

1. INNLEDNING

- 1.1. Denne databehandleravtalen ("**databehandleravtalen**") utgjør et vedlegg til avtalen som er inngått mellom Pingaway AS (org. nr: 932 526 999) (heretter kalt "**leverandøren**" eller "**databehandleren**") og den næringsdrivende som har inngått Avtalen i egenskap av kunde (heretter kalt "**kunden**" eller "**behandlingsansvarlig**"). Kunden og leverandøren er heretter samlet referert til som "**partene**" og hver for seg som "**part**".
- 1.2. "**Avtalen**" viser til avtalen om telekommunikasjonstjenester, inkludert leverandørens generelle vilkår samt andre vedlegg og eventuelle endringer, som er inngått mellom partene.
- 1.3. I forbindelse med leveransen av tjenestene i henhold til avtalen, vil leverandøren, i egenskap av *databehandler*, behandle personopplysninger på vegne av kunden, som er den *behandlingsansvarlige*. Formålet med denne databehandleravtalen er å sikre etterlevelse av personvernforordningens artikler 28.3 og 28.4.
- 1.4. Partene skal hver for seg handle i samsvar med alle gjeldende lover knyttet til behandling av personopplysninger, inkludert EUs personvernforordning 2016/679 ("**personvernforordningen**") og all underordnet lovgivning og forskrifter som iverksetter Personvernforordningen og/eller SCC som måtte være gjeldende (heretter samlet benevnt som "**gjeldende personvernlovgivning**").
- 1.5. Dersom bestemmelser om behandling av personopplysninger i denne databehandleravtalen og annen avtale mellom partene er motstridige, skal bestemmelsene i denne databehandleravtalen ha forrang.

2. VEDLEGG

- 2.1. Følgende vedlegg er vedlagt denne databehandleravtalen og utgjør en integrert del av databehandleravtalen:
 - Vedlegg: Instruksjoner.
 - Vedlegg: Godkjente underdatabehandlere.
 - Vedlegg: Sikkerhetsiltak.

3. DEFINISJONER

- 3.1. I denne databehandleravtalen brukes definisjoner som er i samsvar med de som finnes i personvernforordningen. Eksempler på slike definisjoner inkluderer "**personopplysninger**", "**behandling**", "**registrert**", "**behandlingsansvarlig**", "**databehandler**" med flere. Hver av disse definisjonene har samme betydning som angitt i personvernforordningen artikkel 4.

4. KUNDENS FORPLIKTELSE OG BEKREFTELSE

- 4.1. Kunden bekrefter herved at denne:
 - a) følger bestemmelsene i gjeldende personvernlovgivning vedrørende sin behandling av personopplysningene som omfattes av denne databehandleravtalen;

- b) uten opphold skal informere databehandleren om eventuelle endringer i instruksjonene vedrørende behandlingen av personopplysningene, samt gi korrekt informasjon dersom tidligere gitte instruksjoner er ufullstendige, feilaktige eller må endres av andre årsaker; og
- c) uten opphold skal informere databehandleren om eventuelle relevante forespørsler fra en registrert, tilsynsmyndighet eller annen tredjepart med hensyn til behandlingen av personopplysninger som omfattes av denne databehandleravtalen.

4.2. Kunden bekrefter herved at de organisatoriske og tekniske sikkerhetstiltakene som databehandleren forplikter seg til å iverksette, og som er definert i vedlegget **Sikkerhetstiltak**, er egnet til å beskytte de registrertes rettigheter, og kunden anser at databehandleren har gitt tilstrekkelige garantier med hensyn til dette.

5. DATABEHANDLERENS FORPLIKTELSE

5.1. Databehandleren:

- a) kan kun behandle personopplysninger på dokumenterte instruksjoner fra kunden, inkludert når det gjelder overføringer av personopplysninger til et tredjeland eller en internasjonal organisasjon, med mindre slik behandling kreves i henhold til unionsretten eller nasjonal rett i en medlemsstat som databehandleren er underlagt. I så fall skal databehandleren informere kunden om det rettslige kravet før personopplysningene behandles, med mindre slik informasjon er forbudt med henvisning til viktige offentlige interesser i henhold til denne retten. Denne databehandleravtalen og vedlegget **Instruksjoner** angir kundens instruksjoner til databehandleren om behandlingens formål og varighet, behandlingens art og hensikt, typen personopplysninger og kategorier av registrerte;
- b) skal umiddelbart informere kunden dersom databehandleren mener at en instruks strider mot personvernforordningen eller mot andre av unionens eller medlemsstatenes personvernbestemmelser. I tidsrommet kunden undersøker innsigelsen, har databehandleren rett til å stanse den omstridte behandlingen;
- c) skal sikre at personer med fullmakt til å behandle personopplysningene har forpliktet seg til konfidensialitet eller er underlagt en passende lovbestemt taushetsplikt;
- d) skal, tatt i betraktning behandlingens art, hjelpe kunden gjennom egnede tekniske og organisatoriske tiltak, i den grad dette er mulig, slik at kunden kan oppfylle sin plikt til å svare på forespørsler om utøvelse av den registrertes rettigheter i samsvar med personvernforordningen kapittel III;
- e) skal bistå kunden med å sikre at forpliktelsene knyttet til sikkerhet ved behandlingen (personvernforordningen artikkel 32), melding av et brudd på personopplysningssikkerheten til tilsynsmyndigheten (personvernforordningen artikkel 33), informasjon til den registrerte om et brudd på personopplysningssikkerheten (personvernforordningen artikkel 34), konsekvensutredning med hensyn til personvern (personvernforordningen artikkel

35) og forhåndsdrøftinger med tilsynsmyndigheten (personvernforordningen artikkel 36) oppfylles, idet det tas hensyn til behandlingens art og den informasjonen som databehandleren har tilgang til;

- f) skal, avhengig av hva kunden velger, slette eller returnere alle personopplysninger til kunden etter at leveransen av behandlingstjenester er avsluttet, og slette eksisterende kopier med mindre lagring av personopplysningene er påkrevd i henhold til unionsretten eller medlemsstatenes nasjonale rett; og
- g) skal, i den utstrekning det er praktisk mulig og lovlig, uten unødig opphold varsle kunden om forespørsler om utlevering av personopplysninger eller informasjon om behandlingen, som er mottatt fra en registrert, myndighet eller annen tredjepart, og skal i slike tilfeller henvise til kunden. Databehandleren har ikke rett til å representere kunden eller handle på dennes vegne overfor tilsynsmyndighet eller annen tredjepart, med mindre kunden godkjenner det skriftlig.

6. UNDERDATABEHANDLERE

- 6.1. Kunden gir herved databehandleren en generell skriftlig forhåndstillatelse til å benytte andre databehandlere (heretter kalt "**underdatabehandlere**") for å utføre en bestemt behandling på kundens vegne. Underdatabehandlere som er forhåndsgodkjente av kunden er oppgitt i vedlegget **Godkjente underdatabehandlere**.
- 6.2. Hvis databehandleren benytter en underdatabehandler for å utføre en bestemt behandling på kundens vegne, skal de samme personvernforpliktelsene som er fastsatt i denne databehandleravtalen, pålegges underdatabehandleren gjennom en avtale eller annen rettsakt i henhold til unionsretten eller medlemsstatenes lovgivning. Underdatabehandleren skal også spesielt gi tilstrekkelige garantier for å gjennomføre egnede tekniske og organisatoriske tiltak på en slik måte at behandlingen oppfyller kravene i personvernforordningen.
- 6.3. Databehandleren skal skriftlig varsle kunden om planlagte endringer i listen over underdatabehandlere, for eksempel ved tillegg eller bytte av slike, minst tretti (30) dager før endringen trer i kraft. På den måten gis kunden mulighet til å fremsette eventuelle innsigelser mot endringen. Kunden skal fremsette sin innsigelse senest fjorten (14) dager etter å ha mottatt varselet. Hvis ingen innsigelse fremsettes innen den ovennevnte tidsperioden, anses kunden å ha akseptert endringen.
- 6.4. Dersom kunden har innsigelser mot bruken av en underdatabehandler og denne innsigelsen er basert på legitime og rimelige grunner knyttet til personvern eller informasjonssikkerhet, skal databehandleren med rimelig innsats og i god tro samarbeide med kunden for å prøve å finne en kommersielt rimelig og akseptabel alternativ løsning. Hvis partene ikke kan bli enige om en slik alternativ løsning innen rimelig tid, dog senest tretti (30) dager fra databehandleren mottok kundens innsigelse, skal databehandleren enten avstå fra å benytte eller bytte ut den aktuelle underdatabehandleren. Hvis dette ikke er mulig, har kunden rett til midlertidig å stanse eller si opp den berørte bestillingen av tjenester, men kun i den delen hvor tjenestene ikke kan leveres uten bruk av den omstridte underdatabehandleren. En slik oppsigelse eller stans skal skje gjennom et skriftlig varsel til databehandleren, og påvirker ikke eventuelle gebyrer som har påløpt før oppsigelsen eller stansen trer i kraft.

- 6.5. Hvis kunden fremsetter en innsigelse mot en ny underdatabehandler og denne innsigelsen ifølge databehandlerens vurdering umuliggjør en effektiv leveranse av databehandlerens tjenester, har databehandleren rett til å si opp avtalen uten ansvar eller straff.
- 6.6. Hvis underdatabehandleren ikke oppfyller sine forpliktelser med hensyn til personvern, skal databehandleren forbli fullt ansvarlig overfor kunden for å oppfylle underdatabehandlerens forpliktelser.

7. TREDJELANDSOVERFØRINGER

- 7.1. Hvis databehandleren eller en underdatabehandler behandler personopplysninger utenfor EU/EØS, skal slik overføring kun skje i samsvar med personvernforordningen kapittel V.

8. SIKKERHET

- 8.1. Databehandleren forplikter seg til å iverksette de tiltakene som kreves i henhold til personvernforordningen artikkel 32, under hensyn til den nyeste teknologien og implementeringskostnader i forhold til risikoen behandlingen innebærer og typen personopplysninger som skal beskyttes. Dette innebærer blant annet at databehandleren skal iverksette egnede tekniske og organisatoriske tiltak for å sikre et sikkerhetsnivå som er egnet i forhold til risikoen for fysiske personers rettigheter og friheter. Ved vurdering av egnet sikkerhetsnivå skal det tas spesielt hensyn til risiko for utilsiktet eller ulovlig ødeleggelse, tap, endring eller til uautorisert utlevering eller tilgang til personopplysningene.
- 8.2. Databehandleren bekrefter at dennes virksomhet drives på en måte som sikrer at bestemmelser og krav i henhold til personvernforordningen vedrørende adekvat beskyttelse for behandlinger etterleves og oppnås.
- 8.3. Databehandleren skal regelmessig vurdere effektiviteten av de tekniske og organisatoriske sikkerhetstiltakene samt oppdatere disse ved behov for å sikre et fortsatt egnet beskyttelsesnivå i samsvar med personvernforordningen artikkel 32.

9. GRANSKING

- 9.1. Databehandleren skal gi kunden tilgang til all informasjon samt gi opplysninger og dokumenter som kreves for å vise at forpliktelsene som er pålagt databehandleren i henhold til denne databehandleravtalen og personvernforordningen artikkel 28 er oppfylt.
- 9.2. Databehandleren skal også muliggjøre og bidra til revisjoner samt inspeksjoner vedrørende behandling av personopplysningene som omfattes av denne databehandleravtalen, som gjennomføres av kunden, eller annen revisor som denne bemyndiger.
- 9.3. Kunden er ansvarlig for å sørge for at databehandleren får tilgang til en skriftlig revisjonsrapport uten unødig opphold etter gjennomført revisjon, som inneholder sammendrag av resultatene av revisjonen. Rapporten skal utgjøre konfidensiell informasjon som ikke må deles med tredjepart, uten databehandlerens forutgående

skriftlige samtykke, under forutsetning av at utlevering ikke er påkrevd i henhold til gjeldende lov.

10. BRUDD PÅ PERSONOPPLYSNINGSSIKKERHETEN

- 10.1. Databehandleren skal varsle kunden uten unødig opphold etter å ha fått kjennskap til et brudd på personopplysningssikkerheten, i samsvar med personvernforordningen artikkel 33.2.

11. ANSVAR

- 11.1. Ved erstatningsansvar på grunn av feilaktig behandling av personopplysninger, som gjennom en fastsatt dom eller forlik skal betales til den registrerte på grunn av overtredelse av bestemmelsene i denne databehandleravtalen og/eller gjeldende personvernlovgivning, skal personvernforordningen artikkel 82 benyttes.
- 11.2. Eventuelle administrative straffegebyrer i henhold til personvernforordningen artikkel 83 eller gjeldende personvernlovgivning skal bæres av den parten som sanksjonsgebyret pålegges. Hvis imidlertid et sanksjonsgebyr pålegges en part på grunn av den andre partens overtredelse av bestemmelsene i denne databehandleravtalen og/eller gjeldende personvernlovgivning, skal den overtredende parten erstatte og holde den ikke-overtredende parten skadesløs for de skadene som den ikke-overtredende parten har pådratt seg som følge av det administrative straffegebyret.
- 11.3. Uten hinder av det som er angitt ovenfor, skal ingen part holdes ansvarlig for indirekte tap, inkludert skader og/eller følgetap som tapt fortjeneste, inntektstap eller andre økonomiske skader som oppstår i anledning av denne databehandleravtalen. Eventuelle krav eller rettsmidler som kunden kan rette mot databehandleren som følge av eller i forbindelse med denne databehandleravtalen skal omfattes av de ansvarsbegrensningene (inkludert eventuelle avtalte beløpsgrenser for ansvar) som gjelder i henhold til avtalen.

12. AVTALETID

- 12.1. Denne databehandleravtalen gjelder så lenge databehandleren behandler personopplysninger på vegne av kunden.

13. GJELDENE LOV OG TVISTELØSNING

- 13.1. Databehandleravtalen skal tolkes i samsvar med norsk lov og rett, uten hensyn til dens lovvalsregler.
- 13.2. Tvister som oppstår i anledning av denne databehandleravtalen skal endelig avgjøres i henhold til den tvisteløsningsprosedyren som er angitt i avtalen.

Vedlegg: Instruksjoner

Utover det som er angitt i databehandleravtalen, skal databehandleren følge nedenstående instruksjoner ved behandling av personopplysninger på vegne av kunden.

1. Formål med behandlingen av personopplysninger på vegne av den behandlingsansvarlige

Formålet med behandlingen er:

1. å levere telefoni- og kommunikasjonstjenester i samsvar med den avtalen som er inngått mellom kunden og databehandleren,
2. å støtte tjenesten som leveres til kunden,
3. å ellers oppfylle forpliktelser og følge kundens instruksjoner i henhold til avtalen.

2. Kategorier av personopplysninger som behandles

- Navn
- E-postadresse
- Bruker-ID
- Brukernavn
- Telefonnummer
- IP-adresse
- IP/MAC-adresser for SIP-klienter (IP-telefoni)
- Brukergenererte opplysninger, f.eks. kommunikasjonsinformasjon som samtaledetaljposter, datatrafikk, videokonferanseregister og chattlogger
- Kalenderinformasjon (tilgjengelighetsstatus)
- Profilbilde (valgfritt, dersom sluttbruker har lastet opp dette)
- Innspillinger (valgfritt, aktiveres av administrator)
- Brukerhendelseslogg for å oppfylle forpliktelser knyttet til support og vedlikehold
- Annen data registrert av kunden eller sluttbrukeren, slik som ansattes tittel, avdeling, kostnadssted, status/profiler, årsak til fravær (foreldrepermisjon, sykt barn, syk eller annet som sluttbrukeren velger å registrere) osv.

3. Kategorier av registrerte hvis personopplysninger behandles

- Sluttbrukere – det vil si kundens medarbeidere.
- Eventuelle eksterne kontakter som er registrert av kunden eller sluttbrukere.

4. Behandlingsaktiviteter

Behandlingsaktiviteter databehandleren kan utføre følgende behandlinger i den grad de kreves for å oppfylle databehandleravtalen og gjeldende personvernlovgivning:

- Registrering av brukerdata, lagring av personopplysninger, lagring av bruk av tjenesten, statistiske analyser, feilsøkingsanalyser samt faktureringsdata/dokumentasjon.

5. Utlevering av personopplysninger

Personopplysninger kan utleveres til:

- **Myndigheter:** På forespørsel, og i samsvar med lov og myndighetsvedtak, er databehandleren pliktig til å utlevere opplysninger i henhold til vedtaket – for eksempel til politiet.
- **Redningstjenester:** For eksempel ved samtaler til nødnet.
- **Andre operatører eller tjenesteleverandører som leverer tjenesten:** Ved samtaler til annen operatør registreres for eksempel visse personopplysninger hos den operatøren.
- **Annet:** Personopplysninger kan også utleveres til andre selskaper og myndigheter etter at kunden har gitt sitt samtykke og/eller for å oppfylle en spesiell del av tjenesten i henhold til en avtale, for eksempel i forbindelse med nummeropplysningstjenester.

6. Plass for lagring og behandling av personopplysninger

Databehandlerens lagring og behandling av personopplysninger skjer innenfor EU/EØS-området (unntatt i de tilfellene hvor frivillige tjenester ifølge databehandlerens underdatabehandlerliste angir annet).

7. Behandlingens varighet

Behandlingen pågår under avtalens gyldighetstid. Ved avtalens opphør slettes personopplysninger fra aktive systemer og fases suksessivt ut fra sikkerhetskopier (med forbehold om lovbestemte krav til oppbevaring og sletting av data). Disse sikkerhetskopiene har begrenset tilgang, og personopplysninger kan finnes i inntil to (2) år.

Vedlegg: Godkjente underdatabehandlere

Kunden gir herved sitt uttrykkelige samtykke til at databehandleren kan benytte nedenstående underdatabehandlere ("**underdatabehandlere**") for behandling av personopplysninger på vegne av kunden i samsvar med avsnitt 6 i databehandleravtalen.

Underdatabehandler (bedrift og org.nr)	Tjeneste / funksjon	Sete	Behandlingsland	Overføringsmekanisme ¹ (f.eks. SCC, BCR, DPA, adekvat beskyttelsesnivå)
Frontdesk Nordic AB (556907-3256)	Morselskapet i konsernet som Pingaway AS tilhører. Morselskapet bistår Pingaway AS med diverse administrative driftstjenester.	Göteborg	Sverige	Databehandleravtale

Vedlegg: Sikkerhetstiltak

Beskrivelse av tekniske og organisatoriske sikkerhetstiltak gjennomført av databehandleren

Databehandleren har iverksatt nødvendige tekniske og organisatoriske tiltak for å garantere integriteten og konfidensialiteten for kundens data.

Databehandleren forbeholder seg retten til når som helst å revidere disse tekniske og organisatoriske tiltakene uten forvarsel, forutsatt at slike endringer ikke reduserer eller svekker beskyttelsen av de personopplysningene som databehandleren behandler i forbindelse med leveransen av sine produkter og tjenester.

Personalets konfidensialitet

Databehandleren har iverksatt nødvendige tiltak for å sikre at personell som håndterer kundens data og personopplysninger som omfattes av denne databehandleravtalen, har passende bakgrunn og kompetanse. Disse tiltakene kan omfatte:

- Bakgrunnskontroll i form av referanser
- Taushetsplikt i henhold til intern taushetserklæring
- Etterlevelse av gjeldende retningslinjer og arbeidsrutiner
- Fortløpende opplæring og kompetansehevede tiltak

Fysisk sikkerhet

Databehandleren sikrer et egnet nivå av fysisk sikkerhet i lokaler der kundens data og personopplysninger som omfattes av denne databehandleravtalen behandles. Dette kan omfatte:

- Begrenset og/eller overvåket tilgang til fysiske lokaler
- Overvåking i form av alarm og/eller fysisk vakthold

Sikkerhet for utstyr, systemer og nettverk

Databehandleren skal iverksette egnede og oppdaterte sikkerhetstiltak og gjennom hele avtaleperioden opprettholde et adekvat sikkerhetsnivå for alle systemer, nettverk og enheter som brukes til å levere tjenesten til kunden. Dette kan inkludere:

- Egnede brannmurver
- Loggføring og gransking for tjenesteovervåking
- Tilgangskontroller for tjenester og systemer
- Tilgangsstyringssystemer for å kontrollere tilgang til tjenester og systemer
- Prosesser og rutiner for kontinuerlig evaluering av datasikkerheten
- Sikring av muligheter for gjenoppretting av personopplysninger gjennom sikkerhetskopier

Risikostyring og IT-styring

Databehandleren sikrer at et risikobasert og hensiktsmessig nivå av styring opprettholdes. Dette kan omfatte:

- Regelmessige revisjoner og risikoanalyser
- Oppfølging og vedlikehold av eksisterende retningslinjer og rutiner

Kundens sikkerhetsansvar og vurderinger

Uten at det påvirker databehandlerens forpliktelser i henhold til avtalen, er kunden ansvarlig for sine egne tekniske og organisatoriske tiltak, inkludert, men ikke begrenset til:

- Oppbevaring av eventuelle kopier av kundedata utenfor databehandlerens eller dets underdatabehandleres systemer
- Sikring av autentiseringsopplysninger, systemer og enheter som brukes for å få tilgang til tjenesten