

## Allmänna Villkor - Allmän Del 2018-05-17

### 1. TILLÄMPLIGHET

Dessa Allmänna Villkor - Allmän Del jämte bifogade Allmänna Villkor - Särskild Del ska gälla mellan SOS Alarm Sverige AB ("SOS Alarm") och kunder med vilka SOS Alarm träffat avtal ("Avtalet") om leverans av tjänster från SOS Alarm till kunden (tjänsten kallas fortsättningsvis för "Tjänsten").

Förekommer motstridiga bestämmelser i ovannämnda handlingar ska den Särskilda Delen äga företräde framför denna Allmänna Del och Avtalets bestämmelser ska äga företräde framför den Särskilda Delen.

### 2. BETALNING

Betalning ska erläggas senast vid den tidpunkt som anges i Avtalet. Vid för sen betalning är SOS Alarm berättigat till dröjsmålsränta enligt lag (för närvarande åtta procent-enheter över vid var tid gällande referensränta). SOS Alarm äger rätt att ta ut särskild faktureringsavgift och påminnelseavgift.

Om Avtalet upphör att gälla vid annan tidpunkt än avtalsperiodens utgång och av annan anledning än väsentligt avtalsbrott från SOS Alarms sida, återbetalas ej återstående del av förskottsbelagd avgift.

### 3. TEKNISKT FEL OCH UNDERHÅLL

SOS Alarm äger rätt att tillfälligt upphöra med Tjänsten vid tekniskt fel, underhåll, reparation och förbättring av Tjänsten. SOS Alarm ska utföra arbetet så skyndsamt som möjligt. Om upphörandet med Tjänsten varar längre än fjorton (14) dagar på grund av skäl som anges i denna punkt, äger kunden rätt att begära prisavdrag med ett belopp som motsvarar ersättning för den period då Tjänsten inte var tillgänglig.

### 4. FORCE MAJEURE

SOS Alarm är befriat från påföljd för underlåtenhet att fullgöra förpliktelser enligt Avtalet om underlåtenheten har sin grund i omständigheter utanför SOS Alarms kontroll och som förhindrar eller allvarligt försävar fullgörandet av förpliktelserna. SOS Alarm ska aktivt arbeta för att minska effekterna av hindret. Så snart hindret upphört ska förpliktelserna fullgöras på avtalat sätt.

Såsom befriande omständighet ska anses bl a krig, krigsliknande händelse, terrorism, uppror, sabotage, myndighets åtgärd eller ingripande, strejk, lockout, blockad eller annan arbetskonflikt, eldsvåda, översvämning och andra exceptionella väderleksförhållanden, fel eller brister i nätoperatörers (varmed i dessa Allmänna Villkor bl a avses telenätoperatörer, radionätoperatörer och datanätoperatörer), leverans av tjänster fel eller brister i kommunikationsnät eller kommunikationstjänster eller annat hinder i SOS Alarms eller dess underleverantörers verksamhet varöver SOS Alarm ej råder. Om SOS Alarm önskar återropa en befrielsegrund eller att en sådan har upphört, ska kunden utan dröjsmål muntligen underrättas och på SOS Alarms begäran ska kunden skriftligen bekräfta mottagandet av underrättelsen.

### 5. ÄNDRING AV VILLKOR M M

Vid väsentlig ändring av innehållet i Tjänsten eller vid ändring av avtalsvillkoren för Tjänsten eller vid justering av ersättning utöver indexjustering, ska kunden skriftligen underrättas senast trettio (30) dagar före det att ändringen träder i kraft. Vill kunden inte godkänna ändringen ska kunden skriftligen underrätta SOS Alarm inom 14 dagar från aviseringen. Avtalet upphör då att gälla 30 dagar efter det att SOS Alarm mottagit underrättelsen.

Kunden ska omedelbart skriftligen underrätta SOS Alarm om ändring i förhållanden som kan vara av betydelse för rätta fullgörandet av Avtalet eller för beräkning av ersättningen, varvid SOS Alarm äger rätt att omedelbart tillämpa därav betingad ändring i Avtalet eller av ersättningen.

### 6. AVTALETS UPPHÖRANDE I FÖRTID

Endera parten äger rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande om den andre parten gör sig skyldig till väsentligt avtalsbrott och underlåter att vidta rättelse inom trettio (30) dagar från erhållande av skriftlig anmodan härom, innefattande redogörelse för det påstådda avtalsbrottet. Uppsägning ska göras utan oskäligt uppehåll efter det att den omständighet som återropas som uppsägningsgrund blivit känd för berörd part.

### 7. SEKRETESS

Part förbinder sig, utan begränsning i tiden, att inte för tredje man avslöja konfidentiell information, vilken part erhåller från motparten i anledning av Avtalet. Med "konfidentiell information" avses i detta avtal varje uppgift - teknisk, kommersiell eller av annan art - oavsett om uppgiften dokumenterats eller inte, med undantag för uppgifter, som är eller blir allmänt kända eller som kommer till allmän kännedom på annat sätt än genom parts brott mot denna bestämmelse.

### 8. INFORMATION OCH DOKUMENTATION

Den information och dokumentation som SOS Alarm upprättar i anslutning till utförande av Tjänsten och därav föranledda åtgärder, utgör SOS Alarms egendom. Kundenspecifik information som SOS Alarm förmedlar till kunden inom ramen för Tjänsten förfogar dock kunden fritt över.

### 9. HANTERING AV PERSONUPPGIFTER

I den mån hantering av personuppgifter ingår som en del av Tjänsten åtar sig parterna att följa ett, mellan Parterna, överenskommet Personuppgiftsbiträdesavtal enligt bilaga 1.

### 10. AUKTORISATION OCH MARKNADSFÖRING

SOS Alarms åtagande enligt Avtalet innebär inte någon form av auktorisation av kundens verksamhet. Kunden äger ej rätt att i

annonser eller annan marknadsföring hänvisa till SOS Alarm eller dess kännetecken, såvida inte kunden har erhållit SOS Alarms centrala marknadsavdelnings skriftliga godkännande i förväg. Sådant godkännande krävs också vid kundens användning av SOS Alarms marknadsmaterial, logotype och dekaler.

### 11. ÖVERLÅTELSE

Part äger ej rätt, utan motpartens skriftliga samtycke, att överlåta rättigheter eller skyldigheter enligt Avtalet på tredje man. SOS Alarm äger dock rätt att överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet till annat bolag inom SOS-koncernen. SOS Alarm ska i sådant fall omgående meddela kunden.

### 12. ÄNDRINGAR

Andra ändringar och tillägg till Avtalet än sådana som SOS Alarm har rätt att genomföra enligt punkt 5 ovan ska upprättas skriftligen och undertecknas av parterna för att vara gällande.

# PERSONUPPGIFTSBITRÄDESAVTAL

Detta personuppgiftsbiträdesavtal ("**Biträdesavtalet**") har träffats mellan:

- (1) Kunden, och
- (2) SOS Alarm Sverige AB, org.nr. 556159-5819 ("**Leverantören**").

## 1. Allmänt

- 1.1 Leverantören kommer vid fullföljandet av ("**Avtalet**") mellan Kunden och Leverantören, att Behandla Personuppgifter för Kundens räkning. Detta Biträdesavtal utgör en integrerad del av Avtalet.
- 1.2 Syftet med Biträdesavtalet är att Kunden och Leverantören ska uppfylla vid var tid gällande krav på personuppgiftsbiträdesavtal enligt Dataskyddsreglerna.

## 2. Definitioner

" <b>Behandling</b> "	Varje åtgärd eller kombination av åtgärder som vidtas i fråga om Personuppgifter, vare sig det sker på automatisk väg eller inte.
" <b>Dataskyddsregler</b> "	Vid var tid gällande lag eller förordning som ska tillämpas på Behandling av Personuppgifter, vilket från och med den 25 maj 2018 innefattar Europaparlamentets och Rådets Förordning (EU) 2016/679 (" <b>GDPR</b> ") samt tillämplig lokal anpassning och reglering avseende dataskydd.
" <b>Personuppgifter</b> "	Information som direkt eller indirekt kan hänföras till en fysisk person som är i livet och som Leverantören Behandlar för Kundens räkning under Biträdesavtalet.
" <b>Registrerad</b> "	Den fysiska person som en Personuppgift avser.
" <b>Tillsynsmyndighet</b> "	Den eller de tillsynsmyndigheter som anses vara berörd tillsynsmyndighet enligt Dataskyddsregler, t.ex. Datainspektionen.
" <b>Underbiträde</b> "	Den som Leverantören anlitat för utförande av specifik Behandling på Kundens vägnar och som Behandlar Personuppgifter som underleverantör på Leverantörens vägnar.

- 2.1 Eventuella övriga uttryck eller definitioner med stor begynnelsebokstav som används i detta Biträdesavtal ska, om inget annat uttryckligen anges, ha den innebörd som framgår i första hand av Dataskyddsregler och annars av Avtalet.

### **3. Ansvar och instruktion**

- 3.1 De Personuppgifter som Behandlas av Leverantören på uppdrag av Kunden beskrivs i Bilaga 1 (Instruktion om hantering av Personuppgifter).
- 3.2 Kunden är personuppgiftsansvarig för samtliga Personuppgifter som Leverantören Behandlar för Kundens räkning under Avtalet.
- 3.3 Leverantören och den eller de personer som arbetar under Leverantörens ledning ska endast Behandla Personuppgifter i enlighet med Kundens Instruktion om hantering av Personuppgifter. Sådan behandling får dock ske om det krävs enligt gällande rätt som Leverantören omfattas av. I ett sådant fall ska Leverantören informera Kunden om det rättsliga kravet innan Personuppgifterna Behandlas, såvida inte sådan information är förbjuden med hänsyn till ett viktigt allmänintresse enligt denna rätt.
- 3.4 Utöver de särskilda instruktioner som framgår av Bilaga 1 ska detta Biträdesavtal och Avtalet i övrigt anses utgöra Kundens initiala instruktioner till Leverantören avseende Behandling av Personuppgifter.
- 3.5 Kunden ska omedelbart informera Leverantören om förändringar vilka påverkar Leverantörens skyldigheter enligt detta Biträdesavtal.

### **4. Säkerhet m.m.**

- 4.1 Leverantören ska vidta alla åtgärder som krävs för att uppfylla artikel 32 i GDPR samt de tekniska och organisatoriska åtgärder som beskrivs i Bilaga 1 (IT säkerhetsåtgärder).
- 4.2 Leverantören ska bistå Kunden med att se till att skyldigheterna enligt artiklarna 32-36 i GDPR fullgörs, med beaktande av typen av Behandling och den information som Leverantören har att tillgå.

### **5. Utlämnande av Personuppgifter och information**

- 5.1 Leverantören ska genom tekniska och organisatoriska åtgärder, som med hänsyn till Behandlingens art är lämpliga, hjälpa Kunden i den mån det är möjligt så att Kunden kan fullgöra sin skyldighet att svara på begäran från den Registrerade vid den Registrerades utövande av sina rättigheter enligt kapitel III i GDPR.

### **6. Underbiträden**

- 6.1 Kunden ger härmed Leverantören ett allmänt förhandstillstånd att anlita Underbiträden. Personuppgifter får Behandlas av ett Underbiträde under förutsättning att Leverantören ingår ett skriftligt avtal, eller annan rättsakt enligt

unionsrätten, där Underbiträdet åläggs samma skyldigheter i fråga om dataskydd som Leverantören åläggs enligt detta Biträdesavtal. Leverantören ska särskilt tillse att artikel 28.2 och 28.4 i GDPR beaktas vid anlitande av Underbiträden samt tillse att Underbiträden ger tillräckliga garantier om att genomföra lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder på ett sådant sätt att Behandlingen uppfyller kraven i GDPR.

- 6.2 Leverantören åtar sig att informera Kunden om eventuella planer på att anlita nya Underbiträden eller ersätta Underbiträden.
- 6.3 Om ett Underbiträde inte fullgör sina skyldigheter i fråga om dataskydd ska Leverantören vara ansvarig för utförandet av Underbitrådets skyldigheter i relation till Kunden.

## **7. Rätt till insyn**

- 7.1 Leverantören ska ge Kunden tillgång till all information som krävs för att visa att de skyldigheter som följer av detta Biträdesavtal har fullgjorts samt möjliggöra och bidra till granskningar, inbegripet inspektioner, som genomförs av Kunden eller av en annan oberoende revisor som har bemyndigats av Kunden och som Leverantören skäligen kan acceptera. Leverantören ska informera Kunden om Leverantören anser att Kundens instruktioner strider mot Dataskyddsreglerna.

## **8. Överföring av Personuppgifter utanför EU/EES**

- 8.1 Leverantör och Underbiträde får överföra Personuppgifter till en plats utanför EU/EES-området förutsatt att vid var tid gällande krav för sådan överföring enligt Dataskyddsregler uppfylls.

## **9. Sekretess**

- 9.1 Leverantören ska säkerställa att personer med behörighet att Behandla Personuppgifterna har åtagit sig att iaktta sekretess för sådan Behandling eller omfattas av en lämplig lagstadgad tystnadsplikt.
- 9.2 Åtagandet i punkt 9.1 ovan gäller inte information som Leverantören föreläggs utge till myndighet, enligt Dataskyddsregler eller annan lagstadgad skyldighet.
- 9.3 Sekretessåtagandet gäller under Biträdesavtalets giltighetstid och därefter.

## **10. Ersättning**

- 10.1 Leverantören ska ha rätt till skäligen ersättning av Kunden för allt arbete och samtliga kostnader som uppkommer i anledning av detta Biträdesavtal och som inte följer av de tjänster som Leverantören ska tillhandahålla enligt Avtalet.

## **11. Ansvar**

- 11.1 Om Leverantören, den som arbetar under Leverantörens ledning eller av Leverantören anlita Underbiträde Behandlar Personuppgifter i strid med detta Biträdesavtal eller Dataskyddsregler, ska Leverantören med beaktande av de ansvarsbegränsningar som följer av Avtalet, ersätta Kunden för den direkta skada som Kunden har orsakats på grund av den felaktiga Behandlingen. Oaktat detta ska Leverantörens ansvar enligt denna punkt 11.1 alltid vara begränsat till ett belopp om 200 000 kr.
- 11.2 Leverantörens ansvar för att utge skadestånd till de Registrerade i anledning av Leverantörens eller Underbiträdes Behandling av Personuppgifter för Kundens räkning är begränsat till ett sammanlagt belopp om 200 000 kr under avtalstiden. Kunden ska hålla Leverantören skadeslös för belopp som överstiger nämnda belopp.
- 11.3 Kunden ska hålla Leverantören skadelös för samtliga direkta eller indirekta skador som Leverantören orsakas genom överträdelse av Dataskyddsregler som beror på otydliga, bristfälliga eller otillåtna instruktioner från Kunden, bristfällig information från Kunden om vilka kategorier av uppgifter som Behandlas eller annars beroende på omständighet på Kundens sida.
- 11.4 Denna punkt 11 ska gälla även efter Biträdesavtalets upphörande i enlighet med punkt 12.1 nedan.

## **12. Avtalstid och åtgärder vid upphörande**

- 12.1 Biträdesavtalet gäller så länge som Leverantören Behandlar Personuppgifter för Kundens räkning.
- 12.2 När Avtalet eller Biträdesavtalet upphör (beroende på vilket som inträffar först) ska Leverantören, beroende på Kundens val såsom det meddelas till Leverantören, radera eller återlämna alla Personuppgifter till Kunden. Leverantören ska radera eventuella befintliga kopior såvida inte lagring av Personuppgifterna krävs enligt gällande rätt.

## **13. Ändringar av och tillägg till Biträdesavtalet**

- 13.1 Om Dataskyddsregler ändras under tiden för Biträdesavtalet, eller om Tillsynsmyndighet utfärdar riktlinjer, beslut eller föreskrifter kring tillämpningen av Dataskyddsregler som föranleder att detta Biträdesavtal inte uppfyller de krav som ställs på ett personuppgiftsbiträdesavtal ska detta Biträdesavtal ändras för att tillgodose sådana nya och tillkommande krav. Parterna ska ömsesidigt och skriftligen enas om sådan ändring.
- 13.2 Övriga ändringar av och tillägg till detta Biträdesavtal ska för att vara bindande upprättas skriftligen och vara behörigen undertecknade av parterna.

## **14. Övrigt**

- 14.1 Detta Biträdesavtal ersätter eventuella tidigare personuppgiftsbiträdesavtal mellan parterna och har företräde framför Avtalet vad gäller föremålet för detta Biträdesavtal, oavsett vad som anges i Avtalet.
- 14.2 Svensk lag ska tillämpas på Leverantörens Behandling av Personuppgifter enligt detta Biträdesavtal. Tvister som uppstår i anledning av detta Biträdesavtal ska lösas i enlighet med tvistlösningsbestämmelsen i Avtalet.

\* \* \* \*

## Bilaga 1 – Instruktion om hantering av Personuppgifter

Följande instruktioner gäller för hantering av de Personuppgifter som Kunden är personuppgiftsansvarig för. Utöver vad som redan framgår av detta Biträdesavtal ska Leverantören följa nedanstående instruktioner:

### Personuppgiftsbehandling

<b>Ändamål</b> [Specificera samtliga ändamål för vilka Personuppgifter som kommer Behandlas av SOS Alarm är]	Fullgöra avtalsförpliktelser
<b>Kategorier av Personuppgifter</b> [Specificera kategorier av Personuppgifter som kommer behandlas av SOS Alarm]	Namn, telefonnummer arbete, adress arbete, e-post arbete, personnummer (när så används)
<b>Kategorier av Registrerade</b> [Specificera samtliga kategorier av Registrerade vars uppgifter kommer behandlas av SOS Alarm]	Kund, larminstallatör, anställd hos kund, anställd hos partner/leverantör/extern åtgörare
<b>Gallringstid</b> [Specificera gallringstid avseende när Personuppgifterna som Behandlas av SOS Alarm ska gallras]	Personuppgifter skall tas bort när de inte längre är relevanta. Text vid avslutat avtal.  Ärendedata gallras efter 125 dagar.
<b>Praktisk hantering</b> [Specificera hur Behandling ska gå till]	Kontakt vid frågor om avtal och utförande av tjänst och ändringar i avtalens och tjänsternas innehåll och utformning

## IT säkerhetsåtgärder

<b>Åtkomstkontroll</b>	Leverantörens lokaler ska vara skyddade för obehörig fysisk åtkomst. IT-utrustning med vilken man kan få åtkomst till Kundens personuppgifter ska låsas när den lämnas utan tillsyn inom Leverantörens lokaler.
<b>Back-up</b>	Leverantören ska löpande göra back-up av Personuppgifterna som Leverantören behandlar på uppdrag av Kunden och säkerställa förmåga att återställa tillgänglighet och tillgång till Personuppgifter i rimlig tid vid en fysisk eller teknisk incident.
<b>Service och reparationer av enheter där Personuppgifter lagras</b>	Leverantören ska ha och följa rutiner för att säkerställa att relevanta sekretessförbindelser träffas med leverantörer som tillhandahåller t.ex. service och reparation av den IT-utrustning som används för att lagra Kundens personuppgifter.