

## Tillägg om Zervants behandling av personuppgifter

Detta tillägg om behandling av personuppgifter är en bilaga till användaravtalet mellan Zervant och kunden och är underkastad dess användarvillkor i den utsträckning inget annat avtalas häri. Det är juridiskt bindande endast i samband med användaravtalet mellan Zervant och kunden. Användaravtalet tillsammans med alla bilagor (inklusive denna) kallas gemensamt för ”avtalet”.

### 1. Definition av begrepp i detta tillägg om behandling av personuppgifter

Det som är definierat i användaravtalet gäller för detta tillägg om behandling av personuppgifter. Därutöver gäller följande definitioner för tillämpningen av detta tillägg om behandling av personuppgifter.

Personuppgifter innebär all information om en identifierad eller identifierbar fysisk person (den registrerade), om sådan identifiering är eller kan utföras direkt eller indirekt.

Kundens personuppgifter innebär en kunds personuppgifter eller uppgifter som på annat sätt relaterar till kundens verksamhet.

Behandling innebär åtgärder och handlingar som berör eller inbegriper personuppgifter såsom insamling, registrering, organisation, lagring, anpassning eller ändring, återvinnande eller användning.

Personuppgiftsansvarig innebär den enhet som ensam eller gemensamt med andra bestämmer syftet och sättet att behandla personuppgifter.

Den registrerade innebär den fysiska person vars personuppgifter behandlas.

Registerförare innebär den enhet som behandlar personuppgifter på uppdrag av och enligt instruktioner från personuppgiftsansvarig.

Ett dataintrång innebär 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.

Gällande lagar innebär lagar och praxis som följer av allmänna dataskyddsförordningen (GDPR), nationell lagstiftning som implementerar eller kompletterar den allmänna dataskyddsförordningen, föreskrifter och uttalanden från tillsynsmyndigheter, inklusive Europeiska dataskyddsstyrelsen, och kommissionens handlingar.

Underleverantör innebär en enhet som behandlar personuppgifter i enlighet med registerförarens instruktioner som en underleverantör till registerföraren.

### 2. Syfte

Zervant tillhandahåller tjänster till kunden enligt överenskommelsen i användaravtalet. I samband med att kunden blir tillhandahållen tjänsten enligt användaravtalet kan Zervant behandla personuppgifter på uppdrag av kunden. Syftet med detta tillägg om behandling av personuppgifter är att komma överens om villkoren för behandling av kundens personuppgifter i samband med tjänsterna.

### 3. Kundens skyldigheter

#### 3.1 Personuppgiftsansvarig

Kunden är personuppgiftsansvarig för alla personuppgifter som behandlas enligt detta tillägg om behandling av personuppgifter och användaravtalet, och ansvarar för laglig insamling, behandling och användning, och för riktigheten i kundens personuppgifter samt för att uppfylla en personuppgiftsansvarigs andra juridiska skyldigheter. Kunden ska ansvara för att informera de registrerade om överföring av deras personuppgifter och ska när det behövs erhålla samtycke till sådana överföringar.

Kunden känns vid att registerföraren inte kan kontrollera och inte har någon skyldighet att verifiera de av kundens personuppgifter som har lämnats eller överförts till registerföraren för behandling på kundens vägnar när kunden använder tjänsterna. Kunden garanterar och ansvarar för att på ett lagligt sätt överföra och lämna över kundens personuppgifter till registerföraren så att registerföraren på ett lagligt sätt kan behandla kundens personuppgifter enligt överenskommelse mellan parterna.

#### 3.2 Instruktioner

Kunden bekräftar att kundens instruktioner om behandling av kundens personuppgifter ("instruktioner") anges i avtalet i sin fullständighet. Om kunden därefter vill ändra sina instruktioner ska den i första hand använda de funktioner som tjänsten erbjuder. Om tjänsterna inte är tillräckliga för att tillämpa sådana nya instruktioner ska kunden skriftligen kontakta registerföraren. Om omfattningen för sådana nya instruktioner inte innefattas i tjänsterna ska registerföraren ha rätt att debitera kunden för eventuella extrakostnader som uppstår i samband med att registerföraren genomför sådana nya instruktioner. Instruktioner måste vara kommersiellt rimliga, efterleva gällande lagar och överensstämja med avtalet.

### 4. Zervants skyldigheter

#### 4.1 Registerförare

Zervant är registerförare av kundens personuppgifter som behandlas enligt avtalet. Zervant förbinder sig att efterleva gällande lagar och kundens instruktioner i samband med all behandling av kundens personuppgifter. Registerföraren får inte på något sätt kopiera eller reproducera kundens personuppgifter för andra ändamål än de som avtalats för behandling enligt avtalet.

Registerföraren ska underrätta kunden om den skäligen tror att en ny instruktion från kundens sida strider mot gällande lagar. Registerföraren kan avbryta genomförandet av en sådan ny instruktion fram till den är ändrad eller bekräftad av kunden. Kunden är alltid ytterst ansvarig för att alla dess instruktioner överensstämmer med gällande lagar. Registerföraren ska endast vara skyldig att meddela kunden om eventuella instruktioner som inte överensstämmer med gällande lagar om denne upptäcker sådana, men är inte skyldig att inspektera eller verifiera instruktionernas överensstämmelse med gällande lagar.

#### 4.2 Assistans

Zervant förbinder sig att inom rimliga gränser hjälpa kunden att fullgöra sina skyldigheter som personuppgiftsansvarig för kundens personuppgifter som behandlas av Zervant i enlighet med detta avtal. Dessa skyldigheter kan innefatta att hjälpa kunden att svara på en begäran eller förfrågan från behöriga tillsynsmyndigheter, utföra konsekvensbedömningar avseende personuppgiftsskydd och begära samråd

med tillsynsmyndigheterna samt bistå kunden med att realisera förfrågningar som gjorts av den registrerade i förhållande till deras rättigheter enligt gällande lagar.

När det gäller hjälp att svara på förfrågningar som gjorts av en registrerad som utövar sina rättigheter enligt gällande lagar (till exempel rätt till tillträde och rätt till redigering eller radering) ska kunden först använda motsvarande funktioner i tjänsterna. När och i den utsträckning kunden inte kan svara på en sådan förfrågan genom att använda tjänsterna ska Zervant på annat sätt tillhandahålla kunden hjälp inom rimliga gränser. Zervant har rätt att fakturera alla rimliga ytterligare kostnader som tillkommer på grund av sådan assistans och kunden är skyldig att betala sådana ytterligare kostnader som Zervant fakturerar.

Om en registrerad, en enskild eller en tillsynsmyndighet gör en förfrågan om hjälp direkt till Zervant angående kundens personuppgifter (till exempel en begäran om tillträde, redigering eller radering, leverans av information eller genomförande av andra åtgärder) ska Zervant informera kunden om sådana förfrågningar så snart som rimligen möjligt och i enlighet med gällande lag.

#### 4.3 Överföring av personuppgifter

Zervant behandlar huvudsakligen kundens personuppgifter inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet (EES). För att kunna tillhandahålla tjänsterna kan Zervant emellertid från tid till annan komma att lämna över eller överföra kundens personuppgifter även utanför EES. Dessa situationer kan inkludera fall där Zervants underleverantörer eller deras system är belägna utanför EES. I sådana fall ska Zervant alltid genomföra nödvändiga rättsliga skyddsåtgärder för att säkerställa säkerheten och sekretessen hos kundens personuppgifter i enlighet med gällande lagar. Kunden erkänner och accepterar sådant överlämnande och sådana överföringar i samband med tjänsterna. På kundens begäran ska Zervant tillhandahålla kunden med ytterligare information om sådana överföringar och tillämpliga juridiska skyddsåtgärder.

Zervants rätt att använda sig av underleverantörer beskrivs ytterligare nedan i avsnitt 6.

#### 4.4 Personuppgiftsombud

Zervant har utsett en integritet- och informationsansvarig för att ta hand om skydd av personuppgifter. Om det krävs enligt gällande lagar utser Zervant ett personuppgiftsombud och ska på begäran vidarebefordra relevanta kontaktuppgifter till kunden.

#### 4.5 Anställda

Zervant informerar, instruerar och utbildar sina anställda som deltar i behandlingen av personuppgifter (inklusive kundens personuppgifter) i skydd av personuppgifter och integritetsskydd enligt gällande lagar, och säkerställer att dessa anställda har förpliktigt sig till relevant sekretess eller omfattas av en relevant lagstadgad sekretessplikt. Om kunden har utfärdat särskilda instruktioner för behandling av kundens personuppgifter ska Zervant också instruera de av de anställda som deltar i behandlingen av kundens personuppgifter om innehållet i sådana instruktioner.

#### 4.6 Säkerhet

Zervant implementerar och upprätthåller relevanta tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder för att skydda alla personuppgifter (inklusive kundens personuppgifter) som behandlas. Zervant väljer sådana säkerhetsåtgärder efter eget gottfinnande baserat på t.ex. branschstandarder, marknadspraxis och särskilda krav enligt gällande lagar. Zervant kan komma att ändra sina säkerhetsåtgärder från tid till annan, men kommer inte att minska den övergripande säkerhetsnivån under löptiden för detta tillägg om behandling av personuppgifter.

Zervant ska alltid säkerställa sekretess, integritet, tillgänglighet och motståndskraft mot intrång hos de system som används för behandling av personuppgifter. Zervant ska på regelbunden basis testa, undersöka och utvärdera effektiviteten hos de tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder som Zervant har implementerat. Zervant förbinder sig att efterleva lagstiftade beslut om relevanta säkerhetsåtgärder för behandling av personuppgifter.

I händelse av en säkerhetsincident som leder till oavsiktlig eller olaglig förstörelse, förlust, ändring, obehörig överföring eller tillgång till kundens personuppgifter som behandlas av Zervant ("säkerhetsincident") ska Zervant meddela kunden om detta utan oskäligt dröjsmål.

Ett sådant meddelande om säkerhetsincident ska innefatta minst det som krävs enligt gällande lagar:

- a) En beskrivning av säkerhetsincidentens art och omfattning, inklusive, om så är möjligt, vilka kategorier och ungefärligt antal registrerade som berörs av säkerhetsincidenten samt vilka kategorier och ungefärlig mängd av kundens personuppgifter som berörs av säkerhetsincidenten.
- b) Namn och kontaktuppgifter till Zervants personuppgiftsombud (om utsedd) eller andra kontaktuppgifter varifrån mer information kan inhämtas.
- c) En beskrivning av säkerhetsincidentens förväntade konsekvenser.
- d) En beskrivning av de åtgärder Zervant har vidtagit eller avser att vidta för att ta itu med och rätta till säkerhetsincidenten, inklusive åtgärder för att mildra dess potentiella negativa effekter.

Ovannämnda information om säkerhetsincidenten kan också tillhandahållas i etapper om Zervant inte kan tillhandahålla dem alla på samma gång som de informerar kunden om säkerhetsincidenten. Zervant ska dokumentera alla säkerhetsincidenter som Zervant har varit med om i enlighet med gällande lagar.

## 5. Revision

Zervant ska upprätta lämpliga register eller på annat sätt dokumentera sin behandling av kundens personuppgifter i den utsträckning som krävs enligt gällande lagar. På begäran ska Zervant lämna över en kopia av den relevanta delen av sådan dokumentation, eller dokumentation som rör Zervants behandling av kundens personuppgifter, till kunden.

Kunden eller en tredjepartsrevisor utsedd av kunden får granska Zervants efterlevnad av detta tillägg om behandling av personuppgifter och gällande lagar i förhållande till behandling av kundens personuppgifter enligt villkoren i detta tillägg om behandling av personuppgifter. Kunden måste skriftligen underrätta Zervant om eventuell planerad revision i Zervants lokaler, vilket alltid ska ske minst tjuo (21) dagar i förväg. Zervant skapar en testplattform där kunden kan utföra revisionen i förhållande till Zervants tjänster. Sådana revisioner ska i första hand utföras av en oberoende tredjepartsrevisor och alltid under Zervants normala kontorstider utan att orsaka signifikanta störningar i Zervants affärsverksamhet.

Zervant kommer att tillhandahålla en kopia av sina register över behandling av kundens personuppgifter och annan befintlig dokumentation som är relevant för revisionen och som begärs av kunden, och samtycker till att ge kunden hjälp inom rimliga gränser vid revisionerna. För ytterligare dokumentation, support eller service som kunden begär förbehåller sig Zervant rätten att fakturera kunden en rimlig kostnad för en sådan insats. Detta ska också omfatta tillräcklig ersättning för den arbetstid som Zervants personal lägger på att bistå kunden under revisionen. Kunden ska ansvara för sina egna kostnader (inklusive kostnader för en eventuell tredjepartsrevisor) i samband med sådana revisioner.

Zervant samtycker också till att möjliggöra att behöriga tillsynsmyndigheter initierar och utför revisioner av Zervants behandling av kundens personuppgifter, och samtycker till att tillhandahålla nödvändiga uppgifter om dess behandlingsverksamhet till sådana behöriga tillsynsmyndigheter. Om Zervant mottar ett

meddelande från en behörig tillsynsmyndighet om en avsedd revision av Zervants behandling av kundens personuppgifter, ska Zervant omedelbart underrätta kunden om en sådan planerad revision av en behörig tillsynsmyndighet.

## 6. Underleverantörer

Zervant använder underleverantörer i samband med sina tjänster, av vilka vissa även kommer att delta i behandlingen av kundens personuppgifter. Kunden ger sitt generella godkännande och samtycke till att Zervant kan involvera och använda sina anslutna företag och andra underleverantörer för att behandla kundens personuppgifter i samband med tillhandahållandet av tjänsterna, i den utsträckning en sådan överenskommelse inte leder till bristande överensstämmelse med gällande lagar eller Zervants förpliktelser enligt detta tillägg om behandling av personuppgifter. Zervant säkerställer att de berörda underleverantörerna är korrekt kvalificerade, kommer att ingå ett avtal för personuppgiftsbehandling med Zervant, och kommer att följa personuppgiftsbehandling- och sekretessförpliktelser som är minst lika omfattande som de som avtalats enligt detta tillägg om behandling av personuppgifter. Zervant övervakar regelbundet sina underleverantörers prestationer och har samma ansvar för deras arbete gentemot kunden som de har för sitt eget. Zervant samtycker till att på kundens begäran tillhandahålla kunden med en lista över de underleverantörer som används inom tjänsterna.

Zervant kan fritt välja och ändra underleverantörer i enlighet med villkoren i detta tillägg om behandling av personuppgifter och gällande lagar. Zervant ska ändå informera kunden om sådana väsentliga förändringar bland dess underleverantörer. Om kunden med rätta anser att en sådan ändring i Zervants underleverantörer skulle innebära en risk för kundens personuppgifter, ska kunden ha rätt att uttala sin invändning mot en sådan ändring av Zervants underleverantörer.

## 7. Ansvarsskyldighet

När det gäller behandling av kundens personuppgifter i samband med avtalet ska båda parter vara ansvariga gentemot varandra för direkt förlust och skada som orsakats av respektives överträdelse av detta tillägg om behandling av personuppgifter eller gällande lagar, till den part som inte orsakat överträdelser (inklusive men inte begränsat till administrativa påföljder som införts av behöriga tillsynsmyndigheter). Ingentdera part är ansvarig för indirekt skada eller följdskada, inklusive men inte begränsat till förlust av vinst, intäkt, rykte eller goodwill.

Parternas ansvar häri ska vara föremål för de ansvarsvillkor som överenskommit i avtalet.

## 8. Giltighet

Detta tillägg om behandling av personuppgifter träder i kraft på samma datum som den allmänna dataskyddsförordningen (GDPR) tillämpas och ska gälla fram till dess att avtalet upphör.

Under en period på trettio (30) dagar efter avtalets upphörande kommer Zervant på kundens begäran att göra kunduppgifter tillgängliga för kunden utan oskäligt dröjsmål. Efter avtalets upphörande ska Zervant utan oskäligt dröjsmål antingen förstöra eller returnera alla kundens personuppgifter (såväl som alla eventuella kopior) till kunden, om inte Zervant är skyldig att behålla kundens personuppgifter på grund av gällande lagar.