

Bilaga 3; Kalix Tele24 AB Allmänna villkor (Maj 2021)

1 INLEDANDE BESTÄMMELSER

- 1.1 Dessa Allmänna villkor gäller Tjänster som Kalix Tele24 AB ("**Kalix**") tillhandahåller.
- 1.2 Kalix och kunden ("**Kunden**") har muntligen alternativt skriftligen kommit överens om Kundens köp av vissa tjänster avseende svarstjänster och därmed förenade tjänster från Kalix ("**Tjänsterna**").
- 1.3 Överenskommelsen om Kundens köp av Tjänsterna utgör tillsammans med dessa allmänna avtalsvillkor avtalet ("**Avtalet**") mellan Kalix och Kunden beträffande Kundens köp av, och Kalix tillhandahållande av, Tjänsterna.
- 1.4 För det fall Kalix och Kunden särskilt har kommit överens om villkor som avviker från dessa allmänna avtalsvillkor, företrädesvis i Avtalet, ska sådan särskild skriftlig överenskommelse äga företräde.

2 KALIX ÅTAGANDE

- 2.1 Kalix ska leverera Tjänsterna i enlighet med aktuell tjänstebeskrivning, med för ändamålet lämpliga medarbetare och på ett fackmannamässigt sätt.

3 KUNDENS ÅTAGANDE

- 3.1 Kundens åtar sig att tillse att Kalix ges de förutsättningar som behövs för att utföra Tjänsterna i enlighet med Avtalet.

4 UTRUSTNING NÖDVÄNDIG FÖR TJÄNSTERNAS UTFÖRANDE

- 4.1 I de fall Kalix behöver ansluta sig till Kundens plattform för att kunna leverera Tjänsterna kan krävas att viss maskin- och/eller programvara installeras hos Kunden.
- 4.2 För det fall Kalix löser licens till tredje mans program för Kundens räkning, ges Kunden en begränsad, icke-exklusiv rätt att för eget bruk nyttja sådan programvara i syfte att nyttja Tjänsterna. Tredje mans licensvillkor till aktuell programvara gäller mot Kunden (med företräde framför Avtalet) vad gäller Kundens användning av sådan programvara.
- 4.3 Maskinvara som installeras hos Kunden förblir Kalix egendom och får endast nyttjas av Kunden i syfte och i den omfattning det fordras för att nyttja Tjänsterna. Kunden åtar sig att inte förflytta samt att väl vårda sådan maskinvara som tillhör Kalix.

5 ANSLUTNING

- 5.1 Kunden svarar själv för egen utrustning såsom växlar och eventuella abonnemang som är nödvändiga för anslutningen till Kalix produktionsplattform.
- 5.2 Det är avgörande för Tjänsternas utförande att Kundens utrustning håller god kvalitet. Kunden ska enbart ansluta och nyttja utrustning som har registrerats hos Post-och telestyrelsen eller som får anslutas till allmänt tillgängligt telenät för anslutning till Kalix produktionsplattform.
- 5.3 Kunden ska på Kalix begäran utan dröjsmål tillhandahålla information om den utrustning som anslutits.

6 IMMATERIELLA RÄTTIGHETER

- 6.1 Vardera parten behåller fullständiga immateriella rättigheter till mjukvara, affärskoncept, dokumentation, utbildningsmaterial etc. vilka har framställts, erhållits eller på annat sätt förvärvats före ingående av detta Avtal.
- 6.2 Utförandet av Tjänsterna medför inte att någon upphovsrätt eller annan immateriell rätt upplåts eller överlåts till Kunden.

7 UPPDATERING AV REGISTER OCH INFORMATION OM VOLYMÄNDRINGAR

- 7.1 Kunden kan uppdatera tillhandahållet register med information om personer som ska omfattas av Tjänsterna via en programvara som tillgängliggörs för Kunden i kundportalen på Kalix hemsida eller på annat sätt som Kalix anvisar.
- 7.2 Kalix upplåter härmed en rätt för Kunden att under avtalstiden nyttja vid var tid anvisad programvara i syfte att löpande uppdatera registret.
- 7.3 Det åligger Kunden att informera Kalix om organisationsförändringar, marknadsaktiviteter och liknande som kan antas ha väsentlig påverkan på inkommande volymer till Kalix.

8 PRISER OCH BETALNINGSVILLKOR

- 8.1 Priserna angivna av Kalix är angivna exklusive mervärdesskatt i SEK om inte annat uttryckligen angivits. Kalix har rätt att ta ut en faktureringsavgift.
- 8.2 Fakturering sker enligt Kalix vid var tid gällande prislista. Fasta års- eller månadskostnader ska betalas i förskott och månatliga rörliga priser i efterskott. Uppstartsavgifter debiteras i samband med projektstart.
- 8.3 Betalning ska ske senast 15 dagar från fakturadatum. Om betalning inte är Kalix tillhanda senast på den förfallodag som anges på fakturan har Kalix rätt till dröjsmålsränta enligt gällande räntelag, lagreglerad påminnelse- och inkassoavgift samt andra eventuella lagstadgade avgifter. Kalix har dessutom rätt att, utan att det påverkar Kundens betalningsansvar för Tjänsterna, sluta leverera Tjänsterna intill dess

att full betalning har erlagts, samt att kräva förskottsbetalning för framtida leveranser av Tjänsterna.

- 8.4 Kalix äger rätt att överlåta fordran på Kunden till annan, t.ex. med anledning av factoring.
- 8.5 Kalix har rätt att kontinuerligt göra kreditprövningar på Kunden och för det fall Kalix så finner motiverat, kräva förskottsbetalning.
- 8.6 Betalning som är försenad med mer än 30 dagar ska alltid anses vara ett väsentligt avtalsbrott som ger Kalix rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan.
- 8.7 Kalix kan komma att göra prishöjningar med anledning av exempelvis ökade lönekostnader eller inflation och ska i sådana fall informera Kunden därom senast 30 dagar innan sådan prishöjning träder i kraft. För det fall Kunden inte accepterar prishöjningen har Kunden rätt att säga upp Avtalet till upphörande i enlighet med punkt 14. Kunden debiteras därvid enligt tidigare prislista under uppsägningstiden.

9 FEL

- 9.1 För det fall Kalix varit försumlig vid utförande av Tjänsterna ("**Fel**") ska Kalix utan oskäligt uppehåll där så är praktiskt möjligt avhjälpa Fel som Kunden reklamerat, dock inte om avhjälpan av Felet medför olägenheter och kostnader för Kalix som är oskäligt stora i förhållande till Felets betydelse för Kunden. Om Kalix inte avhjälper Felet har Kunden rätt till skäligt avdrag på ersättningen för de av Tjänsterna som varit felaktigt utförda.
- 9.2 För att vara berättigad till avhjälpan respektive prisavdrag enligt punkt 9.1 ska Kunden skriftligen reklamera Fel och framställa krav på ersättning senast 30 dagar efter det att Kunden märkt eller bortmärka grunden för kravet, dock senast den dag då fakturan avseende de av Tjänsterna som Kunden anser felaktigt utförda förfaller till betalning.

10 TRAFIKANSVAR

- 10.1 Överlämningspunkt för all telefoni- och datakommunikation är Kalix produktionsenhet. Det finns ett antal faktorer som är avgörande för Tjänsternas utförande vilka ligger utanför Kalix kontroll och för vilka Kalix därmed inte svarar:
- (i) Tillgängligheten på publika telenätet, andra operatörers telenät samt Internet;
 - (ii) Hård belastning på telefonlinjer vid vissa tidsperioder med överbelastningsproblem som konsekvens och
 - (iii) De tredjepartsoperatörer som Kunden själv är ansluten till och som används i anknötning till Tjänsterna (t ex GSM, Internet) kan ha särskilda villkor vilka kan ha påverkan på Tjänsternas utförande.

Skulle Tjänsterna i något avseende brista till följd av brister i någon eller några av dessa faktorer, ansvarar Kalix inte för bristerna i Tjänsterna.

- 10.2 Kalix strävar efter att reducera påverkan av ovanstående faktorer genom att t.ex. informera Kunden om vid var tid allmänt kända gällande generella förändringar i tredjepartsoperatörers villkor och kända driftsstörningar.

11 FORCE MAJEURE

- 11.1 Om part förhindras fullgöra sina åtaganden enligt detta Avtal på grund av omständigheter som part inte kunnat råda över, såsom blixtnedslag, arbetskonflikt (inklusive strejk och lock-out), eldsvåda, ändrade myndighetsbestämmelser, samt fel eller försening i tjänster från underleverantörer på grund av sådana omständigheter, ska detta medföra befrielsegrund som medför befrielse från skadestånd och andra påföljder.
- 11.2 Part som åberopar force majeure ska utan dröjsmål meddela den andre parten om detta samt beskriva omständigheterna och en uppskattning av när force majeure-situationen förväntas upphöra.

12 ANSVARSBEGRÄNSNING

- 12.1 Kalix ansvarar inte för skada som uppkommer till följd av omständigheterna på Kundens sida eller omständigheter utanför Kalix kontroll. Inte heller ansvarar Kalix för skada som uppkommer på grund av att Kunden inte har följt Avtalet.
- 12.2 Kalix ansvar är begränsat till skador som har orsakats genom uppsåt eller försummelse. Kalix ansvarar inte för utebliven vinst eller annan indirekt skada såsom exempelvis men inte begränsat till förlust av data goodwillförlust. Kalix ansvar är begränsat till det belopp som Kunden totalt betalt till Kalix under de senaste tre (3) månaderna, dock maximalt ett (1) prisbasbelopp per skadetillfälle, och maximalt per år ett belopp motsvarande vad Kunden har erlagt i ersättning till Kalix under de senaste tolv månaderna.

13 DATASKYDD

- 13.1 Kunden är personuppgiftsansvarig för den behandling av personuppgifter som sker enligt Avtalet. Vid behandling av personuppgifter som följer av Avtalet är Kalix personuppgiftsbiträde. Kalix Särskilda villkor för personuppgiftsbehandling tillsammans med instruktion gäller för sådan behandling, om inte parterna skriftligen träffat annat personuppgiftsbiträdesavtal. Vid upphörandet av detta Avtal äger Kalix rätt att behålla data som innehåller personuppgifter, dock under förutsättning att dessa avidentifieras

14 AVTALSTID OCH FÖRTIDA UPPSÄGNING

- 14.1 Om inget annat uttryckligen överenskommes löper avtalet tills vidare med tre (3) månaders uppsägningstid. Uppsägning ska vara skriftlig.
- 14.2 Båda parter har rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande för det fall den andra parten a) väsentligen bryter mot Avtalet och inte vidtar rättelse inom 30 dagar

från avsändandet av skriftligt påpekande därom eller b) inställt sina betalningar, inlett ackordsförhandlingar, trätt i likvidation, försatts i konkurs, inlett företagsrekonstruktion eller visat andra motsvarande tecken på obestånd.

- 14.3 Kalix har dessutom rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande vid utebliven betalning på så sätt som anges i punkt 8.6.

15 ÅTAGANDE VID AVTALETS UPPHÖRANDE

- 15.1 Vid Avtalets upphörande ska Kunden omedelbart återlämna sådan utrustning som tillhör Kalix, samt programmera om sin infrastruktur så att inga ärenden styrs över till Kalix.
- 15.2 För det fall Kunden inte fullgör sina skyldigheter enligt punkt 15.1 har Kalix rätt att debitera Kunden för den utrustning som tillhör Kalix och som Kunden har i sin besittning samt för samtal som vidarekopplas/medflyttas automatiskt eller manuellt från Kunden och inkommer till anslutningsnummer hos Kalix.

16 SEKRETESS

- 16.1 Kalix och Kunden åtar sig att inte röja innehållet i överenskommelse mellan Kalix och Kunden för tredje man eller obehörigen nyttja eller utlämna uppgifter om den andra partens verksamhet som kan vara att betrakta som affärs- eller yrkeshemlighet eller uppgift som enligt lag omfattas av sekretessskyldighet. Som affärs- och yrkeshemlighet ska alltid betraktas information som parten angivit vara konfidentiell.
- 16.2 Informationssäkerhet är viktigt för Kalix. Alla anställda hos Kalix undertecknar en sekretessförbindelse avseende den kundinformation som hanteras i Kalix databaser.

17 ÄNDRINGAR I TJÄNSTERNA OCH DE ALLMÄNNA AVTALSVILLKOREN

- 17.1 Kalix förbehåller sig rätten att utveckla och förändrar de tjänster som vid var tid tillhandahålls. För det fall sådan förändring väsentligen påverkar Kundens nytta av Tjänsterna negativt har Kunden rätt att säga upp abonnemanget med omedelbar verkan.
- 17.2 Dessa Allmänna villkor gäller tills vidare. Ändring i dessa Allmänna villkor publiceras på www.kalixtele24.se eller kommuniceras på annat sätt till Kunden senast 30 dagar innan ändringen träder i kraft. För det fall Kunden motsätter sig ändring ska meddelande härom vara Kalix tillhanda innan ändringarna träder i kraft. För det fall inget sådant meddelande har nått Kalix då ändringarna träder i kraft är det gällande mot Kunden.

18 MARKNADSFÖRING

- 18.1 Kunden ger Kalix tillåtelse i säljprocessen mot nya kunder omnämna att Kunden är kund till Kalix. För användning av Kundens varumärke i marknadsföringen ska Kalix inhämta skriftligt medgivande i varje enskilt fall.

19 ÖVERTAGANDE AV PERSONAL

- 19.1 Avtalet innebär inte verksamhetsövergång på samma som avses i Lag (1982:80) om anställningsskydd inte aktualiseras.
- 19.2 För det fall Avtalet ändå skulle innebära en sådan verksamhetsövergång som avses i punkt 19.1, och därmed förenade skyldigheter för Kalix att ta över personal från Kunden ska Kunden ersätta Kalix för Kalix samtliga kostnader förenade med sådan verksamhetsövergång. Särskild skriftlig överenskommelse ska träffas om sådan verksamhetsövergång samt villkoren för denna.

20 MEDDELANDEN

- 20.1 Meddelanden med anledning av detta Avtal ska ske genom e-post. Kund ansvarar för att till Kalix angiven e-postadress är korrekt.

21 ÖVERLÅTELSE AV RÄTTIGHETER OCH SKYLDIGHET ENLIGT AVTALET

- 21.1 Kalix äger rätta att fritt överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet till bolag i samma koncern som Kalix samt till tredje man i samband med överlåtelse av hel eller del av Kalix verksamhet.
- 21.2 Kund äger inte rätt att överlåta sina rättigheter och skyldighet enligt Avtalet utan Kalix i förväg inhämtade, skriftliga godkännande.

22 ANVÄNDANDE AV UNDERLEVERANTÖRER

- 22.1 Kalix har rätt att anlita underleverantörer för att fullgöra sina skyldigheter enligt Avtalet. Kalix ansvarar för sådana underleverantörers arbete såsom för sitt eget.

23 TILLÄMPLIG LAG OCH TVIST

- 23.1 Tolkning och tillämpning av detta Avtal, samt Kalix tillhandahållande av Tjänsterna ska ske enligt svensk rätt.
Tvist med anledning av Avtalet och Kalix tillhandahållande av Tjänsterna ska avgöras av svensk allmän domstol med Stockholms tingsrätt som första instans.
-

Bilaga 4; Särskilda villkor vid behandling av personuppgifter

1. INLEDANDE BESTÄMMELSER

- 1.1 Dessa Särskilda villkor ingår i, och utgör bilaga till, det avtal som har träffats mellan Kalix Tele24 och Kunden avseende Tjänsterna (Huvudavtalet). Om det förekommer motstridiga uppgifter mellan vad som stadgas i Huvudavtalet och dessa Särskilda villkor, ska Huvudavtalstexten ha företräde. Emellertid ska dessa Särskilda villkor ha företräde framför Huvudavtalets övriga bilagor.
- 1.2 Kunden är personuppgiftsansvarig för behandling av personuppgifter inom ramen för Tjänsterna. Kalix Tele24 är personuppgiftsbiträde.
- 1.3 Dessa Särskilda villkor reglerar den Personuppgiftsansvariges rättigheter och skyldigheter i egenskap av *personuppgiftsansvarig* och Personuppgiftsbitrådets rättigheter och skyldigheter i egenskap av *personuppgiftsbiträde* när Personuppgiftsbiträdet behandlar personuppgifter för den Personuppgiftsansvariges räkning.
- 1.4 Kunden ansvarar för att senast i samband med att Huvudavtalet träder i kraft godkänna och/eller översända bilagan till dessa Särskilda villkor "Instruktion för personuppgiftsbehandling". Av bilagan ska bland annat framgå föremålet för behandlingen, behandlingens varaktighet, art och ändamål, typen av personuppgifter, samt kategorier av registrerade.

Avseende Instruktioner inför dataskyddsförordningens ikraftträdande, ansvarar Kunden för att instruktionen snarast godkänns och/eller översänds till Kalix Tele24. Har Kalix Tele24 inte mottagit godkännande och/eller instruktionen, trots påminnelse, har Kalix Tele24 rätt att stänga av Kunden från Tjänsterna.

2. DEFINITIONER

- 2.1 I den mån Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679, härnäst efter dataskyddsförordningen, innehåller begrepp som motsvarar dem som används i Avtalet ska sådana begrepp tolkas och tillämpas i enlighet med dataskyddsförordningen.
- 2.2 I Avtalet skall nedan angivna termer ha följande betydelse.

Term	Betydelse
Avtalet	Detta personuppgiftsbiträdesavtal med vid var tid gällande bilagor.
Behandling	En åtgärd eller kombination av åtgärder beträffande personuppgifter eller uppsättningar av personuppgifter, oberoende av om de utförs automatiserat eller ej, såsom insamling, registrering, organisering, strukturering, lagring, bearbetning eller ändring, framtagning, läsning, användning, utlämning genom överföring, spridning eller tillhandahållande på annat sätt, justering eller

	sammanförande, begränsning, radering eller förstöring.
Huvudavtal	Avtalet om tillhandahållande av system och/eller tjänst med vid var tid gällande bilagor.
Personuppgift	Varje upplysning som avser en identifierad eller identifierbar fysisk person, varvid en identifierbar fysisk person är en person som direkt eller indirekt kan identifieras särskilt med hänvisning till en identifierare som ett namn, ett identifikationsnummer, en lokaliseringssuppgift eller online-identifikatorer eller en eller flera faktorer som är specifika för den fysiska personens fysiska, fysiologiska, genetiska, psykiska, ekonomiska, kulturella eller sociala identitet.
Personuppgiftsincident	En säkerhetsincident som leder till oavsiktlig eller olaglig förstöring, förlust eller ändring eller till obehörigt röjande av eller obehörig åtkomst till de personuppgifter som överförts, lagrats eller på annat sätt behandlats.
Tillämpliga bestämmelser	Dataskyddsförordningen (EU) 2016/679, och/eller vid var tid gällande lagstiftning.
Underbiträde	Den som behandlar personuppgifter enligt instruktioner av Personuppgiftsbiträdet.
Tredje land	Stat utanför EU/EES.
Standardavtalsvillkor	Villkor för skydd av personuppgifter överförda till Tredje land i enlighet med Europeiska kommissionens beslut C(2010)593 av den 5 februari 2010 eller motsvarande villkor som ersätter dessa.

3. BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

- 3.1 Personuppgiftsansvarige ska säkerställa att behandlingen av personuppgifter är laglig, samt att den sker i enlighet med Huvudavtalet och dessa Särskilda villkor.
- 3.2 Personuppgiftsansvarige ska tillhandahålla Personuppgiftsbiträdet den information och de personuppgifter som behövs och är ändamålsenliga för att denne ska kunna fullgöra sina skyldigheter enligt Huvudavtalet, dessa Särskilda villkor och Tillämpliga bestämmelser. Personuppgiftsbiträdet får endast behandla personuppgifter för Personuppgiftsansvariges räkning i enlighet med dennes instruktioner. Personuppgiftsansvariges fullständiga instruktioner utgör bilaga till Huvudavtalet.
- 3.3 Personuppgiftsansvarige ska omedelbart lämna Personuppgiftsbiträdet korrekta uppgifter i händelse av att de dokumenterade instruktionerna är felaktiga, ofullständiga eller i övrigt behöver förändras. Är Personuppgiftsbiträdet enligt rättslig förpliktelse skyldig att behandla Personuppgiftsansvariges personuppgifter för annat ändamål eller på annat sätt än vad som framgår av Personuppgiftsansvariges instruktioner ska Personuppgiftsbiträdet omedelbart

informera Personuppgiftsansvariges om den rättsliga förpliktelsen, såvida inte Personuppgiftsbiträdet är förhindrad enligt författning eller myndighetsbeslut.

- 3.4 Personuppgiftsbiträdet ska genomföra ändringar, raderingar, begränsningar och överföringar på Personuppgiftsansvariges uttryckliga begäran, dock inte om en sådan begäran strider mot dessa Särskilda villkor eller Tillämpliga bestämmelser.
- 3.5 Personuppgiftsbiträdet ska föra en förteckning över de kategorier av behandling som utförs för Personuppgiftsansvariges räkning. Av förteckningen ska i förekommande fall även framgå om personuppgifter överförs till tredje land.

4. SÄKERHET OCH SEKRETESS

- 4.1 Personuppgiftsbiträdet ska vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda de personuppgifter som behandlas enligt dessa Särskilda villkor. Personuppgiftsbiträdet är skyldigt att fullgöra sina rättsliga förpliktelser avseende informationssäkerhet enligt Tillämpliga bestämmelser, inbegripet att säkerställa att personuppgifterna skyddas mot personuppgiftsincidenter.
- 4.2 Personuppgiftsbiträdet ska löpande dokumentera de säkerhetsåtgärder som vidtagits enligt punkten 4.1 ovan. Av dokumentationen ska det framgå vilka överväganden och bedömningar som legat till grund för Personuppgiftsbitrådets val av säkerhetsåtgärder.
- 4.3 Personuppgiftsbiträdet är skyldigt att säkerställa att endast sådan personal som måste ha tillgång till personuppgifterna för att kunna fullgöra Personuppgiftsbitrådets skyldigheter enligt dessa Särskilda villkor får tillgång till sådana personuppgifter. Personuppgiftsbiträdet ska säkerställa att all sådan personal omfattas av lämpliga sekretessförbindelser, antingen genom lag eller avtal.

5. PERSONUPPGIFTSINCIDENTER

- 5.1 Vid en misstänkt eller upptäckt personuppgiftsincident ska Personuppgiftsbiträdet undersöka incidenten och utan onödigt dröjsmål vidta lämpliga åtgärder för att mildra dess potentiella negativa effekter.
- 5.2 Underrättelse om sådan incident ska innehålla all den information som Personuppgiftsansvarige behöver för att uppfylla sina skyldigheter i förhållande till tillsynsmyndigheten samt kontaktuppgifter till en för ändamålet utsedd kontaktpunkt hos Personuppgiftsbiträdet. Om och i den utsträckning det inte är möjligt att tillhandahålla informationen samtidigt, får informationen tillhandahållas i omgångar utan onödigt ytterligare dröjsmål.
- 5.3 Personuppgiftsbiträdet ska bistå Personuppgiftsansvarige med att se till att dennes skyldigheter enligt Tillämpliga bestämmelser om personuppgiftsincidenter fullgörs, med beaktande av typen av behandling och den information som Personuppgiftsbiträdet har att tillgå.

6. UNDERBITRÄDEN

- 6.1 Genom att den Personuppgiftsansvarige ingått Huvudavtalet och därvid, eller i förekommande fall särskilt, godkänt dessa Särskilda villkor, har den Personuppgiftsansvarige samtyckt till att Personuppgiftsbiträdet anlitar Underbiträden för behandling av den Personuppgiftsansvariges personuppgifter.
- 6.2 Personuppgiftsbiträdet har ingått avtal med Underbiträden och ålagt dessa motsvarande skyldigheter som gäller för Personuppgiftsbiträdet enligt detta Avtal. Personuppgiftsbiträdet

är ansvarigt gentemot den Personuppgiftsansvarige för Underbitrådets fullgörande av dennes skyldigheter.

- 6.3 Avser Personuppgiftsbitrådet att byta ut eller lägga till ett Underbiträde ska Personuppgiftsbitrådet innan bytet informera den Personuppgiftsansvarige om sina avsikter så att Personuppgiftsansvarige har möjlighet att invända mot en sådan förändring. Om den Personuppgiftsansvarige invänder mot ett utbyte av Underbiträde eller återkallar denne sitt tidigare samtycke har Parterna rätt att säga upp Huvudavtalet med omedelbar verkan, dock utan rätt till återbetalning av erlagda avgifter eller ersättning för skada eller förlust.

7. ÖVERFÖRING AV PERSONUPPGIFTER UTANFÖR EU/EES

- 7.1 I fall där Personuppgiftsbitrådet i samband med behandlingen överför personuppgifter till ett land utanför EU/EES och som av Europeiska kommissionen inte anses uppfylla en adekvat skyddsnivå i förhållande till Tillämpliga bestämmelser, ska Parterna ingå ett tilläggsavtal baserad på Standardavtalsvillkor.
- 7.2 Avseende Underbiträden utanför EU/EES samtycker den Personuppgiftsansvarige att sådana anlitas och att Personuppgiftsbitrådet för den Personuppgiftsansvariges räkning ingår ett tilläggsavtal med Underbitrådet baserad på Standardavtalsvillkor.

8. PERSONUPPGIFTSBITRÅDETS SKYLDIGHETER ATT BISTÅ DEN PERSONUPPGIFTSANSVARIGE

- 8.1 Personuppgiftsbitrådet ska ge Personuppgiftsansvarige tillgång till alla de personuppgifter som Personuppgiftsbitrådet behandlar för Personuppgiftsansvariges räkning. Personuppgiftsansvarige ska i första hand ta del av den information som finns tillgänglig för Personuppgiftsansvarige direkt i den aktuella IT-lösningen.
- 8.2 Personuppgiftsbitrådet ska medverka till att Personuppgiftsansvarige får del av information och dokumentation som rör behandlingen av Personuppgiftsansvariges personuppgifter i den utsträckning som krävs för att Personuppgiftsansvarige ska kunna leva upp till Tillämpliga bestämmelser, inbegripet inspektioner ("Revision").
- 8.3 Vid Revision ska Personuppgiftsansvarige i första hand ta del av den information som finns tillgänglig för Personuppgiftsansvarige i den aktuella IT-lösningen. Skulle det visa sig att den information och dokumentation som Personuppgiftsbitrådet tillhandahållit inte är tillräcklig för att Personuppgiftsansvarige ska kunna fullgöra sina skyldigheter enligt Tillämpliga bestämmelser har Personuppgiftsansvarige, eller en oberoende tredje man som denne anlitar, rätt att begära ytterligare dokumentation och i sista hand, när alla andra mindre ingripande åtgärder är uttömda, utföra inspektioner hos Personuppgiftsbitrådet.
- 8.4 Personuppgiftsbitrådet ska inom rimlig tid från Personuppgiftsansvariges begäran bereda Personuppgiftsansvarige, eller en oberoende tredje man anlita av Personuppgiftsansvarige, tillträde till Personuppgiftsbitrådets lokaler under normal arbetstid i den utsträckning som är skäligen utifrån ändamålet. Vardera parten står för sina egna kostnader i samband med Revision.
- 8.5 Personuppgiftsbitrådet ska utan onödigt dröjsmål meddela Personuppgiftsansvarige om Personuppgiftsbitrådet kontaktas av behörig tillsynsmyndighet, registrerad eller tredje part i syfte att få tillgång till personuppgifter som Personuppgiftsbitrådet behandlar.
- 8.6 Personuppgiftsbitrådet ska vid behov och på begäran bistå Personuppgiftsansvarige med fullgörande av de skyldigheter som denne har och som härrör från bestämmelserna i dataskyddsförordningen angående utförandet av konsekvensbedömningar avseende dataskydd och förhandssamråd med tillsynsmyndigheten.

- 8.7 Personuppgiftsbiträdet ska vid behov och på begäran bistå Personuppgiftsansvarige med fullgörande av de skyldigheter som denne har och som härrör från bestämmelserna i dataskyddsförordningen angående de registrerades rättigheter.

9. UNDERRÄTTELSE

- 9.1 Personuppgiftsbiträdet ska utan onödigt dröjsmål underrätta Personuppgiftsansvarige i händelse av att personuppgiftsbehandlingen strider mot dessa Särskilda villkor, Tillämpliga bestämmelser eller annan lagstiftning. Personuppgiftsbiträdet ska därefter invänta instruktioner från Personuppgiftsansvarige.
- 9.2 Underrättelser och meddelanden enligt dessa Särskilda villkor ska ske skriftligen (per e-post). Underrättelser till Personuppgiftsbiträdet skickas till Personuppgiftsbiträdet, dataskydd@kalixtele24.se.
- 9.3 Personuppgiftsincidenter ska alltid anmälas per e-post till dataskydd@kalixtele24.se.

10. ERSÄTTNING

- 10.1 Någon särskild ersättning för Personuppgiftsbitrådets fullgörande av dessa Särskilda villkor utgår inte

11. ANSVAR

- 11.1 Personuppgiftsbiträdet ska i förhållande till Personuppgiftsansvarige ansvara för direkt skada uppkommen till följd av behandling av personuppgifter endast om denne inte har fullgjort de skyldigheter enligt Tillämpliga bestämmelser som specifikt riktar sig till Personuppgiftsbiträdet eller agerat utanför eller i strid med dessa Särskilda villkor. Personuppgiftsbiträdet ansvarar inte enligt ovan om det visar att det inte är ansvarigt för den händelse som orsakade skadan, inte heller för indirekt skada, såsom exempelvis utebliven vinst.
- 11.2 Personuppgiftsbitrådets ansvar enligt punkt 11.1 är begränsat enligt vad som stadgas i punkten Ansvarsbegränsning i Kalix Tele24:s Allmänna villkor.
- 11.3 Personuppgiftsansvarige ska ersätta Personuppgiftsbiträdet för de anspråk som riktas mot Personuppgiftsbiträdet, under förutsättning att anspråket har sin grund i Personuppgiftsansvariges bristfälliga eller felaktiga instruktioner till Personuppgiftsbiträdet.

12. ÅTGÄRDER NÄR BEHANDLINGEN AV PERSONUPPGIFTER AVSLUTAS

Efter det att behandlingen på Personuppgiftsansvariges vägnar har avslutats, ska Personuppgiftsbiträdet återlämna eller radera personuppgifterna, såvida inte lagring av personuppgifterna krävs enligt lag som Personuppgiftsbiträdet omfattas av. Om personuppgifterna ska återlämnas ska det ske utan onödigt dröjsmål och i ett allmänt och läsbart elektroniskt format.

13. TILLÄMPLIG LAG OCH TVISTELÖSNING

- 13.1 För tvistelösning och lagval gäller vad som stadgas i de Allmänna villkoren.

Bilaga 5; Instruktion för behandling av Personuppgifter

All behandling av personuppgifter som utförs av Personuppgiftsbiträdet för Personuppgiftsansvariges räkning ska ske enligt dennes dokumenterade instruktioner. Detta dokument (bilaga till Huvudavtalet) utgör dessa instruktioner.

1 ÄNDAMÅLET MED BEHANDLINGEN

Ändamålet med behandlingen är att hantera call-center uppgifter, såsom att besvara inkommande telefonsamtal mm.

2 FÖREMÅLET FÖR BEHANDLINGEN

Behandlingen enligt denna instruktion ska ske inom ramen för vad som anges i Huvudavtalet.

3 KATEGORIER AV REGISTRERADE

- Anställda, ink volontärer, praktikanter och traineer, före detta anställda och arbetssökanden
- Kunder samt deras anställda
- Affärs- eller samarbetspartners samt deras anställda
- Leverantörer samt deras anställda
- Agenter, företrädare, konsulter, rådgivare, revisorer
- Brukare/klienter
- Elever
- Besökare
- Allmänheten
- Andra kategorier

4 KATEGORIER AV PERSONUPPGIFTER

- Namn (för- och efternamn)
- Företagsnamn
- Adress
- E-mailadress
- Telefonnummer
- Passerkortsnummer
- Kortnummer
- Vald betalösning
- Hostnamn
- Användarnamn
- ID-kod
- Lösenord
- IP-adress
- MAC-adress
- Dokumentnamn
- Dokument
- Mätarställning
- Andra kategorier:

5 BEHANDLINGSFORMER

- Insamling
- Registrering
- Organisering/strukturering
- Bearbetning/ändring
- Framtagning
- Användning
- Lagring
- Utlämning genom överföring
- Säkerhetskopiering
- Radering eller förstöring

6 BEHANDLINGENS VARAKTIGHET

Behandlingens varaktighet motsvarar den avtalsperiod under vilket behandlingstjänsterna tillhandahålls.

7 DEN REGISTRERADES RÄTTIGHETER

Personuppgiftsbiträdet ska på Personuppgiftsansvariges begäran möjliggöra den registrerades rätt till:

tillgång till personuppgifter enligt artikel 15 Dataskyddsförordningen genom inloggning i systemet eller genom Personuppgiftsansvarige/-biträdet.

rättelse av personuppgifter enligt artikel 16 Dataskyddsförordningen genom inloggning i systemet eller genom Personuppgiftsansvarige/-biträdet.

radering av personuppgifter enligt artikel 17 Dataskyddsförordningen genom inloggning i systemet eller genom Personuppgiftsansvarige/-biträdet.

begränsning av personuppgifter enligt artikel 18 Dataskyddsförordningen genom inloggning i systemet eller genom Personuppgiftsansvarige/-biträdet.

dataportabilitet av personuppgifter enligt artikel 20 Dataskyddsförordningen på ett strukturerat, allmänt använt, hanterbart och maskinläsbart sätt eller genom Personuppgiftsansvarige/-biträdet.