BILAGA 3: PERSONUPPGIFTSBITRÄDESAVTAL (PUB-AVTAL) 1.0

Detta personuppgiftsbiträdesavtal (”PUB-avtalet”) reglerar den behandling av personuppgifter som Online Partner AB (”Personuppgiftsbiträdet”) utför på uppdrag av Kunden (”Personuppgiftsansvarig”) under Ramavtalet.

1. Ändamål, omfattning och instruktionsprincip

1.1 Instruktionsprincip: Online Partner behandlar personuppgifter exklusivt för att kunna tillhandahålla de licenser, den support och de förvaltningstjänster som avtalats i Ramavtalet. Online Partner förbinder sig att endast behandla personuppgifter utifrån de skriftliga och dokumenterade instruktioner som framgår av detta Avtal.
1.2 Efterlevnad: Personuppgiftsbehandlingen utförs i strikt enlighet med gällande dataskyddslagstiftning (GDPR).

2. Specifikation av personuppgiftsbehandlingen per modul

Oavsett nedan angivna moduler ska Online Partners anställda och eventuella underkonsulter omfattas av skriftlig och lagstadgad tystnadsplikt och sekretessförbindelse, som gäller både under och efter avslutad anställning eller uppdrag.

2.1 Administrativ standardbehandling (Gäller samtliga kunder)

För löpande avtalshantering, bokföring, fakturering och kommunikation behandlar Online Partner uppgifter om Kundens firmatecknare, beställare och kontaktpersoner. Data behandlas i följande system:

- **Visma.net:** Namn och e-postadress för fakturering.
- **Google Drive:** Namn och e-postadress i offerter och projektdokument.
- **Gmail & Google Chat:** Namn och e-postadress i löpande affärskommunikation.
- **HubSpot:** Namn och e-postadress för kundvård och supportärenden.
- **Scrive.com:** Namn, e-postadress och i förekommande fall personnummer för avtalssignering.

2.2 Tillägg vid supporttjänster

Om Kunden köper supporttjänster behandlas uppgifter om de slutanvändare som kontaktar Online Partners supportorganisation.

- **HubSpot / Zendesk:** Lagrar namn, e-postadress samt de personuppgifter slutanvändaren själv uppger i sitt supportärende. (Zendesk är under avveckling och ersätts primärt av HubSpot Servuce).

2.3 Tillägg vid Google Workspace & Managed Service (GWaaS)

Om Kunden köper Google Workspace eller Google Workspace as a Service ges Online Partners personal administratörsbehörighet till Kundens miljö.

- **Kategorier av uppgifter:** Online Partner har tillgång till de användaruppgifter (namn, e-postadress och profilbild) som lagras i Googles administratörspanel.

- **Behörigheter:** Online Partners tekniska behörighet styrs back-to-back av Googles instruktioner:
  https://knowledge.workspace.google.com/admin/billing/reseller-access-to-your-admin-console?hl=sv
- **Kundens kontroll:** Kunden kan själv begränsa eller stänga av Online Partners administratörsåtkomst via Google-konsolen enligt:
  https://knowledge.workspace.google.com/admin/billing/change-a-resellers-access-to-your-admin-console?hl=sv
  Om Kunden stänger av administratörsåtkomsten kan Online Partner inte längre bistå med support eller GWaaS-förvaltning.
- **Spårbarhet:** All aktivitet loggas i en skrivskyddad logg som Kunden har full tillgång till för revision:
  https://docs.cloud.google.com/logging/docs/audit#admin-activity](https://docs.cloud.google.com/logging/docs/audit#admin-activity

2.4 Googles Kompletterande Tjänster (Google Additional Services)

- Parterna bekräftar att slutanvändare kan använda personliga tilläggstjänster (såsom YouTube, Google Maps etc.) via sina företagskonton. Dessa utgör *inte* en del av Google Workspace kärntjänster och omfattas **inte** av detta PUB-avtal eller Googles *Data Processing Addendum (CDPA)*. All behandling inuti dessa tjänster

sker mellan individen och Google, styrt av Googles allmänna användarvillkor https://policies.google.com/terms](https://policies.google.com/terms
- och administratörsinställningar https://support.google.com/a/answer/181865
- Denna tillgång kan Kunden själv slå av eller på i kontrollpanelen.

2.5 Tillägg vid Google Cloud Platform (GCP)

Vid återförsäljning av GCP behandlar Online Partner endast de kontaktuppgifter (namn och e-postadress) som krävs för fakturering och valutaomräkning. Online Partner har *inte* tillgång till innehållet eller personuppgifterna inuti Kundens enskilda GCP-projekt, såvida inte Kunden själv aktivt väljer att dela projektet med Online Partner.

2.6 Tillägg vid Datamigreringar

Vid genomförande av migrationsprojekt tillämpas flyktig databehandling:

- Överförd data processas i realtid genom migreringsprogramvaran när den kopierar informationen från källmiljön till målmiljön. Ingen användardata lagras permanent hos Online Partner. De tillfälliga migreringsservrarna raderas och avetableras i sin helhet omedelbart efter projektets godkännande.

2.7 Tillägg vid Backup-mjukvara

Om Kunden köper licenser för tredjeparts-backup (t.ex. Afi.ai) via Online Partner, kan Online Partner endast få teknisk åtkomst till Kundens verksamhetsdata om Kunden själv aktivt gör inställningar i systemet som tillåter detta. Arkitekturen beskrivs här: https://docs.cloud.google.com/architecture/partners/google-workspace-backup-with-afi-ai

3. Lagringsplats och tredjelandsöverföringar

3.1 Parterna strävar efter att i möjligaste mån hantera all databehandling inom EU/EES. Online Partner har konfigurerat sin återförsäljar- och supportmiljö i Google Workspace samt affärssystemen Visma https://www.visma.com/trust-centre-products/visma-net-erp och Scrive https://www.scrive.com/sv/privacy-notice för lagring inom EU/EES.
3.2 Viss supportdata och ärendehantering behandlas via HubSpot, där data kan komma att överföras till och behandlas i USA. För alla sådana överföringar utanför EU/EES ansvarar Online Partner för att lämpliga skyddsåtgärder finns på plats i enlighet med GDPR kapitel V, till exempel genom tillämpning av *EU-US Data Privacy Framework* eller EU-kommissionens standardavtalsklausuler (SCC). Dataskyddsvillkoren för HubSpot

återfinns här: https://legal.hubspot.com/dpa

4. Lagringstid och radering av data

4.1 Löpande gallring: För att minimera datalagringen tillämpar Online Partner automatiserad gallring i sina CRM- och supportsystem. Kontaktuppgifter och relaterade personuppgifter i HubSpot raderas automatiskt vid inaktivitet, vilket definieras som hundra (1000) dagar plus en frist på nittio (90) dagar (totalt 1090 dagars inaktivitet), i enlighet med systemets Data Retention Policy https://knowledge.hubspot.com/privacy-and-consent/manage-data-retention-policy-settings

4.2 Radering vid avtalsslut: När Ramavtalet upphör att gälla ska Online Partner, baserat på Kundens skriftliga instruktion, senast inom trettio (30) dagar radera eller återlämna samtliga personuppgifter som behandlats under avtalet. Undantaget är sådan data som Online Partner enligt lag (exempelvis Bokföringslagen) är skyldig att bevara.

5. Registrerades rättigheter och bistånd till Kunden

5.1 Hantering av begäran: Om en registrerad person (t.ex. en anställd hos Kunden) vänder sig direkt till Online Partner med en begäran om registerutdrag, rättelse eller radering, ska Online Partner inte besvara individen direkt. Online Partner ska utan onödigt dröjsmål vidarebefordra begäran till Kundens utsedda kontaktperson för vidare hantering.

5.2 Bistånd enligt GDPR: Online Partner ska, med beaktande av behandlingens art, i rimlig mån bistå Kunden med tekniska och organisatoriska åtgärder för att Kunden ska kunna fullgöra sina skyldigheter gentemot de registrerade, samt bistå Kunden vid eventuella anmälningar av personuppgiftsincidenter och konsekvensbedömningar (Artikel 32–36 i GDPR).

5.3 Ersättning för bistånd: Arbetstid och tekniskt bistånd som Online Partner utför på Kundens begäran för att fullgöra skyldigheterna enligt punkt 5.2, debiteras löpande enligt Online Partners ordinarie timtaxa (f.n. 1 550 kr/h) eller avräknas mot Kundens förskottsbetalda timbank.

6. Underbiträden (Sub-processors)

6.1 Kunden ger Online Partner ett generellt förhandstillstånd att anlita underbiträden. Följande underleverantörer är godkända vid avtalets tecknande:

1. **Google Cloud EMEA Limited / Google LLC:** Infrastruktur och molntjänster.

2. **Visma Software AB:** Ekonomi- och faktureringssystem.
3. **HubSpot Inc:** CRM, kundvård och supportverktyg.
4. **Zendesk Inc:** Support- och ärendehantering (under avveckling).
5. **Scrive AB:** E-signering av avtal.

6.2 Online Partner ska informera Kunden skriftligen minst trettio (30) dagar innan ett underbiträde byts ut eller tillkommer. Kunden äger rätt att invända mot förändringen om objektiva sakliga skäl relaterade till dataskydd föreligger.
6.3 Online Partner ansvarar fullt ut gentemot Kunden för de underbiträden som anlitas, och ska säkerställa att underbiträdena binds av skriftliga avtal som ålägger dem samma dataskyddsskyldigheter som anges i detta PUB-avtal.

7. Granskning och Inspektioner (Artikel 28.3 h)

7.1 Online Partner ska på Kundens begäran tillhandahålla all information som krävs för att visa att skyldigheterna i detta PUB-avtal efterlevs.
7.2 Kunden har rätt att, antingen själv eller genom en oberoende tredje part, genomföra en revision eller inspektion av Online Partners behandling av personuppgifter. För att säkerställa säkerheten för Online Partners övriga kunder ska en sådan revision i första hand ske genom att Online Partner tillhandahåller skriftliga intyg, loggar eller tredjeparts-revisionsrapporter (t.ex. SOC-rapporter från Google eller HubSpot).
7.3 Om en fysisk eller djupgående granskning ändå anses nödvändig är denna begränsad till max en (1) gång per kalenderår, och ska aviseras skriftligen till Online Partner med minst trettio (30) dagars varsel.
7.4 Kunden ska bära samtliga kostnader i samband med revisionen eller inspektionen, inklusive ersättning för den arbetstid Online Partners personal lägger ner, vilket debiteras enligt ordinarie timtaxa (f.n. 1 550 kr/h).

Ändringslogg

Version	Datum	Beskrivning	Ändrad av
1.0	2026-11-02	Uppdaterad med krav enligt Artikel 28.3, raderingsrutiner och tredjelandsöverföringar.	Fredrik Linnander