

1. DEFINITIONER

Følgende udtryk med stort forbogstav er definerede udtryk, hvis betydning fremgår af nedenstående definitioner, medmindre andet følger heraf eller tilsiges af konteksten.

Aftale: skal forstås som parternes aftale vedrørende Tjenesten, herunder Tjenesteaftalen, disse Almindelige Vilkår og Betingelser, SLA-aftalen (hvis relevant) og Databehandleraftalen.

Bindingsperiode(r): skal forstås som den aftalte første bindingsperiode for Tjenesten ifølge Tjenesteaftalen og/eller eventuelle yderligere bindingsperioder som følge af en aftalt forlænget bindingsperiode og/eller yderligere bestilling afgivet efter første leveringsdato.

Kunde: skal forstås som den køber af Tjenesten, der er anført i Tjenesteaftalen.

Databehandleraftale: skal forstås som databehandleraftalen mellem Parterne.

Fejl: skal forstås som en væsentlig afvigelse i Tjenesten som nærmere anført i Aftalen. .

Almindelige Vilkår og Betingelser: skal forstås som disse almindelige vilkår og betingelser.

Nødvendigt Udstyr: skal forstås som det udstyr, der kræves for at kunne anvende Tjenesten, herunder for eksempel computere med bredbåndsforbindelse.

Parter: skal forstås som Leverandør og Kunde i forening.

Produkter: skal forstås som de produkter, der kræves for at kunne anvende Tjenesten, herunder for eksempel mobiltelefoner, ATA-bokse, terminaler og øvrige produkter, der sælges af Leverandøren og tredjeparter.

Tjenesteaftalen: skal forstås om det tilbuds-/aftaledokument (med eventuel aftale om særlige betingelser), der er underskrevet af Parterne.

Tjenesten: skal forstås som Tjenesten, der leveres af Leverandøren, som nærmere anført i Tjenesteaftalen.

SLA-aftalen: skal forstås som den Service Level Agreement, Parterne har indgået (hvis relevant).

Leverandør: skal forstås Telavox ApS, CVR-nr. 36079762.

2. GENERELT

2.1 Disse Almindelige Vilkår og Betingelser, Databehandleraftalen og SLA-aftalen (hvis relevant), finder anvendelse, når Leverandøren leverer Tjenesten til Kundens rådighed. Ved uoverensstemmelser mellem Tjenesteaftalen og de Almindelige Vilkår og Betingelser, går bestemmelserne i Tjenesteaftalen forud for andre bestemmelser.

2.2 Efter Leverandøren har modtaget den behørigt underskrevne Tjenesteaftale af Kunden, anses Aftalen for indgået mellem Parterne ved Leverandørens godkendelse af kundens kreditoplysninger, modtagelse af det aftalte depositum (hvis relevant) samt Leverandørens skriftlige bekræftelse. Kunden er indforstået med, at Leverandøren efter eget skøn har ret til at afgøre, hvorvidt Kundens kreditoplysninger skal godkendes.

3. TJENESTEN

3.1 Tjenestens omfang fremgår af Tjenesteaftalen.

3.2 Kunden er berettiget til at tilføje licenser eller i øvrigt udvide Tjenestens omfang ved skriftlig bestilling efter de i Tjenesteaftalen aftalte vilkår og betingelser. Nye bestillinger medfører yderligere Bindingsperioder for disse licenser. Nedskalering af Tjenesten under Aftalens Bindingsperioder kan kun ske ifølge særskilt aftale i begrænset omfang, og kan medføre tillægsgebyrer eller gebyrændringer.

3.3 Tjenesten leveres på leveringsdatoen, der fremgår af Tjenesteaftalen.

3.4 Leverandøren udvikler løbende Tjenesten. Leverandøren er berettiget til at opdatere og ændre Tjenesten. Leverandøren skal i rimeligt omfang begrænse eventuelle forstyrrelser, når disse opdateringer og ændringer bliver implementeret.

3.5 Leverandøren må gerne indstille dele af Tjenesten. Ved eventuelt ophør i levering skal Leverandøren gøre rimelige forretningsmæssige bestræbelser på at erstatte de indstillede tjenester med andre, der har tilsvarende funktioner. Leverandøren skal, i det omfang det er muligt, underrette Kunden om eventuelt ophør og erstatning senest 30 dage i forvejen. Kunden har ret til at opsige Aftalen, hvis Leverandøren indstiller en del af Tjenesten uden at erstatte den, jf. bestemmelsen i punkt 12.3(a).

3.6 Hvis Leverandøren har tilbudt Kunden at reservere numre eller en nummerserie til denne, som Kunden ikke har bestilt, betalt for eller taget i brug, er Leverandøren berettiget til at annullere disse reservationer uden godtgørelse af eller forpligtelse over for Kunden.

3.7 Leverandøren påtager sig under hele Aftaleperioden:

a) at levere Tjenesten med rimelig omhu og dygtighed samt på effektivt og håndværksmæssigt vis i henhold til bestemmelserne i denne Aftale; og

b) at udføre alle dele af Tjenesten i overensstemmelse med beskrivelsen af Tjenesten, der fremgår af Tjenesteaftalen.

4. KUNDENS ANSVAR

4.1 Kunden er ansvarlig for at skaffe sig det Nødvendige Udstyr og de Produkter, der kræves for at kunne anvende Tjenesten. Det Nødvendige Udstyr og Produkterne er ikke omfattet af Tjenesten. Opdateringer eller ændringer i Tjenesten kan medføre, at Kunden skal opgradere eget udstyr samt det Nødvendige Udstyr eller de Produkter, der i første omgang var et krav for at anvende Tjenesten. Kunden er eneansvarlig for egne omkostninger til eget udstyr, Nødvendigt Udstyr og Produkter.

4.2 Kunden må kun tilslutte Nødvendigt Udstyr og Produkter, som opfylder de krav, der er nærmere anført i lovgivningen, regler eller tekniske standarder med hensyn til Tjenesten.

4.3 Kunden har ansvaret for egen anvendelse af Tjenesten og skal sikre, at sådan anvendelse ikke:

- a) forårsager skade eller gener for Leverandøren eller eventuel tredjepart;
- b) forstyrrer Leverandørens netværk eller Tjenesten (fx gennem masseopkald eller spredning af vira);
- c) krænker Leverandørens eller eventuel tredjeparts ophavsret eller anden immaterialret;
- d) handler i strid med lovgivningen eller en offentlig myndigheds forskrifter eller afgørelser.

4.4 Kunden skal sørge for, at kodeord, koder, identiteter og øvrige oplysninger, som Leverandøren har tilvejebragt, opbevares sikkert, på tilfredsstillende vis og i overensstemmelse med alle eventuelt gældende databeskyttelsesregler. Kunden skal straks underrette Leverandøren om enhver hændelse, der har relevans for sådanne oplysninger.

4.5 Kunden har ansvaret for, at anvendelsen af Tjenesten overholder Aftalen og sker på en ansvarlig og lovlig måde. Hvis Kunden bliver opmærksom på nogen form for krænkelse, er Kunden forpligtet til straks at træffe afhjælpende foranstaltninger og oplyse Leverandøren om krænkelsen. Leverandøren forbeholder sig ret til at opkræve Kunden for de foranstaltninger, Leverandøren træffer som følge af eventuelt misbrug af Tjenesten.

4.6 Kunden må ikke søge efter uautoriseret adgang til netværk eller computerressourcer eller bruge, ødelægge eller forvanske oplysninger på Leverandørens eller forbundne netværk.

4.7 Kunden er ikke berettiget til at sælge, lease eller give underlicens i Tjenesten.

4.8 Kunden skal på opfordring give Leverandøren adgang til alle de faciliteter, der med rimelighed kan kræves for at sætte Leverandøren i stand til at implementere og levere Tjenesten og øvrige forpligtelser ifølge Aftalen.

5. PRISER OG BETALING

5.1 Kunden skal betale de gebyrer og afgifter, der fremgår af Tjenesteaftalen. Hvis et gebyr ikke fremgår af Tjenesteaftalen, er Kunden forpligtet til at betale et sådant gebyr, som det måtte fremgå af Leverandørens til enhver tid gældende prisliste. Alle gebyrer er eksklusive moms, øvrige skatter og offentlige afgifter.

5.2 Medmindre andet fremgår i Tjenesteaftalen, faktureres gebyrer månedsvis bagud, og Kunden har betalingsfrist senest 25 dage fra fakturadatoen. Ved Kundens manglende betaling til tiden, er Leverandøren berettiget til at tillægge gebyr for rykkere, inkasso og rente i overensstemmelse med renteloven.

5.3 Kunden er forpligtet til på Leverandørens anmodning at betale et forskud eller stille anden sikkerhed for Leverandørens levering af Tjenesten. En sådan anmodning kan forekomme efter Leverandørens eget skøn med begrundelse i Kundens kreditværdighed. Leverandøren er berettiget til at modregne eventuelt skyldige beløb i forskud eller sikkerhedsstillelse. Kunden er ikke berettiget til rentetilskrivning på eventuelle forskud eller anden sikkerhedsstillelse.

5.4 Ved forsinket levering af Tjenesten grundet Kundens handlinger eller undladelser er Leverandøren berettiget til betaling af det fulde gebyrbeløb for Tjenesten og godtgørelse for afholdte omkostninger.

5.5 Hvis Kunden ikke er i stand til at anvende den bestilte Tjeneste på grund af omstændigheder, der kan tilskrives Kunden, eller omstændigheder uden for Leverandørens indflydelse, eller hvis Leverandøren har lukket Tjenesten ifølge punkt 9.1, skal dette ikke fritage Kunden fra forpligtelsen til at betale gældende gebyrer.

5.6 Leverandøren er berettiget til at ændre gældende gebyrer og afgifter i tilfælde af ændringer i de gældende takster for telekommunikationstjenester og ændringer i skatter, afgifter og lignende pålagt af en offentlig myndighed. Pågældende ændringer i gebyrer og afgifter skal meddeles skriftligt senest tredive (30) dage før, ændringen træder i kraft.

6. ROAMING

6.1 Roamingtrafik inden for EU er omfattet af Tjenesten med udgangspunkt i de indenlandske priser. I overensstemmelse med EU-forordning nr. 531/2012 skal mængden af roamingtrafik være rimelig. Misbrug defineres efter følgende kriterier:

- a) ubetydeligt indenlandsk brug i sammenligning med roamingtrafikken;
- b) betydelig inaktivitet i indenlandsk brug af SIM-kortet, mens størstedelen af forbruget relaterer sig til roamingtrafik; eller
- c) fortløbende abonnemeter og brug af flere SIM-kort, når roaming foretages af individuelle brugere.

6.2 Mængden af data-roaming er begrænset til den mængde data, der gælder for Kundens indenlandske surf-pakke pr. bruger og/eller Leverandørens til enhver tid gældende loft for roaming.

6.3 Hvis Kundens forbrug af roaming i udlandet overstiger den begrænsning, der fremgår af dette punkt 6, forbeholder Leverandøren sig ret til at beregne sig et tillægsgebyr fra Kunden svarende til Leverandørens meromkostninger.

7. PERSONOPLYSNINGER

7.1 Ved implementering af Tjenesten vil Leverandøren oplyse Kundens navn, Kundens adresse(r), telefonnummer, navn på bruger/medarbejder og websiteadresse til leverandører af nummeroplysningstjenester, medmindre Kunden har givet Leverandøren andre instrukser.

7.2 Ved levering af Tjenesten fungerer Leverandøren som databehandler af personoplysninger, for hvilke Kunden er den dataansvarlige. Parternes respektive ansvar vedrørende behandling af personoplysninger er underlagt Databehandleraftalen.

8. SERVICE OG SUPPORT

Medmindre andet aftales (jf. eventuelt SLA-aftalen), leverer Leverandøren support på hverdage kl. 7:00-18:00 (lokal tid) med forbehold af lokale forskelle.

9. LUKNING

9.1 Leverandøren kan lukke for Tjenesten, hvis Kunden

- a) har overskredet betalingsfristen med mere end 20 dage trods Leverandørens rykker;
- b) undlader at imødekomme kravet om betaling af forskud eller sikkerhedsstillelse i overensstemmelse med punkt 5.3 inden for den af Leverandøren anførte frist;
- c) har betalt forskud eller stillet sikkerhed, og Kundens gæld til Leverandøren overstiger Kundens betaling af forskud eller sikkerhedsstillelse;
- d) har misligholdt sine forpligtelser ifølge punkt 4.

9.2 Leverandøren kan også lukke Tjenesten, hvis dette er nødvendigt af sikkerhedsmæssige hensyn eller af hensyn til netværkets funktionalitet, væsentlige offentlige funktioner eller beskyttelse af en tredjepart.

9.3 Hvis Kunden gør indsigelse mod betaling på grund af en påstået Fejl i Tjenesten, og Leverandøren bestrider disse påstande, kan Kunden udstede en bankgaranti på de skyldige beløb. Leverandøren er indforstået med ikke at lukke for Tjenesten efter punkt 9.1 a), forudsat at den forsinkede betaling beløbsmæssigt svarer til de påståede fejl, og at Kunden stiller med en tilfredsstillende bankgaranti på det skyldige beløb.

10. FEJL

10.1 SLA-aftalen (hvis relevant) fastsætter Leverandørens ansvar for at afhjælpe Fejl.

10.2 Kunden skal underrette Leverandøren om eventuelle Fejl pr. e-mail eller gennem Leverandørens portal hurtigst muligt.

10.3 Leverandøren er alene ansvarlig for Fejl, der kan tilskrives Leverandøren. Leverandøren hæfter for Fejl, der opstår i Leverandørens system og Leverandørens egne tilslutninger til internettet og Leverandørens mobilnetværk. Leverandøren hæfter ikke for Fejl, der er defineret som små eller begrænset i henhold til SLA-aftalen.

10.4 Leverandøren er ikke ansvarlig for Fejl, der kan tilskrives:

- a) operatørernes mobilnetværk, offentligt internet eller tredjeparts telefonsystemer;
- b) Kundens IP-netværk eller Kundens interne telefonsystem (PBX);
- c) Nødvendigt Udstyr eller Produkter;
- d) vira fra andre eksterne angreb på Kundens eller en tredjeparts software, eller andre hændelser uden for Leverandørens indflydelse.

10.5 I tilfælde af Fejl kan Kunden anmode om en nedsættelse af gebyret. Nedsættelsen fastsættes efter hvilken type Fejl, der er tale om, samt dens følger for Kunden og gebyret for den del af Tjenesten, den vedrørte, indtil Fejlen blev afhjulpet. Enhver gebyrnedsættelse vil ske som et fradrag i fremtidige fakturaer, men hvis der ikke er tilstrækkelige yderligere fakturaer, så sker det ved betaling til Kunden. Når der er indgået en SLA-aftale mellem Parterne, reguleres en Kundes mulige godtgørelse for Fejl med godskrivninger for Leverandørens manglende opfyldelse af dennes serviceniveauer/forpligtelser ifølge SLA-aftalen.

11. AFTALEPERIODE

11.1 Aftalen træder i kraft ved Leverandørens modtagelse af Aftalen med Kundens underskrift og Leverandørens skriftlige bekræftelse med forbehold for Leverandørens godkendelse af kreditoplysninger og modtagelse af det aftalte depositum (hvis relevant), og gælder indtil udløb af den første Bindingsperiode, der fremgår af Tjenesteaftalen, og Bindingsperioder i henhold til yderligere bestillinger (hvis relevant), med forbehold for forlængelse ifølge punkt 11.2 og førtidigt ophør ifølge punkt 12 nedenfor.

11.2 Medmindre Aftalen opsiges af en af parterne med tre (3) måneders varsel til første Bindingsperiodes udløb, gælder den indtil videre og kan opsiges skriftligt af begge parter med tre (3) måneders varsel senest den sidste dag i løbende kalendermåned, hvorefter Aftalen vil ophøre den sidste dage i den efterfølgende tredje kalendermåned.

12. FØRTIDIGT OPHØR AF AFTALEN

12.1 Begge parter kan ophæve Aftalen med øjeblikkelig virkning, hvis den anden Part:

- a) begår væsentlig misligholdelse af bestemmelserne i denne Aftale, og dette ikke afhjælpes senest tredive (30) dage fra skriftlig meddelelse herom;
- b) begår væsentlig misligholdelse af bestemmelserne i denne Aftale, som ikke kan afhjælpes; eller
- c) erklæres konkurs, kommer under konkursbehandling, indgår individuel gældsordning, træder i likvidation, bliver afviklet, bliver taget under bobehandling eller administrativ bobehandling, gældssanering eller indgår forlig med kreditorerne, gennemgår en organisationsændring, søger en akkord med kreditorerne, går i betalingsstandsning, eller på anden måde kan anses for at være insolvent eller med sandsynlighed vil blive erklæret insolvent.

12.2 Leverandøren kan ydermere ophæve Aftalen med øjeblikkelig virkning, hvis

- a) Tjenesten har været lukket mindst en (1) måned ifølge punkt 9.1;
- b) Kunden har forsinket levering af Tjenesten i henhold til punkt 5.4, og forsinkelsen har været mindst seks (6) måneder.

12.3 Kunden kan også ophæve Aftalen:

- a) Hvis Leverandøren indstiller en del af Tjenesten uden at erstatte den med en tilsvarende funktionalitet i overensstemmelse med punkt 3.5, og Kunden kan dokumentere, at dette udgør en betydelig, væsentlig ulempe for Kunden, vil Kunden være berettiget til at opsige Aftalen skriftligt senest 10 dage før ikrafttrædelsestidspunkt for denne ændring, forandring eller indstilling; i modsat fald vil Kunden blive anset for at have accepteret pågældende ændring;
- b) Ifølge punkt 11.2;
- c) I løbet af Bindingsperioder mod betaling af kompensation til Leverandøren af de resterende gebyrer, som beskrevet i punkt 13.3 nedenfor.

13. VIRKNING AF OPHØR

13.1 Ved Aftalens ophør ophører også alle Kundens rettigheder til at anvende Tjenesten.

13.2 Faste, regelmæssige gebyrer vil blive refunderet til Kunden i det omfang, at gebyrerne dækker perioden efter Aftalens ophør, med undtagelse af de tilfælde hvor årsagen til Aftalens ophør kan tilskrives Kundens misligholdelse. Beløb under 100 DKK vil ikke blive refunderet.

13.3 Hvis Kunden bringer Aftalen til ophør uden grund i løbet af Bindingsperiode, eller hvis Leverandøren ophæver Aftalen ifølge punkt 12.1 eller punkt 12.2, skal Kunden betale Leverandøren de gebyrer, der dækker resten af en eller flere eventuelle Bindingsperioder (hvis relevant). Ved sådant ophør eller ophævelse i løbet af en eller flere Bindingsperioder, opkræver Leverandøren de pågældende endelige resterende gebyrer for Bindingsperioderne fra Kunden.

14. ANSVARSBEGRÆNSNING

14.1 Ifølge denne Aftale hæfter Leverandøren ikke over for Kunden for erstatning af driftstab eller indirekte skade, speciel skade, hændelig skade, pønalerstatning eller følgeskadeserstatning af nogen art, herunder for eksempel erstatning for tabt fortjeneste, forspildte udgifter, mistede besparelse eller forretning eller tab af data. Leverandørens samlede ansvarsforpligtelse over for Kunden i forhold til Tjenesten kan ikke overstige summen af de gebyrer, der skal betales af Kunden til Leverandøren ifølge Aftalen for Tjenesten i en tolv (12) måneders periode forud for datoen på Kundens krav.

14.2 En part taber retten til at kræve erstatning ifølge Aftalen, hvis parten ikke skriftligt underretter den anden part om sit krav senest 30 dage fra det tidspunkt, hvor parten var eller burde have været bekendt med årsagen til kravet.

Der er intet i denne Aftale, der fritager eller begrænser Leverandøren for ansvar ved:

- a) dødsfald eller personskade forårsaget af Leverandørens uagtsomhed;
- b) bedrageri eller bevidst fremsættelse af urigtige oplysninger; eller
- c) enhver form for ansvar, der ikke kan fritages eller begrænses på lovlig vis.

15. ÆNDRINGER

15.1 Leverandøren er berettiget til at foretage ændringer i disse Almindelige Vilkår og Betingelser, fx grundet den fortsatte udvikling af Tjenesten, som beskrevet i punkt 3.4. Leverandøren skal underrette Kunden om sådanne ændringer senest tre (3) måneder i forvejen.

15.2 Hvis Leverandøren foretager ændringer i de Almindelige Vilkår og Betingelser ifølge punkt 15.1 til væsentlig skade for Kunden, kan Kunden gøre indsigelse mod ændringen ved skriftligt at underrette Leverandøren herom senest 30 dage efter at have modtaget første ændringsvarsel fra Leverandøren. Hvis Parterne ikke kan opnå enighed om en indbyrdes acceptabel løsning, er Kunden berettiget til at opsige Aftalen med 30 dages skriftligt varsel. Enhver forsinket underretning eller opsigelse inden for nævnte tidsramme vil blive anset som en godkendelse af de ændrede vilkår og betingelser fra Kundens side.

16. FORCE MAJEURE

Leverandøren fritages for ansvar for manglende opfyldelse af enhver forpligtelse, der skyldes omstændigheder, der hæmmer, forsinker eller skærper en forpligtelse, der skal opfyldes ifølge denne Aftale, som fx ændring i lovgivningen og regler, eller fortolkningen heraf, myndigheders handlinger, krig, krigshandlinger, arbejdsmarkedskonflikter, blokader, større uheld, pandemier eller andre hændelser uden for Leverandørens rimelige indflydelse, hvis sådanne omstændigheder ikke kunnet have været forudset af Leverandøren, og hændelsen ville gøre Leverandørens opfyldelse af forpligtelsen mere byrdefuld end forventet.

17. UNDERRETNING OG VARSLER

Underretninger i forbindelse med Aftalen skal ske skriftligt (herunder e-mail).

18. GENERELT

18.1 Kunden kan ikke give transport i, overføre, pantsætte eller på anden vis disponere over nogen af sine rettigheder og forpligtigelser ifølge denne Aftale uden Leverandørens forudgående skriftlige samtykke.

18.2 Aftalen fastlægger hele aftalen mellem parterne og tilsidesætter enhver tidligere aftale, korrespondance eller erklæringer, der har forbindelse til dens anliggende.

18.3 Hvis en bestemmelse i Aftalen erklæres ugyldig af en hvilken som helst årsag, vil denne ugyldighed ikke påvirke resten af denne Aftale, der således forbliver gyldig og retskraftig i enhver henseende.

19. LOVVALG OG TVISTER

Denne Aftale skal fortolkes og er underlagt dansk materiel ret. Eventuel tvist, uoverensstemmelse eller krav, der måtte opstå af eller i forbindelse med Aftalen, eller misligholdelse, ophør eller ugyldighed heraf skal – med udelukkelse af alle andre domstole – have værneting ved de danske domstole, med Retten på Frederiksberg i Danmark som retten i Første Instans.

Telavox - Data Processing Agreement

Customer and/or Telavox are referred to alone as **“Party“** or jointly as the **“Parties“**.

1. DEFINITIONS

The following terms and expressions shall have the meaning set out below. All capitalized terms not defined in this DPA will have the meaning given to them in the Agreement.

Terms not capitalized but defined in the GDPR, such as the terms **“controller”, “processor, personal data, “processing” and “personal data breach”** shall have the same meaning as defined in the GDPR.

“Agreement”

means the telecommunication services agreement, including the Telavox’s general terms and conditions and other appendices and any amendments, entered into by the Parties.

“Data Protection Laws”

means the General Data Protection Regulation (EU) 2016/679 as amended, consolidated or replaced from time to time (the “GDPR”) and any national derogations or supplemental legislation and/or regulations to the GDPR.

“Services”

means the telecommunication services to be provided by Telavox as specified in the Agreement.

“Standard Contractual Clauses”

shall mean the latest version of the standard contractual clauses adopted by the Commission on the basis of Article 46(2) of the GDPR.

2. INTRODUCTION

2.1 The Parties have entered into the Agreement, under which Telavox will provide telecommunication services. Under the Agreement, Telavox will process personal data on behalf of the Customer.

2.2 This DPA is a supplement to the Agreement. The purpose of this DPA is to ensure compliance with Article 28(3) and (4) of the GDPR. Under this DPA, Telavox will be acting as processor and the Customer as controller.

3. THE PROCESSING

3.1 The details of the processing operations, and in particular the categories of personal data and the purposes of processing for which the personal data is processed on behalf of the Customer, are specified in [Annex 1](#).

3.2 Telavox shall process personal data only on documented instructions from the Customer, unless required to do so by Union or Member State law to which Telavox is subject. Such instructions are specified in Annex 1. Subsequent instructions may also be given by the Customer throughout the duration of the processing of personal data, and such instructions are subject to available services under the Agreement as well as applicable fees. Such instructions shall always be documented.

4. OBLIGATIONS OF THE PARTIES

4.1 Each Party undertakes to fulfil their duties as processor and controller, respectively, under the applicable Data Protection Laws.

4.2 Telavox shall deal promptly and properly with all reasonable inquiries from the Customer that relate to the processing under this DPA.

4.3 Telavox shall immediately inform the Customer if instructions given by the Customer, in the opinion of Telavox, infringe the Data Protection Laws.

4.4 The Customer shall without undue delay inform Telavox upon any changes that might affect Telavox’s obligations under this DPA.

4.5 Should anyone else, either alone or jointly with the Customer, become the controller(s), the Customer shall inform Telavox thereof.

4.6 The Customer undertakes to notify Telavox in writing in the event of any measures taken by third parties, including but not limited to Supervisory Authorities, relating to Telavox’s processing hereunder.

4.7 Telavox undertakes to not disclose or otherwise make the personal data processed under this DPA available to any third party, without the Customer's prior written approval, subject to any order by an authority to disclose the personal data or as required under the Data Protection Laws. Telavox commits to notify the Customer in writing in case of a requirement to disclose information, unless prohibited by such order or applicable law.

5. SECURITY OF PROCESSING

5.1 Telavox shall implement the technical and organisational measures specified in Annex 2 to ensure the security of the personal data, including protection against accidental or unlawful destruction, loss, alteration, unauthorised disclosure or access to that data (personal data breach). In assessing the appropriate level of security, Telavox shall in particular take due account of the risks involved in the processing, the nature of the personal data and the nature, scope, context and purposes of processing.

5.2 In connection with the Service, the Customer will have access to the Telavox Admin, a web portal where the Customer can manage features and the administration of users themselves. The Customer is responsible for not submitting any special categories of personal data (i.e. sensitive data such as personal data concerning health or racial or ethnic origin) into the Telavox Platform, without first notifying Telavox in writing.

5.3 The Supplier undertakes to provide written instructions to persons acting under the authority of the Supplier, who have access to Personal Data, obliging such persons only to Process the Personal Data only according to documented instructions from the Customer, unless required to do so by Union or Member State law.

5.4 The Supplier undertakes to ensure that persons authorised to process the personal data have undertaken confidentiality obligations and to provide written instructions to such persons acting under

the authority of the Supplier obliging them only to process the personal data according to documented instructions from the Customer, unless required to do so by Union or Member State law.

6. COMPLIANCE

6.1 The Parties shall be able to demonstrate compliance with this DPA.

6.2 Telavox shall, taking into account the nature of processing and the information available to Telavox, assist the Customer in any way necessary for the Customer to comply with its obligations under Articles 32 to 36 of the GDPR. Any assistance requested by the Customer under this DPA shall be subject to such generally applicable professional services fees applied by Telavox from time to time (or as agreed under the Agreement, if applicable).

6.3 Telavox shall assist the Customer in ensuring compliance with the following obligations, taking into account the nature of the processing and the information available to Telavox:

- i. the obligation to carry out an assessment of the impact of the envisaged processing operations on the protection of personal data (a "data protection impact assessment") where a type of processing is likely to result in a high risk to the rights and freedoms of natural persons;
- ii. the obligation to consult the competent supervisory authority (where relevant the Swedish Authority for Privacy Protection, IMY), prior to processing where a data protection impact assessment indicates that the processing would result in a high risk in the absence of measures taken by the Customer to mitigate the risk.

7. PERSONAL DATA BREACH

7.1 In the event of a personal data breach concerning data processed by Telavox, Telavox shall notify the Customer without undue delay and at the latest within 48 hours after having become aware of the

breach. Such notification shall contain the details of a contact point where more information concerning the personal data breach can be obtained, a description of the nature of the breach (including, where possible, categories and approximate number of data subjects and data records concerned), its likely consequences and the measures taken or proposed to be taken to mitigate its possible adverse effects. Where, and insofar as, it is not possible to provide all information at the same time, the initial notification shall contain the information then available and further information shall be provided as it becomes available without undue delay.

7.2 Telavox shall cooperate in good faith with and assist the Customer in any way necessary to enable the Customer to notify, where relevant, the competent data protection authority and the affected data subjects, taking into account the nature of processing and the information available to Telavox.

7.3 Telavox shall assist the Customer in notifying the personal data breach to the competent supervisory authority (where relevant the Swedish Authority for Privacy Protection, IMY.) Telavox shall be required to assist in obtaining in particular the following information which, pursuant to Article 33(3) GDPR, shall be stated in the Customer's notification:

- i. The nature of the personal data including where possible, the categories and approximate number of data subjects concerned and the categories and approximate number of personal data records concerned;
- ii. the likely consequences of the personal data breach;
- iii. the measures taken or proposed to be taken by the Customer to address the personal data breach, including, where appropriate, measures to mitigate its possible adverse effects.

8. DATA SUBJECT RIGHTS

8.1 Taking into account the nature of the processing hereunder, Telavox shall assist the Customer in fulfilling its obligations to respond to data subjects' requests for the exercise of their rights, by appropriate technical and organisational measures, insofar as this is possible.

8.2 Telavox shall promptly notify the Customer about any request received directly from the data subject, and shall not respond to that request itself.

9. SUB-PROCESSORS

9.1 The Customer hereby approves a general authorisation for Telavox to engage sub-processors. The list of sub-processors the data processor is currently using is available through the following link (<https://telavox.com/gdpr/terms/subprocessors>), which are hereby approved by the Customer. Telavox shall inform in writing the Customer of any intended changes of that list through the addition or replacement of sub-processors at least 30 (thirty) days in advance, thereby giving the Customer the opportunity to object to such changes prior to the engagement of the concerned sub-processor(s) within 14 days from being notified. If Customer does not provide an objection within this timeframe, Customer is deemed to accept the respective sub-processor.

9.2 If Customer objects to the use of a sub-processor for legitimate and reasonable reasons relating to privacy or data security, Telavox will use reasonable efforts to work in good faith with Customer to find an acceptable, commercially reasonable, alternate solution. If the Parties are not able to agree to an alternate solution within a reasonable time (no more than 30 days from Telavox's receipt of notice of Customer's objection), Telavox will either not appoint or replace the sub-processor or, if this is not possible, Customer may suspend or terminate the applicable order for Services in respect only to the specific Services which cannot be provided by Customer without the use of the objected-to new sub-processor, by

providing written notice to Telavox and without prejudice to any fees incurred by Customer prior to suspension or termination.

9.3 In the event that the Customer provides an objection to a new sub-processor and such objection in Telavox's opinion prevents effective provision of Telavox's services, then Telavox may terminate the Agreement without penalty or liability.

9.4 Where Telavox engages a sub-processor for carrying out specific processing activities (on behalf of the Customer), it shall do so by way of a contract which imposes on the sub-processor the same obligations as the ones imposed on the data processor under this DPA. Telavox shall provide, at the Customer's request, a copy of such a sub-processor agreement and subsequent amendments to the Customer. Telavox shall ensure that the sub-processor complies with the obligations to which the data processor is subject pursuant to this DPA and to the GDPR.

9.5 Telavox shall remain fully responsible to the Customer for the performance of the sub-processor's obligations under its contract with Telavox. Telavox shall notify the Customer of any failure by the sub-processor to fulfil its obligations under that agreement.

10. INTERNATIONAL TRANSFERS

10.1 Any transfer of data to a third country or an international organisation by Telavox shall be undertaken only in compliance with Chapter V of the GDPR. 10.2 Telavox agrees that where it engages a sub-processor in accordance with Section 9 above for carrying out specific processing activities (on behalf of the Customer) in a third country and those processing activities involve transfer of personal data within the meaning of Chapter V of the GDPR, Telavox and the sub-processor may use Standard Contractual Clauses in order to comply with the requirements of Chapter V of the GDPR, provided the conditions for the use of those clauses are met.

11. AUDITS

11.1 Telavox shall make available to the Customer all information necessary to demonstrate compliance with the obligations set out in this DPA and that are stemming directly from the GDPR and at the Customer's request, allow for and contribute to reviews of data files and documentation or of audits of the processing activities covered by this DPA, in particular if there are indications of non-compliance.

11.2 The Customer may choose to conduct the audit by itself, to mandate, at its own cost, an independent auditor or to rely on an independent audit mandated by the Customer. Where the Customer mandates an audit, the Customer has to bear the costs of the independent auditor. Prior to an audit or inspection a detailed plan on scope, duration and start date of the audit shall be agreed in writing between the Parties. The Customer's notification for an audit shall include such a proposed plan.

11.3 Nothing in this Section 11 shall entitle the Customer, or any auditor, to access activities, records, information or any other material in any form (i) relating to other clients of the Supplier, (ii) not relevant to the processing of the personal data, (iii) which is commercially sensitive information, or (iv) which is legally privileged or subject to confidentiality obligations (either by law or contract) owed by Telavox to a third party.

11.4 Telavox and the Customer shall make the information referred to in this Section 11, including the results of any audits, available to the competent supervisory authority on request.

12. TERM AND TERMINATION

12.1 This DPA enters into force on the effective date of the Agreement and remains in force until termination of the Agreement.

12.2 Without prejudice to any provisions of the GDPR, in the event that Telavox is in breach of its obligations under this DPA, the Customer may instruct Telavox to temporarily suspend the proces-

sing of personal data until Telavox complies with this DPA or the Agreement is terminated. Telavox shall promptly inform the Customer in case it is unable to comply with this DPA, for whatever reason.

12.3 The Customer shall be entitled to terminate this DPA where:

- i. the processing of personal data by Telavox has been temporarily suspended by the Customer pursuant to Clause 12.2 above and compliance with this DPA is not restored within a reasonable time and in any event within one month;
- ii. Telavox is in substantial or persistent breach of this DPA or its obligations under the GDPR;
- iii. Telavox fails to comply with a binding decision of a competent court or the competent supervisory authority (where relevant the Swedish Authority for Privacy Protection, IMY) regarding its obligations under this DPA or under the GDPR.

13. EFFECTS OF TERMINATION

Processing by Telavox shall only take place for the duration of the Agreement. Upon termination of the provision of personal data processing services or termination pursuant to Section 12, Telavox shall delete all personal data processed on behalf of the Customer and delete existing copies unless Union or Member State law requires storage of the personal data.

14. LIABILITY

14.1 The Parties shall be liable towards each other for any direct damages, costs and losses, including administrative sanctions incurred due to the breaching Party's violation of this DPA and the breaching Party shall compensate the other Party for any such damage, cost or loss.

14.2 Notwithstanding the above, no Party shall be held liable for indirect losses, including damages and/or consequential damages such as loss of profit or revenue, or other economic losses incurred pursuant to this DPA. Any claim or remedies the Customer may have against Telavox arising under or in connection with this DPA will be subject to the limitation of liability provisions (including any agreed aggregate financial cap) that apply under the Agreement.

15. MISCELLANEOUS

15.1 In the event of a conflict between this DPA and the Agreement, this DPA shall prevail.

15.2 Any changes or supplements to this DPA shall, in order to be effective, be made in writing and signed by both Parties.

15.3 The regulations in the Agreement regarding applicable law and dispute resolution, shall apply correspondingly to this DPA.

By executing this DPA, the Parties agree to the terms of this DPA. This DPA and the Agreement may be executed in counterparts including facsimile, PDF and other electronic copies, each of which will be deemed an original and together will constitute one and the same agreement.

Annex 1

DESCRIPTION OF THE PROCESSING AND INSTRUCTIONS FROM THE DATA CONTROLLER

Purpose(s) for which the personal data is processed on behalf of the controller

The purpose of the processing is

- 1) to deliver telephony and communication services in accordance with the Agreement entered into by the Parties
- 2) to support the Service with which the customer is supplied
- 3) otherwise discharge responsibilities and Customer's instructions under the Agreement.

Duration of the processing

The term of the Agreement. Upon termination of the Agreement, Personal Data is deleted from active systems and is phased out from backups over time (subject to requirements to retain and delete data under applicable law). These backups have limited access, and Personal Data can remain for a maximum of two (2) years.

Categories of data subjects whose personal data is processed

End users – i.e. Customer's co-workers

The following types of Personal Data are processed:

- Name
- Email
- User ID
- Phone number
- IP address
- User-generated data, e.g. communication information such as call detail records, data consumption, video conference records, chat records
- Profile picture (optional, if uploaded by end users)
- Recordings (optional, set by administrator)
- User event logs for fulfilling support and maintenance services undertakings

Place of storage and processing of data

Telavox's storage and processing of data takes place within the EEA (except as applicable for optional services stated in Telavox Sub-Processor).

INSTRUCTIONS FROM THE DATA CONTROLLER CONCERNING THE PROCESSING OF PERSONAL DATA

Registration of user data, storage of Personal Data, storage of use of the Service, statistical analyses, troubleshooting analyses and invoicing data/documentation.

Disclosure of Personal Data

Personal Data may be disclosed to:

- Authorities
On request, and in accordance with the law and official decisions, the Personal Data Processor is obliged to disclose the data resulting from the decision – e.g. to the police.
- Emergency services
In the event of a call to SOS Alarm, for example
- Other operators or service providers providing the Service
When placing calls to another operator, for example, certain Personal Data is registered with said operator.

Personal Data may also be disclosed to other companies and authorities after the Customer has given consent, and/or in order to discharge a specific part of the Service under an agreement, e.g. as regards Directory Enquiries operations.

Annex 2

TECHNICAL AND ORGANISATIONAL MEASURES TO ENSURE THE SECURITY OF THE DATA

Description of the technical and organizational security measures implemented by the data processor(s)

The Processor has undertaken the requisite technical and organisational measures in order to guarantee the integrity and confidentiality of Customer data. Telavox reserves the right to revise these technical and organisational measures at any time, without notice, so long as any such revision will not reduce or weaken the protection provided for personal data that Telavox processes in providing its products and services.

Staff Confidentiality

The Processor has undertaken the requisite measures in order to guarantee that staff using the Customer's data have the appropriate background and expertise. These measures may include:

- Background checks in the form of references and/or excerpts from criminal records
- Written agreement on professional confidentiality
- Processor shall adhere to current policies and work procedures
- Continuous training and skill-enhancing measures

Physical security

The Processor ensures maintenance of an appropriate level of physical security in areas where the Customer's Personal Data is processed, which may include:

- Limited and/or supervised access to physical premises
- Monitoring in the form of alarms, video and/or physical monitoring

Equipment, system and network security

The Processor shall implement appropriate and up-to-date security measures and, for the duration of the Service Agreement, maintain an appropriate level of security for all systems, networks and units used to deliver the Service to the Customer. This may include:

- Appropriate firewall protection
- Audit logging for service monitoring
- Access control for service and systems
- Rights access systems for access to service and systems
- Monitoring & encryption of physical hard drives
- Processes & procedures for continuous evaluation of data security
- Ensuring there are options for restoring Personal Data through backups

Management of Risk and IT Governance

The Processor ensures that a risk-based and appropriate level of governance is maintained. This may include:

- Conduct periodic reviews and assessments of risks, monitoring and maintaining of existing policies and procedures
- Periodic and effective reporting of information security conditions and compliance to senior internal management
- Maintaining a central IT Policy covering guidelines for information and cybersecurity topics

Customer's Security Responsibilities and Assessments

Without prejudice to Telavox's obligations under section 5.1-5.4, and elsewhere in the Agreement, Customer is responsible for its own technical and organisational measures, including without limitations storage of any copies of Customer Data outside Telavox or Telavox's Subprocessors' systems, securing the account authentication credentials, systems and devices Customer uses to access the service, or weaken the protection provided for personal data that Telavox processes in providing its products and services.