

# 3KONTAKT VILKÅR OG BETINGELSER



Penneo dokumentnøgle: JVFY5-SNQB8-3473X-8Y8JG-EB2LT-8AKWT



**Business**  
Helt enkelt

## VILKÅR FOR 3KONTAKT

Disse vilkår om 3Kontakt er et tillæg til "Abonnementsvilkår – businesskunder" (herefter benævnt "de generelle vilkår") og vedrører Hi3G's (herefter benævnt "3") levering af og Virksomhedens ret til at bruge 3Kontakt Pro på de vilkår og betingelser, som er fastsat heri.

*Bemærk at produktnavnene nedenfor kan have andre betegnelser i 3Kontakt brugerfladen, men de tekniske specifikationer er præcis de samme.*

### Vilkår for 3Kontakt Pro

3Kontakt Pro er en cloud-baseret kommunikationsløsning, som giver Virksomheden adgang til på en nem og effektiv måde at håndtere opkald til og fra Virksomheden og Virksomhedens medarbejdere. Virksomhedens adgang til 3Kontakt Pro sker via Virksomhedens egen internetforbindelse og egne mobiltelefoner, idet Virksomheden er koblet op til 3Kontakt-platformen. Virksomhedens adgang til 3Kontakt sker med brug af et unikt login. 3Kontakt Pro leveres som en selvbetjeningsløsning, og det er Virksomhedens ansvar at installere og konfigurere 3Kontakt, så den passer til Virksomhedens behov. Ved indgåelse af dette vilkårstillæg får Virksomheden en tidsbegrænset, ikke-eksklusiv ret til at bruge 3Kontakt-løsningen på de heri fastsatte vilkår.

### 1. Indhold

#### 1.1 Indhold af 3Kontakt Pro

- a. Administrator selvbetjeningsbrugerflade til konfiguration af 3Kontakt-løsningen.
- b. 1 basissvargruppe med kø-funktion som kan benyttes som hovednummer
- c. 10 basissvargruppe-brugerlicenser som muliggør, at op til 10 medarbejdere kan besvare opkald fra basissvargruppen
- d. 3Kontakt app til iPhone og Android
- e. 3Kontakt softphone til Windows og Mac
- f. Konferencsystem til intern brug
- g. 10 konference-brugerlicenser
- h. Mulighed for modtagelse af fax

- i. Serviceaftale – har Virksomheden brug for hjælp til administrative ændringer i 3Kontakt Pro, kan denne blot ringe til 3, og vi stiller såfremt muligt en kvalificeret 3Kontakt-supporter til rådighed

#### 1.2 Følgende ydelser kan tilkøbes 3Kontakt-løsningen:

- a. Basissvargruppe:  
Med en basissvargruppe kan et antal indloggede agenter modtage opkald på et fælles nummer. Svargruppen distribuerer indgående opkald til agenterne og kan rumme op til 5 samtidige opkald i kø.
- b. Ekstra basissvargruppe-brugerlicenser:  
Basissvargruppe-brugerlicenser bestemmer antallet af agenter, der kan være logget på en basissvargruppe samtidigt.
- c. Eksternt konferencenummer:  
Hvis Virksomheden ønsker, at tilføje eksterne deltagere til telefonkonferencetjenesten, skal Virksomheden tilkøbe et eksternt telefonnummer til konferencesystemet.
- d. Ekstra konference-brugerlicenser:  
Antallet af konferencelicenser er bestemmende for det maksimale antal samtidige brugere af konferenceløsningen.
- e. Avanceret svargruppe:  
Med en Avanceret svargruppe, kan et antal indloggede agenter modtage opkald på et fælles nummer. Svargruppen distribuerer indgående opkald til brugerne, og kan rumme et ubegrænset antal samtidige opkald i kø. Avancerede svargrupper indeholder derudover flere indstillingsmuligheder end basissvargrupper.
- f. Avancerede svargruppe-brugerlicenser:  
Avancerede svargruppe-brugerlicenser bestemmer antallet af agenter, der kan være logget på en avanceret svargruppe samtidigt.
- g. Receptionist (ACD) svargruppe:  
Med en ACD (Automatic Call Distribution) svargruppe, kan et antal indloggede receptionister modtage opkald på et fælles

- nummer. Svargruppen distribuerer indgående opkald til receptionister, og kan rumme et ubegrænset antal samtidige opkald i kø. Receptionist svargruppen indeholder desuden funktionen camp-on, hvor receptionisten kan parkere et opkald hos en optaget bruger.
- h. Receptionist-brugerlicenser:  
Receptionist-brugerlicenser bestemmer antallet af receptionister, der kan være logget på en receptionist svargruppe samtidigt.
- i. Tastemenu (IVR):  
En IVR (Interactive Voice Response) er en tastemenu, hvor kunder som ringer ind, kan taste sig igennem telefonsystemet til rette afdeling/medarbejder.
- j. Ringegruppe:  
En ringegruppe er et fællesnummer, som kan distribuere indgående opkald mellem tilmeldte medarbejdere. Ringegrupper har ikke kø-funktion, og kræver ikke brugerlicenser. Medlemmer kan ikke logge sig ind/ud ad hoc.
- k. Gruppetelefonsvarer:  
En gruppetelefonsvarer er en telefonsvarer, som Virksomheden kan tilknytte f.eks. en svargruppe eller tastemenu. En gruppetelefonsvarer kan aflyttes af et antal udvalgte medarbejdere.
- l. Kalenderintegration:  
I 3Kontakt skal brugere selv ændre tilgængelighed i app eller softphone. Med kalenderintegration konfigureres 3Kontakt til at forbinde til Virksomhedens Exchange server og ændre status i 3Kontakt baseret på brugerens tilgængelighed i Exchange. Nærmere oplysning om de tekniske krav kan fås ved henvendelse til 3.
- m. Kalenderintegration-brugerlicenser:  
Antallet af kalenderintegration-brugerlicenser er bestemmende for det maksimale antal samtidige brugere, der synkroniserer med kalenderen.
- n. Basisstatistik:  
Et webbaseret statistikværktøj, som giver Virksomhedens administrator mulighed for at trække prædefinerede rapporter med basal data over brugere og funktionsnumre.
- o. Udvidet statistik:  
Et webbaseret statistikværktøj, som giver Virksomhedens administrator mulighed for at trække prædefinerede og tilpassede rapporter med udvidet data over brugere og funktionsnumre.
- p. Performance 5:  
Performance 5 er et live-opdateret wallboard produkt, hvor Virksomheden har mulighed for at monitorere op til 5 numre og få overblik over Virksomhedens performance på telefonlinjerne, dvs. et overblik over antal opkald i kø, antal besvarede/ubesvarede opkald, indloggede agenter og ventetid i køen. 3Kontakt Performance bliver leveret som en URL, som virksomheden kan åbne i en browser og vise på fx en fladskærm eller en tablet. 3Kontakt Performance forudsætter, at Virksomheden abonnerer på minimum én avanceret svargruppe eller receptionist svargruppe og tilhørende brugerlicenser, se punkt 1.2 e og g.  
Vi gør opmærksom på, at 3Kontakt Performance ikke fungerer med basissvargrupper.
- q. Performance 10:  
Performance 10 er et live-opdateret wallboard produkt, hvor Virksomheden har mulighed for at monitorere op til 10 numre og få overblik over Virksomhedens performance på telefonlinjerne, dvs. et overblik over antal opkald i kø, antal besvarede/ubesvarede opkald, indloggede agenter og ventetid i køen. 3Kontakt Performance bliver leveret som en URL, som virksomheden kan åbne i en browser og vise på fx en fladskærm eller en tablet. 3Kontakt Performance forudsætter, at Virksomheden abonnerer på minimum én avanceret svargruppe eller receptionist svargruppe og tilhørende brugerlicenser, se punkt 1.2 e og g.  
Vi gør opmærksom på, at 3Kontakt Performance ikke fungerer med basissvargrupper.

- r. Flytning af fastnetnumre:  
3Kontakt understøtter flytning af fastnetnumre fra anden operatør til funktionsnumre eller brugere i 3Kontakt.
- s. Onsite implementering:  
En konsulent fra 3 besøger Virksomhedens hovedkontor, og implementerer 3Kontakt, samt underviser administrator og udvalgte nøglemedarbejdere i brugen af 3Kontakt.
- t. Telefonisk opsætning:  
En konsulent fra 3 ringer Virksomhedens administrator op på et aftalt tidspunkt, og konfigurerer 3Kontakt efter Virksomhedens behov.
- u. Onsite teknikerbesøg:  
Har Virksomheden efter implementeringen af 3Kontakt behov for at få yderligere besøg af en tekniker fra 3, kan dette bestilles ved henvendelse til 3. Onsite teknikerbesøg faktureres pr. påbegyndt time eller til et på forhånd aftalt antal timer.

## 1. Forudsætning for brug af 3Kontakt Pro

Det er en forudsætning, at der tegnes et af 3's business-abonnementer og et 3Kontakt Tillægsabonnement for hver Bruger i løsningen.

## 2. Rettigheder og forpligtelser

- 2.1 Virksomhedens ret til at anvende 3Kontakt er begrænset til Virksomhedens egen brug, og Virksomheden og/eller Brugeren er uberettiget til at videregive eller på anden måde overdrage eller give tredjepart adgang til 3Kontakt Pro.
- 2.2 Ejendomsretten og enhver anden rettighed vedrørende 3Kontakt Pro og softwaren tilhører 3 eller sådanne leverandører til 3, hvis softwarekomponenter eller andre rettigheder er indeholdt i 3Kontakt Pro og/eller softwaren, og er beskyttet i henhold til den til enhver tid gældende lovgivning
- 2.3 Retten til at anvende 3Kontaktløsningen og softwaren er betinget af Virksomhedens opfyldelse af samtlige sine til

enhver tid værende betalingsforpligtelser i henhold til aftalen.

- 2.4 Softwaren betragtes som fortrolig information, og Virksomhedens rettigheder er begrænset til brug af 3Kontakt Pro løsningen og softwaren i den form, hvori den/det er leveret til Virksomheden, og Virksomheden er ikke berettiget til at foretage nogen ændringer heri, eller at anvende softwaren i modificeret form, uanset om Virksomheden fremsætter krav som følge af fejl eller mangler heri.
- 2.5 Softwaren gives i licens i objekt kodeform. Virksomheden er uberettiget til at foretage dekompileering eller reverse engineering af softwaren, medmindre og i givet fald kun i den udstrækning dette følger af ufravigelig lovgivning. Virksomheden er endvidere uberettiget til på tilsvarende måde at eksponere softwarens aktuelle instrukser, sekvenser, intern logik, algoritmer eller anden for rettighedsbeskyttet information, der tilhører 3.
- 2.6 Softwarens kildekode leveres ikke til Virksomheden.

## 3. Mangler

- 3.1 3Kontakt er et system, der indeholder de funktioner og tjenester, som fremgår af disse vilkår. Virksomheden er indforstået med og accepterer, at 3Kontakt Pro vil blive leveret i overensstemmelse hermed. 3 yder ikke nogen garanti herudover, og således heller ikke for om systemet opfylder Virksomhedens behov. Fejl eller mangler, der skyldes Virksomhedens manglende overholdelse af 3's instruktioner vedrørende brugen af systemet er Virksomhedens eget ansvar.
- 3.2 Såfremt der er fejl eller mangler ved den leverede 3Kontakt Pro løsning, skal Virksomheden straks reklamere i overensstemmelse med de generelle vilkårs bestemmelser.
- 3.3 Hvis Virksomheden dokumenterer, at den leverede 3Kontakt Pro-løsning er mangelfuld, har Virksomheden ret til at kræve, at 3 vederlagsfrit foretager udbedring af manglerne. Hvis ikke 3 afhjælper dokumenterede mangler, er Virksomheden berettiget til at ophæve aftalen om 3Kontakt Pro, men Virksomheden kan i øvrigt ikke gøre andre misligholdelsesbeføjelser gældende mod 3, og kan således ikke hæve aftalen helt eller delvis.

#### 4. Erstatningsansvar

4.1.3 fraskriver sig ethvert ansvar for tab eller skade, som følge af afbrydelser eller forstyrrelser i Virksomhedens internetforbindelse. 3 er endvidere ikke erstatningsansvarlig for tab, skade og misbrug, som følge af forkert brug, eller som skyldes Virksomhedens eller tredjeparts forhold, eller som følge af handlinger eller undladelser, der kan tilskrives Virksomheden og/eller Brugeren som uagtsomme eller forsægtigt. Såfremt Virksomheden og/eller Brugeren forsægtigt eller uagtsomt videregiver loginoplysninger til tredjepart, er 3 ikke erstatningsansvarlig for tab eller skade, som følge af dette.

4.2 Eventuel erstatning i henhold til disse vilkår kan i intet tilfælde kræves til dækning af Virksomhedens driftstab, tabt arbejdsfortjeneste eller andre indirekte tab hos Virksomheden uanset om tabet måtte tilregnes 3.

4.3 Såfremt tredjepart påstår, at Virksomhedens korrekte brug af softwaren krænker tredjeparts patent, ophavsret, designrettigheder eller andre intellektuelle rettigheder, skadesløsholder 3 Virksomheden for ethvert krav, der udspringer heraf, forudsat at det pågældende krav er fastslået ved endelig dom eller retsforlig. 3 skal efter 3's eget valg og for 3's regning enten:

- Sørge for Virksomhedens fortsatte ret til at bruge softwaren i den nuværende form, eller
- Erstatte eller modificere softwaren, således at den ikke længere krænker tredjeparts rettigheder, eller
- Forlige og imødegå yderligere krav, sagsanlæg eller andre retsskridt mod Virksomheden, som udspringer af sådan fortsat brug, eller
- Såfremt sådanne handlinger ikke er rimelige eller økonomisk forsvarlige, kan 3 anmode Virksomheden om at tilbagelevere softwaren og refundere Virksomheden for de beløb, som Virksomheden har betalt til 3 i henhold til prislisten fratrukket et beløb, der modsvarer den rimelige nytte, som Virksomheden har haft af systemet indtil denne dato,

4.4 3's forpligtelser i henhold til pkt. 3.3 er under forudsætning af, at:

- Virksomheden har anvendt softwaren korrekt i overensstemmelse med den senest opdaterede dokumentation og 3's instruktioner,

- Virksomheden uden forsinkelse, skriftlig informerer 3 om ethvert krav, sagsanlæg eller anden henvendelse fra tredjemand, der vedrører påstået krænkelse af rettigheder som nævnt i pkt. 3.3, og ikke foretager sig noget vedrørende sådanne krav m.v. uden forudgående accept fra 3,

- Virksomheden giver 3 fuld ret til at overtage sagen og føre denne, herunder forsvare eller afslutte sagen efter 3's eget skøn og

- Virksomheden informerer 3 om alle oplysninger og omstændigheder, som kan være af relevans for sagen og yder rimelig assistance til 3 vedrørende sagen.

4.5 3's forpligtelse efter pkt. 3.3 bortfalder, såfremt en påstået krænkelse skyldes eller udspringer af brug af softwaren i kombination eller forbindelse med en anden genstand eller software, som ikke er leveret af 3, eller såfremt kravet udspringer af rettelser eller modifikationer til softwaren, som ikke er godkendt af 3.

4.6 3's forpligtelser i henhold til pkt. 3.3 udgør 3's samlede forpligtelser og erstatningsansvar i tilfælde af softwarens krænkelse af tredjemandsret, og Virksomheden kan ikke herudover gøre krav gældende mod 3 i tilfælde af sådan krænkelse.

4.7 3 er ikke ansvarlig for misligholdelse, der skyldes force majeure.

#### 5. Bindingsperiode

3Kontakt Pro har en bindingsperiode på 12, 18, 24 eller 36 måneder.

#### 6. Betaling

For oplysning om priser for 3Kontakt Pro, henviser vi til den vedhæftede prisliste.

#### 7. 3Kontakt softphone og IP bordtelefoner

3Kontakt Pro giver Virksomheden mulighed for at benytte 3Kontakt softphone og godkendte IP-bordtelefoner til at foretage og modtage telefonopkald.

##### 7.1 Taksering:

Opkald foretaget via 3Kontakt softphone og IP bordtelefoner takseres som taleopkald i henhold til Brugers taleabonnement. Bemærk, at et kald genererer

et dataforbrug, som også kan blive takseret af Virksomhedens internetudbyder. SMS afsendt fra 3Kontakt softphone takseres ligeledes i henhold til Brugerens taleabonnement.

#### 7.2 Forudsætninger:

Det er en forudsætning for brugen af 3Kontakt softphone og IP-bordtelefoner, at Brugeren har adgang til en internetforbindelse.

#### 7.3 Kvalitetsniveau – telefoni:

Det er Virksomhedens ansvar, at Virksomhedens netværk og internetforbindelse overholder de tekniske krav, som er nødvendige for leveringen af 3Kontakt. Nærmere oplysning om de tekniske krav kan fås ved henvendelse til 3.

Talekvaliteten er afhængig af det anvendte udstyr, herunder kabling, computer, routere, switcher, firewalls og IP-ordtelefoner. Sådant udstyr er ikke omfattet af disse vilkår.

Nærmere oplysning om tekniske krav til udstyret kan fås ved

henvendelse til 3. Det bemærkes, at 3 ikke kan stilles til ansvar for fejl og mangler forårsaget af Virksomhedens netværk eller internetforbindelse.

#### 7.4 Alarmopkald til 112

3Kontakt er en nomadisk tjeneste, og ved alarmopkald til 112 via 3Kontakt softphone og IP bordtelefoner, er det ikke muligt for Alarmcentralen at se fra hvilken fysisk adresse, opkaldet kommer. Virksomheden bør derfor informere de ansatte grundigt om, at alarmcentralen IKKE ved alarmopkald til 112 får automatisk besked om, fra hvilken fysiske adresse alarmopkaldet er sket. Virksomheden bør endvidere informere de ansatte om, at IP-telefoner ikke virker ved strømsvigt. Virksomheden kan eventuelt opfordre sine ansatte til at benytte mobiltelefoni ved alarmopkald til 112.

### 8. Lydfiler og ventemusik

3Kontakt Pro giver mulighed for, at Virksomhedens administrator selv uploader og afspiller lydfiler i forbindelse med velkomsthilsner, kø-besked og ventemusik. Det er virksomhedens eget ansvar, at Virksomheden har de nødvendige rettigheder til de lydfiler, som uploades til 3Kontakt Pro. Anvendelse af ophavsretligt beskyttet

ventemusik i 3Kontakt Pro, kræver forudgående aftale med KODA/Gramex vedr. Musik i indgående telefonlinjer (ventemusik). Information om aftalen med KODA/Gramex kan indhentes via: <http://www.koda.dk/kunde/priser-aftaler/telefonlinjer/>. 3 kan ikke gøres ansvarlig ved overtrædelse af dette.

### 9. Databeskyttelse

9.1 Virksomheden skal overholde (og indestår for behørigt at iagttage) alle sine forpligtelser i henhold til kravene om databeskyttelse, som måtte opstå i forbindelse med Aftalen. Virksomheden skal navnlig:

- (i) Kun behandle personoplysninger i det omfang og til de formål, som er nødvendige for at Virksomheden kan anvende 3Kontakt;
- (ii) Implementere egnede tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger til at beskytte Virksomhedens medarbejderes personoplysninger imod uautoriseret eller ulovlig behandling eller imod hædeligt tab, ødelæggelse, ændring eller offentliggørelse;
- (iii) Sikre at alle medarbejdere hos Virksomheden, som har adgang til personoplysninger, er fuldt informeret omkring behandlingen af deres personoplysninger i medfør af den til enhver tid gældende databeskyttelseslovgivning.
- (iv) Straks give 3 meddelelse om brud på sikkerheden, dog senest inden tolv (12) timer efter at være blevet bekendt med bruddet; og
- (v) Give 3 meddelelse inden for en (1) Arbejdsdag, hvis følgende modtages:
- (vi) En anmodning fra et datasubjekt om at få adgang til sine personoplysninger; eller
- (vii) En klage eller anmodning, der relaterer sig til 3's forpligtelser i henhold til kravene om databeskyttelse.

### 10. Datasubjekternes rettigheder

10.1 3 vil i forbindelse med anmodninger fra Virksomhedens medarbejdere/datasubjekter, som anmoder om indsigt i forhold til, hvilke personoplysninger, som 3 har indsamlet om den registrerede følge denne procedure:

- (i) Rette henvendelse til Virksomheden med henblik på at verificere, at den pågældende medarbejder/datasubjekt, som anmoder om indsigt/berigtigelse/sletning mv. er den rette medarbejder/datasubjekt.

- (ii) Informere medarbejderen/datasubjektet om, at Virksomheden anses som dataansvarlig og 3 er databehandler i forbindelse med brugen af 3Kontakt.
- (iii) Virksomheden er forpligtet til inden for en (1) Arbejdsdag at bekræfte eller verificere, at medarbejderen/datasubjektet, som anmoder om adgang er rette vedkommende. 3 forbeholder sig retten til at sende en push-besked til den pågældende bruger med oplysning om, at der er anmodet om indsigt til det pågældende nummer både hvis Virksomheden anmoder om indsigt i et telefonnummer eller medarbejderen/datasubjektet direkte tager kontakt til 3. I denne push-besked gives den registrerede bruger mulighed for at gøre indsigelse overfor anmodningen om indsigt.
- (iv) Såfremt den registrerede/brugeren, gør indsigelse imod anmodningen om indsigt forbeholder 3 sig retten til ikke at imødekomme Virksomhedens indsigtsanmodning på vegne af medarbejderen, idet 3 derved ikke har mulighed for entydigt at verificere identiteten på brugeren.

10.2 3 har i de til enhver tid gældende "Abonnementsvilkår – businesskunder" oplyst omkring 3's behandling af personoplysninger og databeskyttelse i forbindelse med leveringen af 3's tjenester og produkter, læs mere herom i de generelle vilkårs afsnit 8.

10.3 Virksomheden er i forbindelse med brugen af 3Kontakt selvstændig dataansvarlig, og er bl.a. forpligtet til at informere Virksomhedens medarbejdere/brugere omkring Virksomhedens brug af deres personoplysninger i forbindelse med 3Kontakt. I Databehandleraftalen vil det være oplyst, hvilke personoplysninger, som 3 behandler på Virksomhedens vegne i forbindelse med 3Kontakt, se mere herom i bilag 1.

### **3 er databehandler ift. Virksomhedens brug af 3Kontakt**

10.4 3 skal i forhold til databeskyttelseslovgivningen anses som databehandler i forhold til 3Kontakt, idet 3 behandler personoplysninger på Virksomhedens vegne og idet Virksomheden selv fastlægger formålet med anvendelsen af 3Kontakt. Virksomheden har et selvstændigt dataansvar i forhold til de personoplysninger, som Virksomheden herunder

virksomhedens medarbejdere selv indsætter i 3Kontakt.

10.5 3 handler alene efter instruks fra Virksomheden og må alene anvende eventuelle personoplysninger til de formål, som følger af Parternes aftale og af Virksomhedens instruktioner. 3 må ikke anvende oplysningerne til egne formål.

10.6 3 og Virksomheden skal i tillæg til denne aftale indgå en Databehandleraftale jf. bilag 1 til nærværende aftale.

### **3's behandling af brugernes personoplysninger og kundedata**

10.7 I forbindelse med den almindelige brug af 3's tjenester og produkter, skal Virksomheden oplyse sine brugere af 3's produkter og tjenester omkring 3's behandling af personoplysninger og kundedata, som fremgår af abonnementsvilkårene for businesskunder afsnit 8.

10.8 Det fremgår i Databehandleraftalen, hvilke instrukser 3 er underlagt i forhold til behandlingen af personoplysninger og hvilke kategorier af personoplysninger, som 3 må behandle fra Virksomheden i forbindelse med leveringen af 3Kontakt. se mere herom i bilag 1, til nærværende aftale.

## **11. Ikrafttræden og varighed**

9.1 Disse vilkår træder i kraft ved Virksomhedens underskrift af aftalen, og er gældende indtil aftalen bringes til ophør i overensstemmelse med bestemmelserne i pkt. 9.2 og 9.3.

9.2 Opsigelsesvarslet er på 90 dage. Opsigelse kan tidligst ske ved udgangen af bindingsperioden. Virksomheden vil indenfor 30 dage modtage en bekræftelse på, at 3Kontakt Pro ophører.

9.3 3Kontakt Pro ophører dog altid senest samtidig med ophør af de underliggende businessabonnementsaftaler.

Alle priser er ex. moms

### **3Kontakt**

#### **3Kontakt generelt**

Interne opkald..... 0 kr.

Viderestilling fra svargrupper og andre virtuelle numre.... 40 øre /minut

Sms afsendt fra softphone med svargruppe som afsender..... 20 øre

#### **3Kontakt Pro**

Oprettelsesgebyr .....0 kr.

3Kontakt brugerabonnement..... 69 kr./md.

Serviceaftale (op til 50 brugere).....100 kr./md.

Serviceaftale (over 50 brugere).....200 kr./md.

#### **Tillægsydelser**

Ekstra basissvargruppe..... 0 kr.

Ekstra basissvargruppe-brugerlicens..... 19 kr./md.

Eksternt konferencenummer.....299 kr.

Ekstra konference-brugerlicens.....19 kr./md.

Avanceret svargruppe.....299 kr.

Avanceret svargruppe-brugerlicens..... 79 kr./md.

Receptionist svargruppe.....299 kr.

Receptionist-brugerlicens.....199 kr./md.

Tastemenu (IVR).....0 kr.

Ringegruppe..... 0 kr.

Gruppetelefonsvarer.....0 kr.

Kalenderintegration oprettelse.....1000 kr.

Kalenderintegration-brugerlicens.....9 kr./md.

Basisstatistik.....199 kr./md.

Udvidet statistik.....399 kr./md.

Performance 5.....199 kr./md.

Performance 10.....299 kr./md.

Flytning af fastnetnumre.....19 kr./md.

Onsite implementering.....10.000 kr.

Telefonisk opsætning.....1000 kr.

Onsite teknikerbesøg (pr. time).....900 kr.

Onsite teknikerbesøg (5 timers klippekort)..... 3000 kr.



## BILAG 1: DATABEHANDLERAFTALE

Mindtrust/Coolkids - Psykologi  
CVR-nr.: 34253269  
Hersegade 8, 1.  
4000 Roskilde

og

Hi3G Denmark ApS  
CVR-nr.: 26123445  
Scandiagade 8,  
2450 København SV  
Denmark  
("Databehandleren")

(hver for sig kaldet en "Part" og samlet "Parterne")

har indgået nærværende

### DATABEHANDLERAFTALE ("Aftalen")

om Databehandlerens behandling af personoplysninger på vegne af den Dataansvarlige.

#### 1. De behandlede personoplysninger

1.1 Denne Aftale er indgået i forbindelse med Parternes indgåelse af aftale vedrørende Databehandlerens tilrådgivningsstilling af 3Kontakt til den Dataansvarlige.

1.2 Databehandleren behandler de typer af personoplysninger, som fremgår af appendix 1, på vegne af den Dataansvarlige. Personoplysningerne angår de i appendix 1 oplyste datasubjekter.

1.3 Den Dataansvarlige er berettiget til at slette og/eller tilføje yderligere typer af personoplysninger og/eller datasubjekter til ovenstående liste ved fremsendelse af en ny liste over personoplysninger og/eller datasubjekter til Databehandleren.

#### 2. Formål

2.1 Med de begrænsninger der følger af pkt. 3.1., må Databehandleren alene behandle personoplysninger til formål, som er nødvendige for at 3 kan stille 3Kontakt til rådighed for den Dataansvarlige.

3Kontakt er en cloud-baseret kommunikationsløsning, som giver Virksomheden adgang til på en nem og effektiv måde at håndtere opkald til og fra Virksomheden og til Virksomhedens medarbejdere. Databehandleren skal udføre følgende aktiviteter som led i varetagelsen af formålet:

- Registrering af personoplysninger på den Dataansvarliges brugere i 3Kontakt og
- Give Databehandleren adgang til Virksomhedens brugeres personoplysninger med henblik på at kunne levere 3Kontakt, således at Virksomheden er i stand til at kunne håndtere opkald til og fra Virksomheden.

#### 3. Databehandlerens forpligtelser

3.1 Databehandleren og personer, der arbejder for Databehandleren, må alene behandle de af den Dataansvarlige overførte personoplysninger i overensstemmelse med den Dataansvarliges dokumenterede instrukser og er i øvrigt forpligtet til at overholde den til enhver tid gældende

databeskyttelseslovgivning. Dette gælder blandt andet i forbindelse med overførsel af personoplysninger til et tredjeland eller en international organisation, medmindre det kræves i henhold til EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret, som Databehandleren er underlagt. Hvis en sådan overførsel er påkrævet, underretter Databehandleren den Dataansvarlige om dette retlige krav inden behandling, medmindre den pågældende ret forbyder en sådan underretning af hensyn til vigtige samfundsmæssige interesser.

3.2 Databehandleren skal omgående underrette den Dataansvarlige, hvis en instruks efter Databehandlerens mening er i strid med EU's Forordning 2016/679 om Generel Databeskyttelse ("GDPR"), eller databeskyttelsesbestemmelser i anden EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret.

3.3 Databehandleren skal bistå med at sikre overholdelsen af forpligtelserne i medfør af artikel 32-36 i GDPR under hensyntagen til behandlingens karakter og de oplysninger, der er tilgængelige for Databehandleren.

3.4 Databehandleren skal træffe de fornødne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger, herunder sådanne yderligere foranstaltninger, som måtte være nødvendige, mod at de i pkt. 1.2, anførte personoplysninger hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller forringes samt mod, at de kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med databeskyttelseslovgivningen. Databehandleren er således blandt andet forpligtet til at

- hvor muligt, pseudonymisere og kryptere af personoplysninger;
- sikre vedvarende fortrolighed, integritet, tilgængelighed og robusthed af behandlingssystemer og -tjenester;
- rettidigt at genoprette tilgængeligheden af og adgangen til personoplysninger i tilfælde af en fysisk eller teknisk hændelse;

- indføre log-in- og adgangskodeprocedurer samt opsætte og vedligeholde en firewall og antivirus-software;
- sikre, at alene medarbejdere med arbejdsrelaterede formål hertil har adgang til personoplysningerne;
- sikre, at de medarbejdere, der er involveret i at behandle personoplysningerne, har forpligtet sig til fortrolighed eller er underlagt lovbestemt tavshedspligt;
- opbevare datalagermedier på forsvarlig vis, således at disse ikke er tilgængelige for tredjemand;
- sikre, at bygninger og systemer, der anvendes i forbindelse med databehandlingen, er sikre, samt at der alene anvendes hardware og software af høj kvalitet, som opdateres løbende;
- sikre, at prøver og affaldsmateriale tilintetgøres i overensstemmelse med kravene til databeskyttelse efter nærmere instrukser fra den Dataansvarlige. I særlige tilfælde, som afgøres af den Dataansvarlige, skal nævnte prøver og affaldsmateriale opbevares eller returneres;
- sikre, at medarbejdere modtager passende uddannelse, fyldestgørende instruktioner i og retningslinjer for behandlingen af personoplysningerne. Databehandleren er forpligtet til at sikre, at de medarbejdere, som er involveret i behandlingen af personoplysningerne, er bekendte med sikkerhedskravene;
- sikre, at procedure for regelmæssig afprøvning, vurdering og evaluering af effektiviteten af de tekniske og organisatoriske foranstaltninger til sikring af behandlingssikkerhed er på plads.

3.5 Databehandleren er forpligtet til straks at give den Dataansvarlige meddelelse om driftsforstyrrelser, mistanke om brud på databeskyttelsesreglerne eller andre uregelmæssigheder i forbindelse med

behandlingen af personoplysningerne. Ved sikkerhedsbrud skal Databehandleren underrette den Dataansvarlige straks og senest 48 timer efter opdagelse af sikkerhedsbruddet. Databehandleren skal efter anmodning fra den Dataansvarlige bistå den Dataansvarlige i forhold til afklaring af sikkerhedsbruddet, herunder i forbindelse med eventuel anmeldelse til Datatilsynet og/eller datasubjekter. Meddelelsen skal som minimum indeholde;

- Beskrivelse af karakteren af bruddet;
- Antal og kategorier af berørte personer;
- Information om kontaktperson;
- Beskrivelse af de sandsynlige og de faktiske konsekvenser;
- En oversigt over hvilke tiltag Databehandleren påtænker og planlægger at iværksætte for at rette op på forholdet;
- En oversigt over, hvilke tiltag Databehandleren har iværksat.

3.6 Databehandleren skal på den Dataansvarliges anmodning stille alle nødvendige oplysninger til rådighed for den Dataansvarlige til, at denne kan påse, at Databehandleren overholder kravene i denne Aftale. Databehandleren skal som led heri give mulighed for og bidrage til revisioner, herunder inspektioner, der foretages af den Dataansvarlige eller en anden uafhængig revisor, som er bemyndiget af og hvis omkostninger afholdes af den Dataansvarlige.

3.7 Viser revisioner, inspektioner, mv., at Databehandleren ikke opfylder sine forpligtelser i medfør af databeskyttelseslovgivningen, skal Databehandleren straks følge op på de misligholdte forhold samt rapportere status for udbedringstiltag til den Dataansvarlige både ugentligt og ved afslutningen af udbedringstiltagene.

3.8 Databehandleren skal på den Dataansvarliges anmodning redegøre for og/eller dokumentere, at

Databehandleren opfylder kravene i databeskyttelseslovgivningen, herunder fremvise dokumentation for Databehandlerens datastrømme og procedurer/politikker for behandling af personoplysninger.

3.9 Under hensyntagen til behandlingens karakter og de oplysninger, der er tilgængelige for Databehandleren, skal Databehandleren gennemføre passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger for at bistå den Dataansvarlige med overholdelsen af den Dataansvarliges lovmæssige forpligtelser under Kapitel III i Databeskyttelsesforordningen, dvs. besvare anmodninger fra registrerede, der udøver deres lovmæssige rettigheder, herunder, men ikke begrænset til, adgang til, berigtigelse eller sletning af personoplysninger, begrænsning af behandlingen af personoplysninger, dataportabilitet og retten til at gøre indsigelse imod automatiske individuelle afgørelser, herunder profilering.

3.10 Hvis Databehandleren eller en Underdatabehandler, som har modtaget oplysninger, modtager en anmodning om adgang til registrerede personoplysninger fra et datasubjekt eller dennes agent, eller et datasubjekt gør indsigelse mod behandlingen af hans/hendes registrerede personoplysninger, skal Databehandleren straks sende sådan anmodning og/eller indsigelse til den Dataansvarlige med henblik på den Dataansvarliges videre behandling, medmindre Databehandleren er berettiget til at håndtere en sådan forespørgsel selv. Se mere herom i afsnit 10 i vilkår og betingelserne for 3Kontakt. Databehandleren skal efter anmodning fra den Dataansvarlige bistå den Dataansvarlige i relation til besvarelse af anmodningen og/eller indsigelsen i det omfang, at der er tale om at anmodningen ligger indenfor de forpligtelser, som påhviler Databehandleren.

3.11 Den Dataansvarlige fortolker og udvider løbende kravene til databeskyttelse, herunder sikkerhedsforanstaltninger, fastsat i gældende lovgivning, retspraksis, retningslinjer fra kompetente

myndigheder og lignende. Databehandleren forpligter sig til at følge yderligere instrukser, som måtte følge heraf.

#### 4. Overførsel af oplysninger til andre databehandlere eller tredjeparter

4.1 Databehandleren er alene berettiget til at overføre de i pkt. 1.2 angivne personoplysninger til andre databehandlere eller tredjeparter, såfremt den Dataansvarlige giver skriftlig og specifik, forudgående tilladelse hertil.

4.2 Databehandleren skal inden overførsel af personoplysninger til en anden databehandler ("Underdatabehandler") sikre, at sådan Underdatabehandler har indgået en skriftlig databehandleraftale, hvor Underdatabehandleren garanterer at gennemføre passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger til opfyldelse af kravene i GDPR og hvor Underdatabehandleren forpligter sig til over for Databehandleren at være bundet på "back-to-back"-vilkår i forhold til bestemmelserne i denne Aftale herunder i tilfælde af overførsler til lande uden for EU/EØS, jf. pkt. 4.4. Hvis Underdatabehandleren ikke overholder sine forpligtelser, forbliver Databehandleren fuldt ansvarlig over for den Dataansvarlige for opfyldelsen af Underdatabehandlerens forpligtelser.

4.3 Hvis personoplysningerne overføres til udenlandske Underdatabehandlere, skal det i nævnte underdatabehandleraftale anføres, at det er den Dataansvarliges lands databeskyttelseslovgivning, der gælder for udenlandske Underdatabehandlere. Hvis den modtagende Underdatabehandler endvidere er etableret inden for EU/EØS, skal det i nævnte databehandlingsaftale anføres, at det modtagende EU/EØS-lands særlige lovgivningsmæssige krav vedrørende databehandlere, fx krav om meddelelse til nationale myndigheder, skal overholdes. Databehandleraftalen skal inden overførsel af personoplysningerne til Underdatabehandleren fremlægges for den Dataansvarlige for at sikre, at den opfylder betingelserne i denne Aftale.

4.4 Databehandleren skal i eget navn indgå skriftlige databehandleraftaler med underdatabehandlere inden for EU/EØS. For så vidt angår Underdatabehandlere uden for EU/EØS, som ikke er vurderet til at yde et tilstrækkeligt beskyttelsesniveau for persondatabeskyttelse af den Europæiske Kommission, skal Databehandleren facilitere at den Dataansvarlige og pågældende Underdatabehandler kan indgå en standardaftale i overensstemmelse med Kommissionens beslutning 2010/87/EU af 5. februar 2010 om standardkontraktbestemmelser for videregivelse af personoplysninger til databehandlere etableret i tredjelande i henhold til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 95/46/EF ("Standardaftale") eller afløseren til denne Standardaftale.

4.5 Inden for rammerne af denne Aftale, giver den Dataansvarlige hermed Databehandleren fuldmagt til at indgå Standardaftaler med Underdatabehandlere uden for EU/EØS på den Dataansvarliges vegne og fuldmagt til at overføre de i pkt. 1.2. angivne personoplysninger i den Dataansvarliges navn, dog forudsat at den Dataansvarlige forinden har givet skriftlig instruks herom i overensstemmelse med pkt. 4.1., som omfatter overførsel af personoplysninger til tredjelande eller internationale organisationer, medmindre overførslen er påkrævet i henhold til EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret, som Databehandleren er underlagt; i så fald underretter Databehandleren den Dataansvarlige om dette retlige krav inden behandling, medmindre den pågældende ret forbyder en sådan underretning af hensyn til vigtige samfundsmæssige interesser, jf. art 28, stk. 3, litra a i GDPR.

4.6 Ved Aftalens indgåelse anvender Databehandleren de i bilag 2 oplistede Underdatabehandlere.

#### 5. Ændringer

5.1 I tilfælde af ændringer af gældende databeskyttelseslovgivning er den Dataansvarlige berettiget til at ændre de i denne Aftale indeholdte instrukser med 2 (to) ugers skriftligt varsel ved fremsendelse af nye skriftlige instrukser til Databehandleren, dog således at Databehandleren

til enhver tid skal overholde gældende databeskyttelseslovgivning.

## 6. Skadesløsholdelse

6.1 Databehandleren skal ved forsætlig eller groft uagtsom tilsidesættelse af sine forpligtelser under denne Aftale, skadesløsholde den Dataansvarlige for alle direkte omkostninger, som er en naturlig følge af misligholdelsen af denne Aftale, herunder ved manglende overholdelse af gældende databeskyttelseslovgivning.

## 7. Ikrafttrædelse og ophør

7.1 Aftalen træder i kraft ved Virksomhedens indgåelse af aftalen om 3Kontakt.

7.2 I tilfælde af opsigelse eller bortfald af den mellem den Dataansvarlige og Databehandleren individuelt indgåede aftale vedrørende Databehandlerens salg af den Dataansvarliges bredbåndsydelser til potentielle privatkunder i Databehandlerens

butikker skal denne Aftale også ophøre. Databehandleren er dog forpligtet af denne Aftale, så længe denne behandler personoplysninger på vegne af den Dataansvarlige.

7.3 I tilfælde af Aftalens ophør er den Dataansvarlige berettiget til at forlange, at personoplysningerne tilbageleveres på et af den Databehandleren valgt medie, eller at de slettes, medmindre ufravigelig lovgivning foreskriver opbevaring af personoplysningerne.

## 8. Lovvalg og værneting

8.1 Denne Aftale reguleres af dansk ret.

8.2 Ethvert krav og enhver tvist, der udspringer eller på anden måde er forbundet med denne Aftale, skal afgøres ved de danske domstole med Københavns Byret som aftalt værneting.

Underskrift:



**Morten Christiansen**  
CEO

## Appendix 1 Typer af registrerede data og personoplysninger

### 1. Kategorier af registrerede (datasubjekter):

Virksomhedens brugere af 3Kontakt.

### 2. Kategorier af personoplysninger

Databehandleren behandler følgende kategorier af personoplysninger:

- i. Almindelige personoplysninger:
  - Navn,
  - Telefonnummer
  - Opkaldshistorik
  - Optagede samtaler
  - Et antal fritekstfelter samt andre tilpasningsmuligheder, hvor Virksomheden selv kan uploade data for de enkelte brugere - f.eks.
    - E-mail,
    - Stillingsbetegnelse,
    - Billede

Vælger virksomheden at benytte sig af disse faciliteter, er det virksomhedens eget ansvar at overholde gældende lovgivning.

ii. Følsomme oplysninger: Ikke en del af denne aftale.

iii. Personoplysninger vedrørende straffedomme og lovovertrædelser: Ikke en del af denne aftale.

### 3. Hvor oplysningerne stammer fra

Navn og telefonnummer stammer fra Virksomheden selv, og indtastes af 3 i forbindelse med oprettelsen af Virksomhedens abonnementer. Opkaldshistorik opdateres løbende når Virksomhedens brugere modtager og foretager opkald. Optagede samtaler initieres manuelt af brugeren selv.

### 4. Opbevaringsperiode

Data i 3Kontakt opbevares i kontraktperioden eller så længe Virksomheden beslutter sig for, at oplysningerne skal opbevares. Når produktet fjernes vil data automatisk blive slettet.

## Appendix 2 Underdatabehandlere

Underdatabehandler	Behandlings (og opbevarings) steder (f.eks. land)
Hi3G Access AB, 556593-4899, Lindhagensgatan 98, 11218 Stockholm	Sverige
Meridix Systems AB, SE556671969501, Stora gatan 16, 722 12 Västerås, Sverige	Sverige

## Appendix 3 Security and Data Protection

### 1.1 Platform and network Security

3Kontakt platform is hosted in Hi3Gs data centre in Stockholm, Sweden.

3Kontakt platform uses best network and service security practice to ensure data integrity.

Firewalls strictly limit the incoming traffic from Internet to only allowed services and network elements. The firewall includes mechanisms for detecting fraudulent activity including brute force password-crack attacks.

### 1.2 Encryption

3Kontakt enforce the use of server-side TLS 1.2 and strong ciphers in accordance with OWASP (Open Web Application Security Project). See OWASP Top 10 - 2017, A3:2017 Sensitive Data Exposure for more information.

### 1.3 Access

3Kontakt includes a role-based management interface for system administrators, organization administrators and end-users.

3Kontakt enforce password policies. These policies are configurable for User and Administrative accounts.

3Kontakt logs all administrative changes performed on the system in audit logs for later review. In addition, the Edge Nodes log all connections made to the system.

### 1.4 User Data

3Kontakt user data is used to process service requests or to provide customer with access to certain information. This data is also used to provide support and to improve overall customer experience.

Username, Name, Email, user photo, extension, mobile number, Voicemail, Call recordings, Cost Center, Language, Default geo location/office location, Time zone, Department, Free text directory fields, IP/MAC

addresses of SIP devices, Presence State (activity, role, note), Chat history, Calendar data, Call log, CDRs.

When a user is removed from an organization, user data is removed so that service can no longer be offered.

Sources that may contain user data of the deleted user:

- Call recording

Call recordings on the system are stored using pseudonymization. A user cannot be related to a voice recording based on the organization of the files.

- Logs

3Kontakt stores data in several logs. The lives (in number of days) of logs types are configurable. The system automatically truncates the call logs data after this configured time. By default, the retention for logs are set to 14 days.

- CDR (Call Detailed Record)

CDR are produced when calls are placed through the system. The retention on the system for CDRs are 14 days.

CDR reports are saved on different system nodes. The user data in these CDR reports are not automatically removed upon deleting a user account.

- System Backups

3Kontakt system creates system and/or organisation level backups to restore the service in case of data loss due to system failure. The retention for backups are 14 days.

These backups are restorable that means it is likely to restore the user data from the older backups which was previously deleted.



## 1.5 Cookies

3Kontakt portal stores session-based and login-information cookies to enhance the user experience while availing services through the portal.

1. JSESSION ID: Session-based cookies that is managed by Java application servers. The cookie is used to track and manage sessions belonging to specific users and provide appropriate services.

2. Remember Me (persistent login authentication): If the **Remember Me on This Computer** checkbox is checked while logging in to the administration portal, the Remember Me cookie is stored. It saves the login information of the user in the browser.

A user may choose to disable cookies. To disable cookies, change the privacy content settings in the browser.

# PENNEO

Underskrifterne i dette dokument er juridisk bindende. Dokumentet er underskrevet via Penneo™ sikker digital underskrift. Underskrivernes identiteter er blevet registereret, og informationerne er listet herunder.

“Med min underskrift bekræfter jeg indholdet og alle datoer i dette dokument.”

**Søren Benedikt Pedersen (CVR valideret)**

**Underskriver**

Serienummer: CVR:34253269-RID:12212586

IP: 83.95.179.18

2018-05-24 18:33:33Z

NEM ID 

Dette dokument er underskrevet digitalt via **Penneo.com**. Signeringsbeviserne i dokumentet er sikret og valideret ved anvendelse af den matematiske hashværdi af det originale dokument. Dokumentet er låst for ændringer og tidsstemplet med et certifikat fra en betroet tredjepart. Alle kryptografiske signeringsbeviser er indlejret i denne PDF, i tilfælde af de skal anvendes til validering i fremtiden.

#### Sådan kan du sikre, at dokumentet er originalt

Dette dokument er beskyttet med et Adobe CDS certifikat. Når du åbner dokumentet

i Adobe Reader, kan du se, at dokumentet er certificeret af **Penneo e-signature service** <penneo@penneo.com>. Dette er din garanti for, at indholdet af dokumentet er uændret.

Du har mulighed for at efterprøve de kryptografiske signeringsbeviser indlejret i dokumentet ved at anvende Penneos validator på følgende websted: <https://penneo.com/validate>