1. Om så är fallet ska Personuppgiftsansvarig lämna närmare eller justera sina instruktioner.

# Säkerhetsåtgärder

* 1. Parterna ska vidta lämpliga tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder för att säkerställa en säkerhetsnivå som är lämplig i förhållande till riskerna i samband med behandling av personuppgifter samt, när så är lämpligt, vidta de säkerhetsåtgärder som nämns i artikel 32 GDPR.
  2. Överenskomna tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder anges i Bilaga II. Personuppgiftsansvarig ska säkerställa att åtgärderna uppfyller kraven i Tillämplig Dataskyddslagstiftning.

# Överföring till tredje land

* 1. Personuppgiftsbiträdet får endast överföra personuppgifter till ett land utanför EU/EES på grundval av Personuppgiftsansvarigs vid var tid givna instruktioner dokumenterade i bilagorna till Biträdesavtalet. Om personuppgifter överförs till ett land utanför EU/EES ska Parterna säkerställa att överföringen omfattas av en lämplig skyddsåtgärd enligt kapitel V i GDPR, exempelvis genom att ingå tillämplig modul i EU-kommissionens godkända standardavtalsklausuler eller bindande företagsbestämmelser. Om det krävs ytterligare skyddsåtgärder för att säkerställa en lämplig skyddsnivå ska Parterna komma överens om och dokumentera sådana åtgärder i bilagorna till Biträdesavtalet.

# Användning av underbiträden

* 1. Personuppgiftsbiträdet erhåller härmed ett allmänt förhandstillstånd från Personuppgiftsansvarig att anlita underbiträden för att behandla personuppgifter för Personuppgiftsansvarigs räkning. Förteckningen över de underbiträden som godkänts av Personuppgiftsansvarig för behandling av personuppgifter vid Biträdesavtalets ingående återfinns i Bilaga III. Personuppgiftsbiträdet ska skriftligen informera Personuppgiftsansvarig om underbiträden tillkommer eller ersätts minst 30 dagar innan ändringen sker.
  2. Personuppgiftsansvarig har rätt att skriftligen invända, med angivande av skäl, inom 20 dagar från det att Personuppgiftsbiträde informerat Personuppgiftsansvarig om ändringen. Personuppgiftsansvarig får endast invända mot anlitande av ett underbiträde om det finns anledning att anta att underbiträdet inte uppfyller de krav som uppställs i Tillämplig Dataskyddslagstiftning. Personuppgiftsbiträdet ska tillhandahålla Personuppgiftsansvarig den information som krävs för att Personuppgiftsansvarig ska kunna tillvarata sin invändningsrätt.
  3. Personuppgiftsbiträdet ska säkerställa att underbiträden genom skriftligt avtal åläggs åtminstone motsvarande skyldigheter som åläggs Personuppgiftsbiträdet under Biträdesavalet. Personuppgiftsbiträdet är fullt ansvarig gentemot Personuppgiftsansvarig för underbiträdets fullgörande av dess skyldigheter såsom för sina egna under Biträdesavtalet.

# Skyldighet att bistå Personuppgiftsansvarig

* 1. Personuppgiftsbiträdet ska på Personuppgiftsansvariges rimliga begäran bistå Personuppgiftsansvarig, i den mån det är möjligt och med hänsyn till behandlingens art, att fullgöra sina skyldigheter att besvara begäran från registrerade om att utöva sina rättigheter enligt Tillämplig Dataskyddslagstiftning. Personuppgiftsbiträdet ska senast utan onödigt dröjsmål underrätta Personuppgiftsansvarig om Personuppgiftsbiträdet erhåller en begäran från en registrerad om att utöva sina rättigheter. Personuppgiftsbiträdet ska inte besvara en sådan begäran, såvida inte Personuppgiftsansvarig skriftligen har instruerat Personuppgiftsbiträdet att göra det.
  2. Personuppgiftsbiträdet ska, i den mån det är möjligt och med hänsyn till behandlingens art och den information som Personuppgiftsbiträdet har att tillgå, bistå Personuppgiftsansvarig med att säkerställa att skyldigheterna enligt artiklarna 32–36 i GDPR fullgörs.
  3. Personuppgiftsbiträdet ska på Personuppgiftsansvariges rimliga begäran ge Personuppgiftsansvarig tillgång till den information som skäligen krävs för att påvisa efterlevnad av skyldigheterna enligt Biträdesavtalet.
  4. Om Personuppgiftsbiträdet enligt Tillämplig Dataskyddslagstiftning är skyldig att lämna ut personuppgifter som behandlas för Personuppgiftsansvarigs räkning till tillsynsmyndigheten ska Personuppgiftsbiträdet informera Personuppgiftsansvarig om det. Personuppgiftsansvarige ska begära sekretess i samband med att den begärda informationen lämnas ut.
  5. Personuppgiftsbiträdet ska, på rimlig begäran av Personuppgiftsansvarig eller en extern revisor som utsetts av Personuppgiftsansvarig, tillåta granskning i syfte att kontrollera att Personuppgiftsbiträdets behandling av personuppgifter sker i enlighet med Tillämplig Dataskyddslagstiftning och Biträdesavtalet. Personuppgiftsansvarig ska i förekommande fall bära kostnaderna för anlitande av en sådan extern revisor.

# Rapportering av personuppgiftsincidenter

* 1. Personuppgiftsbiträdet ska utan onödigt dröjsmål efter att ha fått kännedom om en personuppgiftsincident, som rör uppgifter som behandlas utav Personuppgiftsbiträdet, skriftligen underrätta Personuppgiftsansvarig. Personuppgiftsbiträdet ska, i den mån det är möjligt, tillhandahålla Personuppgiftsansvarig en beskrivning av incidenten, dess art och sannolika konsekvenser samt information om de åtgärder som vidtagits eller föreslås för att åtgärda och begränsa konsekvenserna av incidenten.
  2. Om Personuppgiftsansvarig anmäler en incident till tillsynsmyndigheten ska Personuppgiftsbiträdet på Personuppgiftsansvariges rimliga begäran bistå Personuppgiftsansvarig och tillhandahålla den information som efterfrågas.
  3. Om och i den mån inte är möjligt att tillhandahålla denna information samtidigt ska den ursprungliga anmälan till Personuppgiftsansvarig innehålla den information som finns tillgänglig. Ytterligare information ska därefter tillhandahållas utan dröjsmål.

# Sekretess

* 1. Personuppgiftsbiträdet åtar sig att inte röja eller på annat sätt tillgängliggöra personuppgifter, som behandlas på uppdrag av Personuppgiftsansvarig, för tredje part utan Personuppgiftsansvarigs föregående skriftliga godkännande. Underbiträden som anlitats i enlighet med Biträdesavtalet undantas.
  2. Personuppgiftsbiträdet ska säkerställa att endast de personer som behöver tillgång till de personuppgifter som behandlas får det. Personuppgiftsbiträdet ska säkerställa att sådana personer är bundna av sekretessåtaganden eller omfattas av lagstadgad tystnadsplikt.
  3. Personuppgiftsbiträdet åtar sig och försäkrar att samtliga underbiträden som anlitas i enlighet med Biträdesavtalet är bundna av sekretessåtaganden.

# Ersättning för utfört arbete

Personuppgiftsbiträdet har rätt till ersättning på grundval av nedlagd tid (med tillämpning av Personuppgiftsbiträdets vid var tid gällande timprislista) och faktiska kostnader som Personuppgiftsbiträdet ådras till följd av att Personuppgiftsansvarig meddelar nya instruktioner enligt punkt 3.2 ovan samt när Personuppgiftsbiträdet bistår Personuppgiftsansvarig vid en granskning enligt punkt 6.5 ovan.

# Ansvar

Parterna bekräftar att de är ansvariga, redovisningsskyldiga och ansvariga i sina respektive roller som personuppgiftsansvarig och personuppgiftsbiträde i enlighet med de krav som anges i GDPR och Biträdesavtalet. Eventuella administrativa böter, avgifter eller sanktioner som åläggs av tillsynsmyndigheten och/eller ersättning till registrerade ska omfattas av ansvarsbestämmelserna i artiklarna 82-84 i GDPR. Om en part behandlar personuppgifter i strid med detta tillägg ska denna part ersätta den andra parten för alla direkta skador som uppkommit på grund av sådan felaktig behandling och/eller brott mot detta tillägg, i enlighet med ansvarsbestämmelserna i Huvudavtalet.

# Avtalstid och Biträdesavtalets upphörande

* 1. Biträdesavtalet träder i kraft när det undertecknats av båda Parter och gäller därefter så länge som Personuppgiftsbiträdet behandlar personuppgifter på uppdrag av Personuppgiftsansvarig.
  2. Personuppgiftsbiträdet har rätt att omedelbart och skriftligen säga upp Biträdesavtalet om Personuppgiftsansvariges instruktioner strider mot Tillämplig Dataskyddslagstiftning och Personuppgiftsansvarige, trots underrättelse om sådan omständighet, fortsatt insisterar att Personuppgiftsbiträdet ska följa instruktionen.

# Återlämning och radering av personuppgifter

Vid uppsägning eller upphörande av Biträdesavtalet ska Personuppgiftsbiträdet utan onödigt dröjsmål upphöra med behandlingen av personuppgifter och på begäran av Personuppgiftsansvarig antingen radera eller återlämna personuppgifter till Personuppgiftsansvarig eller till den part som Personuppgiftsansvarig anvisar och radera återstående kopior, såvida inte lagring eller annat krävs av Tillämplig Dataskyddslagstiftning.

# Tillämplig lag och tvistlösning

* 1. Svensk lag utan tillämpning av dess lagvalsregler ska tillämpas på Biträdesavtalet.
  2. Tvister som uppstår med anledning av Biträdesavtalet ska slutligt avgöras i enlighet med den tvistlösningsmekanism som anges i Huvudavtalet.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Signatursida följer)

Avtalet har undertecknats elektroniskt.

Bilaga I – Förteckning över parter och beskrivning av behandlingen

# Introduktion

Bilaga I anger vilka som är Parter till Biträdesavtalet och beskriver behandlingen av personuppgifter i enlighet med Biträdesavtalet.

# Förteckning av parter

Personuppgiftsansvarig

[•], org. nr. [•], [ADRESS]

[Kontaktpersonens namn, befattning och kontaktuppgifter]

Utöver [INFOGA] är följande part/parter personuppgiftsansvariga:[[1]](#footnote-1)

* [•], org. nr. [•], [ADRESS]  
  [Kontaktpersonens namn, befattning och kontaktuppgifter]

Personuppgiftsbiträde

Följande parter är Personuppgiftsbiträde:

* Responda Group AB, org. nr. 556754–1395, Isafjordsgatan 30 A, 164 40 Kista
* Kalix Tele24 AB, org. nr. 556420–8006, Allévägen 7, 952 51 Kalix

# Beskrivning av behandlingen

|  |  |
| --- | --- |
| Kategorier av registrerade | Följande kategorier av registrerade inkluderas i behandlingen:  Anställda, ink volontärer, praktikanter och traineer, f.d. anställda och arbetssökanden  Kunder samt deras anställda  Affärs- eller samarbetspartners samt deras anställda  Leverantörer samt deras anställda  Agenter, företrädare, konsulter, rådgivare, revisorer  Besökare |
| Kategorier av personuppgifter | Följande kategorier av personuppgifter inkluderas i behandlingen:  Namn (för- och efternamn)  Företagsnamn  Adress  E-postadress  Telefonnummer  Användarnamn  Lösenord |
| Särskilda kategorier av personuppgifter | Följande särskilda kategorier av personuppgifter inkluderas i behandlingen:  Ras eller etniskt ursprung  Politiska åsikter  Religiös eller filosofisk övertygelse  Medlemskap i fackförening  Genetiska uppgifter  Biometriska uppgifter  Uppgifter om hälsa  Uppgifter om en fysisk persons sexualliv eller sexuella läggning  Uppgifter om fällande domar i brottmål och överträdelser |
| Behandlingens art och ändamålet med behandlingen | Personuppgiftsbiträdet behandlar personuppgifter för följande ändamål:  För att kunna tillhandahålla Tjänsterna och uppfylla sina skyldigheter som anges i Huvudavtalet. |
| Behandlingens varaktighet | Personuppgifter kommer att behandlas enligt följande:  Behandlingens varaktighet motsvarar den avtalsperiod som anges i Huvudavtalet under vilket behandlingstjänsterna tillhandahålls. |

Bilaga II – Tekniska och organisatoriska åtgärder

# Introduktion

Bilaga II specificerar de tekniska och organisatoriska åtgärder som vidtagits för att säkerställa god säkerhet vid personuppgiftsbehandling. Denna förteckning kan komma att uppdateras från tid till annan för att säkerställa en lämplig säkerhetsnivå för personuppgiftsbehandlingen.

# Förteckning över tekniska och organisatoriska åtgärder

Följande säkerhetsåtgärder har uttryckligen överenskommits mellan Parterna:

*Åtgärder för att säkerställa rätt åtkomsträttigheter*

Policy finns som bestämmer anställds åtkomst beroende på roll.

*Åtgärder för att säkerställa uppgiftsminimering*

Vi utbildar personalen löpande runt personuppgiftshantering och där ingår minimering av uppgifter. Vi tar inte mer än nödvändiga uppgifter i våra meddelanden, som standard tar vi för- och efternamn, företag, telefonnummer och ärende.

*Åtgärder avseende anonymisering av personuppgifter.*

Gallring av personuppgifter i meddelanden och samtalsdata sker kontinuerligt. Vid gallring raders namn, telefonnummer och meddelandet och enbart datum för statistik kvarstår. Anonymiseringen är oåterkallelig och gör det omöjligt att identifiera den fysiska personen.

*Åtgärder för gallring av personuppgifter*

Meddelanden och samtalsinformation raderas efter en fastlagd rutin.

*Åtgärder för att säkerställa förmågan att återställa tillgängligheten och tillgången till personuppgifter i rimlig tid vid en fysisk eller teknisk incident.*

Backup på alla servrar hanteras genom så kallad snapshot (ögonblicksbild) där identiska kopior av servrarna är sparade och redo för återskapning. Snapshot backup körs varje timme. Varje dag konsolideras data till en daglig backup. Backuper lagras krypterade.

*Åtgärder för att säkerställa den fysiska säkerheten på de platser där personuppgifter behandlas*

Till serverhallarna har bara behöriga tillgång genom kort med personlig kod. Entrén och hallen är kameraövervakad. Vi har batteribackup och eget diselverk och serverhallen klimatkontrolleras för rätt temperatur. Serverhallen har även fullt automatiserat brandskyddssystem.

*Brandvägg och intrångspolicy*

Brandväggspolicyerna är strikt konfigurerade för att endast ha nödvändiga portar öppna och hanterar blockering av attacker, samt prioritering och rapportering. Alla servrar har ett standard IP-skydd som endast tillåter åtkomst från specifika IP-adresser eller serier, all åtkomst kan hanteras via VPN. På klientsidan används antivirusskydd.

*Åtgärder för att säkerställa lagringsminimering*

Genom uppgiftsminimering och periodiserad gallring säkerställer vi minimal lagring av data.

Bilaga III – Förteckning över underbiträden

# Introduktion

Bilaga III anger de underbiträden till Personuppgiftsbiträdet som Personuppgiftsansvarig har godkänt.

# Förteckning över underbiträden

Underbiträden som har godkänts av Personuppgiftsansvarig framgår här <https://respondagroup.se/gdpr/> och uppdateras från tid till annan.

1. Om ytterligare bolag är personuppgiftsansvariga, annars ta bort. [↑](#footnote-ref-1)