

Mina ärenden
Minaarenden@skatteverket.se

Bilaga 1, Anslutningsvillkor för konsument och producent

Detta dokument innehåller villkoren för anslutning till vidareförmedlingstjänsten för samlad ärendeåterkoppling. Vidareförmedlingstjänsten används av anslutna parter för att förmedla begäran om allmänna handlingar eller uppgifter i form av ärendeåterkoppling samt svar på begäran.

Anslutningsvillkoren är tillämpliga mellan de parter som anslutit sig till vidareförmedlingstjänsten genom avtal eller genom överenskommelse. Villkoren riktar sig till offentliga aktörer, som kan vara både producenter och konsumenter och till programvaruföretag som bara kan vara konsumenter. Observera att krav och ansvar skiljer sig mellan de olika rollerna.

Anslutningsvillkoren består av detta dokument och följande bilagor:

- Bilaga 2: Förändringspolicy
- Bilaga 3: Personuppgiftsbiträdesavtal, konsument
- Bilaga 4: Personuppgiftsbiträdesavtal, producent
- Bilaga 5: Servicenivåer, öppettider och support
- Bilaga 6: Underbiträden

Innehåll

1	Bakgrund och syfte vidareförmedlingstjänsten.....	3
2	Funktionalitet vidareförmedlingstjänsten	3
2.1	Autentisering av användare	3
3	Krav för anslutning	3
3.1	Krav för anslutning av producent	3
3.2	Krav för anslutning av konsument	4
3.2.1	Privat konsument	4
3.2.2	Offentlig konsument.....	4
3.3	Tekniska krav och begränsningar för samtliga parter	4
4	Ansvarsfördelning mellan Skatteverket och ansluten part	4
4.1	Skatteverkets ansvar.....	4
4.2	Konsumentens ansvar.....	5
4.2.1	Privat konsument	5
4.2.2	Offentlig konsument.....	5
4.3	Producentens ansvar.....	5
5	Information, ändringar och tillägg i avtalsvillkoren.....	6
6	Incidenter.....	6
7	Sekretess, tystnadsplikt m.m.	6
8	Personuppgiftsbehandling	6
9	Immateriella rättigheter.....	7
10	Begränsning av åtkomst	7
11	Uppsägning av överenskommelsen eller avtalet	7
11.1	Uppsägningstid	Fel! Bokmärket är inte definierat.
12	Lagval och tvister.....	8
13	Meddelanden och kontakter.....	8

1 Bakgrund och syfte vidareförmedlingstjänsten

Mina ärendens nationella standard gör det möjligt att samla ärendeåterkoppling från olika offentliga aktörer till privatpersoner och företag. Standarden består av en begreppsmodell, en modell för hur ärendeåterkoppling ska struktureras och beskrivas, samt en beskrivning av hur ett API ska se ut.

Vidareförmedlingstjänsten är ett komplement till standarden och används för att förenkla anslutning. Vidareförmedlingstjänsten förmedlar begäran om ärendeåterkoppling samt svar på begäran. Anslutna parter behöver endast göra tekniska och avtalsmässiga anslutningar till vidareförmedlingstjänsten. Som konsument innebär det att man med en enda koppling kan ta del av ärendeåterkoppling från flera producenter. Som producent kan man dra fördelar av att fler konsumenter kan visa upp ens ärendeåterkoppling.

2 Funktionalitet vidareförmedlingstjänsten

När en konsument vill hämta kundhändelser ställer de en fråga till vidareförmedlingstjänsten som gör följande:

1. Tar emot frågan om kundhändelser från konsumenten
2. Analyserar och bryter ned frågan i delfrågor till relevanta producenter som hanterar kundhändelser
3. Skickar delfrågorna till de aktuella producenterna
4. Samlar ihop svar och skicka tillbaka till konsumenten

2.1 Autentisering av användare

Användaren autentiseras på ett av två sätt. Det ena sättet bygger på att konsumenttjänsten gör en autentisering av användaren. Denna uppgift skickas sedan till vidareförmedlingstjänsten som i sin tur skickar den vidare till producenten. Det andra sättet används i vissa fall där konsumenten är en privat aktör. Då gör vidareförmedlingstjänsten en egen identifiering och skickar denna uppgift vidare till producenten. Producenten ska auktorisera användaren i båda fallen. Valet av vilken av dessa metoder som används beror på vilken konsumenttjänst det är som ansluter. Detta är en del av anslutningsförfarandet och det är upp till varje konsumenttjänst att kontrollera vilken metod som ska användas.

3 Krav för anslutning

Nedan beskrivs de krav som ställs för anslutning till vidareförmedlingstjänsten. Kraven skiljer sig åt mellan producenter och konsumenter.

3.1 Krav för anslutning av producent

För att en aktör ska kunna ingå anslutningsavtal som producent krävs det att aktören är en myndighet eller offentligt organ som är att betrakta som en myndighet enligt tryckfrihetsförordningen (1949:105) eller Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400).

3.2 Krav för anslutning av konsument

För anslutning ställs olika krav beroende på om konsumenten är en offentlig eller privat aktör.

3.2.1 Privat konsument

För att en privat aktör ska kunna ingå anslutningsavtal som konsument till vidareförmedlingstjänsten via API Mina ärenden kundhändelser ska den uppfylla följande krav:

1. Aktören är registrerad i aktiebolags- eller handelsregister eller liknande register inom EU/EES-land eller är enskild näringsidkare.
2. Aktören ska uppfylla kriterier för att godkännas för registrering av F-skatt. Aktörer som inte ska registreras eller godkännas i Sverige ska uppfylla motsvarande kriterier för registrering eller godkännande i annat EU/EES-land.
3. Aktören ska vara fri från förfallna skulder för svenska skatter och/eller socialförsäkringsavgifter hos Kronofogden (eller motsvarande i annat EU/EES-land).
4. Mottagningsplats/server ska vara fysiskt placerade i EU/EES-land.

3.2.2 Offentlig konsument

Konsumenten får behandla uppgifter i eget utrymme endast som led i teknisk bearbetning och lagring för annans räkning enligt 2 kap. 13 § TF, och ska därför införa de interna regler och rutiner som krävs för att säkerställa att kundhändelsen som kommer in inte blir en allmän handling i den egna verksamheten.

3.3 Tekniska krav och begränsningar för samtliga parter

Vid anslutning till vidareförmedlingstjänsten ska part ansluta på det sätt som följer av avtalet och tillhörande villkor. Konsumenter har inte rätt att på teknisk väg bereda sig obehörig tillgång till eller störa tjänsten. Det här innefattar, men är inte begränsat till, användningen av virus, maskar, trojaner eller annan skadlig kod.

E-legitimationer inte får missbrukas för att bereda tillträde för annan än den person som anges i legitimationshandlingen.

4 Ansvarsfördelning mellan Skatteverket och ansluten part

Ansvar mellan Skatteverket och anslutna parter fördelas enligt nedanstående.

4.1 Skatteverkets ansvar

Skatteverket ansvarar i egenskap av förvaltare för

1. utformning, utveckling, drift och teknisk support av vidareförmedlingstjänsten
2. riskhantering för Mina ärenden och kontinuitetsplanering
3. information om vidareförmedlingstjänsten
4. informera om underhåll av vidareförmedlingstjänsten
5. anslutningsavtal
6. garantera att identifieringen sker på tillitsnivå (LOA) 3.

4.2 Konsumentens ansvar

Konsumentens ansvar hos en offentlig aktör skiljer sig från ansvaret hos en privat aktör.

4.2.1 Privat konsument

Konsumenten ska:

1. informera användaren om förutsättningarna för att använda vidareförmedlingstjänsten
2. informera användaren om att felmeddelanden från vidareförmedlingstjänsten kan innehålla överskottsinformation
3. informera Skatteverket om konsumenten efter avtalets tecknande inte längre uppfyller de krav som anges i avtalet.

Konsumenten får nyttja vidareförmedlingstjänsten endast för att hämta uppgifter på användares begäran och inte för eget bruk.

Konsumenten har inte rätt att helt eller delvis överlåta sina rättigheter och skyldigheter med anledning av anslutningsavtalet och tillhörande villkor.

4.2.2 Offentlig konsument

Konsumenten ska:

1. informera användaren om förutsättningarna för att använda vidareförmedlingstjänsten
2. säkerställa att kundhändelser endast kan lämnas till eget utrymme
3. informera användaren om att felmeddelanden från vidareförmedlingstjänsten kan innehålla överskottsinformation
4. garantera att identifieringen sker på tillitsnivå (LOA) 3
5. informera Skatteverket om konsumenten efter avtalets tecknande inte längre uppfyller de krav som anges i avtalet.

Konsumenten får nyttja vidareförmedlingstjänsten endast för att hämta uppgifter på användares begäran och inte för eget bruk.

Konsumenten har inte rätt att helt eller delvis överlåta sina rättigheter och skyldigheter med anledning av anslutningsavtalet och tillhörande villkor.

4.3 Producentens ansvar

Producenten ska:

1. auktorisera användare av vidareförmedlingstjänsten och självständigt pröva om kundhändelser kan lämnas ut genom tjänsten
2. självständigt bedöma vilken information som kan lämnas ut genom vidareförmedlingstjänsten
3. se till att svarstiden till vidareförmedlingstjänsten inte överskrider 5 sekunder.
4. i samband med anslutning säkerställa att uppgifter om tillgängliga kundhändelsetyper har lämnats till Skatteverket inom tre månader enlighet med angivna instruktioner
5. hålla kundhändelsetypskatalog uppdaterad med de kundhändelser som tillhandahålls
6. Svara på fråga om kundhändelser 00–24.

5 Information, ändringar och tillägg i avtalsvillkoren

Beslut om ändringar och tillägg regleras i förändringspolicy, bilaga 2.

Dokumentation om anslutning till vidareförmedlingstjänsten samt driftmeddelanden för producenter publiceras på digg.se.

Kommunikation kring underhåll och driftstörningar för konsumenter (API Mina ärenden kundhändelser) publiceras som driftmeddelande på Skatteverkets utvecklarportal.

6 Incidenter

Om ansluten part upptäcker missbruk av funktioner med anknytning till vidareförmedlingstjänsten ska ansluten part snarast möjligt informera Skatteverket och vidta lämpliga åtgärder. Ansluten part ska lämna information till Skatteverket om inträffade incidenter och i skäligen omfattning medverka vid utredning av incidenter.

För att bibehålla en hög säkerhet och kvalitet vid hantering av vidareförmedlingstjänsten har Skatteverket rätt att utarbeta närmare regler för rapportering av säkerhetsrelaterade händelser och övriga störningar. För införande av sådana regler tillämpas bilaga 2, Förändringspolicy Mina ärendens vidareförmedlingstjänst.

7 Sekretess, tystnadsplikt m.m.

Skatteverkets personal ska inte ha tillgång till uppgifter som förmedlas. Därför får endast särskilt utsedda personer ha teknisk tillgång för att kunna rätta tekniskt fel i system, åtgärda brister i informationssäkerheten eller vidta andra extraordinära åtgärder. Dessa ska omfattas av tystnadsplikt.

Om ansluten parts uppgifter på grund av brott, misstag eller av annat liknande skäl blir allmänna hos Skatteverket, ska uppgifterna raderas utan dröjsmål i enlighet med ett av Skatteverkets meddelat gallringsbeslut, såvida detta inte strider mot någon lag eller författning.

8 Personuppgiftsbehandling

Ansluten part är personuppgiftsansvarig för sin del av personuppgiftsbehandlingen. Skatteverket är, i egenskap av förvaltare, i dessa delar personuppgiftsbiträde.

Den personuppgiftsbehandling som förvaltaren utför åt ansluten part regleras och definieras särskilt genom personuppgiftsbiträdesavtal, se bilaga 3, Personuppgiftsbiträdesavtal vidareförmedlingstjänst, konsument samt bilaga 4, Personuppgiftsbiträdesavtal vidareförmedlingstjänst, producent.

Skatteverket är personuppgiftsansvarig för den personuppgiftsbehandling som behövs för anslutning till och förvaltning av vidareförmedlingstjänsten.

9 Immateriella rättigheter

Parternas överenskommelse/avtal ska inte anses medföra att någon immateriell rättighet överläts, överförs eller upplåts från en part till en annan.

All kommunikation om, och marknadsföring av parts utvecklade produkter eller tjänster i vilka vidareförmedlingstjänsten är en del får inte ske på ett sätt som skadar eller riskerar att skada förtroendet för förvaltaren.

Privata konsumenter får inte använda förvaltarens logotyp i informations- och marknadsföringssyfte.

10 Begränsning av åtkomst

Om ansluten part skadar eller riskerar att skada förtroendet för Skatteverket, exempelvis genom att ansluten part vid upprepade tillfällen, eller i väsentlig mån, brister i förpliktelse enligt avtalsvillkor, har Skatteverket rätt att stänga av eller begränsa ansluten parts åtkomst.

Ansluten part ska snarast möjligt skriftligen underrättas om begränsningen. En begränsning av ansluten parts åtkomst till vidareförmedlingstjänsten får inte fortgå under längre tid än vad som är försvarligt med hänsyn till omständigheterna.

11 Uppsägning av överenskommelsen eller avtalet

Skatteverket har rätt att med minst 30 dagars uppsägningstid säga upp överenskommelsen eller avtalet, om den anslutna parten

1. i väsentlig mån eller vid upprepade tillfällen brister i förpliktelse enligt avtalsvillkor och inte vidtar rättelse inom 30 dagar efter skriftlig uppmaning från Skatteverket
2. lämnat oriktiga uppgifter vid anslutning till vidareförmedlingstjänsten och dessa uppgifter har varit av väsentlig betydelse för att överenskommelsen/avtalet tecknats med ansluten part eller
3. lämnar instruktioner för personuppgiftsbehandling som inte kan förenas med infrastrukturens utformning eller enhetliga användning.

Ansluten part har rätt att med omedelbar verkan säga upp överenskommelsen/avtalet om Skatteverket behandlar personuppgifter i strid med personuppgiftsbiträdesavtalet.

Skatteverket eller ansluten part har rätt att, med iakttagande av minst sex månaders uppsägningstid, när som helst säga upp överenskommelsen/avtalet.

Förvaltaren har rätt att, med iakttagande av minst sex månaders uppsägningstid, säga upp överenskommelsen/avtalet om vidareförmedlingstjänsten ska avvecklas eller förändras i en omfattning eller på ett sätt som enligt Skatteverkets bedömning inte lämpligen kan hanteras enligt punkt 11. Samma sak gäller om ansluten part motsätter sig anlitande av underleverantör enligt bilaga 6, Anlitande av underleverantörer vidareförmedlingstjänst.

12 Lagval och tvister

Vid tolkning och tillämpning av anslutningsvillkoren samt följande bilagor gäller svensk rätt med undantag för lagvalsreglerna. Tvister med anledning av anslutningsvillkoren samt följande bilagor ska avgöras av behörig svensk domstol.

13 Meddelanden och kontakter

Meddelanden, som enligt anslutningsvillkoren ska skickas till parterna i skriftlig form, ska ställas till den e-postadress som angivits i överenskommelsen/avtalet eller senare meddelats till Skatteverket.

Mina ärenden
Minaarenden@skatteverket.se

Bilaga 2, Förändringspolicy för konsument och producent

Detta dokument reglerar hur ändringar och tillägg ska hanteras och kommuniceras.

Skatteverket beslutar om ändring av eller tillägg i vidareförmedlingstjänsten samt standarden för samlad ärendeåterkoppling. I ett sådant beslut ska Skatteverket ange från vilken dag ändrade eller tillkommande uppgifter avses gälla och vilket versionsnummer regeldokumentet getts.

Ändringar i befintliga och tillägg av nya anslutningsvillkor ska gälla först från och med 60 dagar efter det att Skatteverket annonserat om dem

Skatteverket kan dock ange att kortare tid ska tillämpas ändringen eller tillägget uppenbart är av ringa betydelse eller på grund av allvarliga säkerhetsskäl, ny författningsreglering, beslut av domstol eller annan myndighet eller annat särskilt skäl.

Skatteverket ska fortlöpande hålla berörda parter informerade om planerade ändringar av och tillägg till tjänsten och dess anslutningsvillkor

Skatteverket kan även besluta om andra ändringar. Dessa ändringar avser tekniska förändringar av infrastrukturen.

Ändringen ska gälla först från och med 30 dagar efter det att Skatteverket har publicerat information om förändringen.

Äldre versioner kommer att vara tillgängliga i minst 6 månader räknat från den dag ändringen börjat gälla.

Skatteverket kan ange att kortare tid ska tillämpas på grund av att ändringen eller tillägget uppenbart är av ringa betydelse eller på grund av allvarliga säkerhetsskäl, ny författningsreglering, beslut av domstol eller annan myndighet eller annat särskilt skäl.

Skatteverket ska fortlöpande hålla berörda parter informerade om planerade underhåll. Dessutom ska samtliga ändringar av och tillägg till infrastrukturen kommuniceras i enlighet med punkt 6 i anslutningsvillkor.

Mina ärenden
Minaarenden@skatteverket.se

Bilaga 3, Personuppgiftsbiträdesavtal konsument

1	Allmänt om personuppgiftsbiträdesavtal	2
2	Definitioner.....	2
3	Fördelning av ansvar	2
4	Personuppgifter och kategorier som behandlas.....	2
5	Ändamål för behandling	3
6	Personuppgiftsbitrådets skyldigheter.....	3
6.1	Personuppgiftsincidenter	3
7	Personuppgiftsbitrådets personal.....	4
8	Brott mot PUB-avtalet	4
9	Giltighetstid	4

1 Allmänt om personuppgiftsbiträdesavtal

Syftet med detta personuppgiftsbiträdesavtal är att säkerställa användarens (nedan kallad den registrerade) fri- och rättigheter vid behandlingen, i enlighet med artikel 28.3 i Allmänna dataskyddsförordningen EU 2016/679 (dataskyddsförordningen).

Skatteverket (nedan kallat personuppgiftsbiträdet) ska enligt överenskommelsen behandla personuppgifter för respektive konsuments räkning (personuppgiftsansvarig).

Genom undertecknande av överenskommelsen intygar båda parterna att respektive verksamhet bedrivs på ett sätt som säkerställer att personuppgiftsbehandlingen uppfyller kraven i dataskyddslagstiftningen och att de registrerades rättigheter skyddas.

2 Definitioner

Begrepp som förekommer i detta avtal har samma betydelse som i EU:s dataskyddsförordning.

Med dataskyddslagstiftning avses i denna bilaga all integritets- och personuppgiftslagstiftning, samt all annan eventuell lagstiftning (inklusive förordningar och föreskrifter), som är tillämpliga på den personuppgiftsbehandling som sker enligt överenskommelsen och tillhörande bilagor.

3 Fördelning av ansvar

Konsumenten är personuppgiftsansvarig med Skatteverket som personuppgiftsbiträde för de personuppgiftsbehandlingar som sker när konsumenten använder vidareförmedlingstjänsten.

Producenten är personuppgiftsansvarig för de personuppgiftsbehandlingar som äger rum hos producenten, från mottagen begäran och fram till att svar lämnas ut.

Skatteverket är personuppgiftsbiträde åt producent i fråga om identifiering.

Skatteverket är personuppgiftsansvarig för den personuppgiftsbehandling som följer av administrering av anslutningsavtalet och förvaltning av vidareförmedlingstjänsten.

Varje part ansvarar själv för att tillämpliga dataskyddsregler följs.

4 Personuppgifter och kategorier som behandlas

Personuppgiftsbiträdet ska för den personuppgiftsansvarige behandla individanknutna kundhändelser om privatpersoner och företag. De kategorier av personuppgifter som behandlas är:

- personnummer
- samordningsnummer
- identifikationsnummer i annat land
- innehåll i kundhändelse

De kategorier av registrerade som omfattas av personuppgiftsbehandlingen är fysiska personer som kundhändelserna handlar om, ombud eller företrädare för företag.

5 Ändamål för behandling

Personuppgiftsbehandlingen har till ändamål att hämta kundhändelser från olika producenter via vidareförmedlingstjänsten och ”API Mina ärenden kundhändelser” för att tillgängliggöra dessa hos en konsument för slutanvändare.

Vidareförmedlingstjänsten får inte användas för att behandla uppgifter för andra ändamål än de som specificerats ovan.

6 Personuppgiftsbitrådets skyldigheter

Personuppgiftsbitrådet ska vidta åtgärder för att skydda personuppgifterna mot alla slag av behandlingar som inte är förenliga med denna bilaga och dataskyddslagstiftningen.

Personuppgiftsbitrådet ska kunna ge den personuppgiftsansvarige tillgång till all den information som krävs för att visa att skyldigheterna enligt dataskyddslagstiftningen är uppfyllda. Personuppgiftsbitrådet ska också möjliggöra och bidra till eventuella granskningar som den personuppgiftsansvarige eller oberoende tredje man genomför.

Personuppgiftsbitrådet förbinder sig att endast utföra behandling i enlighet med denna bilaga samt att följa dataskyddslagstiftningen. Personuppgiftsbitrådet förbinder sig även att fortlöpande hålla sig informerad om gällande rätt på området.

För det fall den registrerade, tillsynsmyndigheten eller annan tredje man begär information om personuppgiftsbehandlingen från personuppgiftsbitrådet, ska personuppgiftsbitrådet hänvisa till den personuppgiftsansvarige.

För det fall den registrerade vill utöva sina rättigheter enligt artiklarna 15–18 och 20–21 i dataskyddsförordningen ska personuppgiftsbitrådet hänvisa till den personuppgiftsansvarige.

Personuppgiftsbitrådet ska vidta de åtgärder för personuppgifternas säkerhet som krävs enligt artikel 32 (säkerhet i samband med behandlingen) i dataskyddsförordningen.

Personuppgiftsbitrådet ska bistå den personuppgiftsansvarige med fullgörandet av skyldigheterna enligt artiklarna 32–36 i dataskyddsförordningen (säkerhetsåtgärder och konsekvensbedömning), med beaktande av den information personuppgiftsbitrådet har att tillgå.

Personuppgiftsbitrådet ska underrätta den personuppgiftsansvarige om personuppgiftsbitrådet avser att ändra tjänsten, och ändringarna kommer att medföra att personuppgiftsbehandlingen kan komma att förändras.

6.1 Personuppgiftsincidenter

Personuppgiftsbitrådet ska genom lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder i den mån det är möjligt, bistå den personuppgiftsansvarige så att den personuppgiftsansvarige kan fullgöra sin skyldighet att svara på begäran om utövande av den registrerades rättigheter i enlighet med kapitel III i dataskyddsförordningen. Personuppgiftsbitrådet ska underrätta den personuppgiftsansvarige om eventuella personuppgiftsincidenter utan onödigt dröjsmål enligt artikel 33.3–4 dataskyddsförordningen.

Bitrådet ska bistå den personuppgiftsansvarige i utredningen och rapporteringen av personuppgiftsincidenten till tillsynsmyndigheten.

Personuppgiftsbiträdet ska utan onödigt dröjsmål informera den personuppgiftsansvarige skriftligen om personuppgiftsbiträdet anser att en instruktion strider mot dataskyddslagstiftningen.

Personuppgiftsbiträdet ska kunna följa upp åtkomst till personuppgifter i efterhand genom loggar. Därför behöver personuppgiftsbiträdet föra en förteckning över händelser skrivna i den ordning de inträffar (för att kunna felsöka tekniska eller informationsmässiga incidenter). Detta för att förebygga och utreda säkerhetsincidenter (som t.ex. att en person ser kundhändelser som den inte har behörighet att se)

7 Personuppgiftsbitrådets personal

Personuppgiftsbiträdet och samtliga fysiska personer som arbetar under dess ledning omfattas vid personuppgiftsbehandlingen av den offentlighetsregleringen i tryckfrihetsförordningen (1949:105) och offentlighets- och sekretesslagen (2009:400). Personuppgiftsbiträdet ansvarar för att dess personal är informerad om innebörden av relevanta bestämmelser i nämnd lagstiftning.

Tillgång till personuppgifterna ska begränsas till den personal hos personuppgiftsbiträdet som behöver tillgång till dem för att uppfylla åtaganden som följer av anslutningsöverenskommelsen inklusive bilagor.

8 Brott mot PUB-avtalet

Om personuppgiftsbiträdet bryter mot personuppgiftsavtalet, kan den personuppgiftsansvarige begära att all personuppgiftsbehandling upphör.

9 Giltighetstid

Personuppgiftsavtalet gäller från och med datumet för undertecknande och så länge som personuppgiftsbiträdet behandlar personuppgifterna.

Mina ärenden
Minaarenden@skatteverket.se

Bilaga 5, Servicenivåer, öppettider och support

Egenskaper	Enhet	Värde	Förklaring
Tjänstens öppettider	Tid	Kl. 00.00–24.00	Tid då tjänsten normalt tillhandahålls
Support	Tid	Vardagar 08.00-17.00	support.minameddelanden@skatteverket.se
Maximal svarstid konsument	Tid från anrop till svar	7 sekunder	Maximal tid från anrop till svar. Därefter tajmar systemet ut och frågan måste ställas om.

Mina ärenden
Minaarenden@skatteverket.se

Bilaga 6, Anlitande av underbiträden

Personuppgiftsbiträdet äger rätt att anlita den eller de underbiträden som framgår av bilagd förteckning över underbiträden.

Personuppgiftsbiträdet äger rätt att anlita nya underbiträden och ersätta befintliga underbiträden.

Personuppgiftsbiträdet åtar sig att teckna ett skriftligt avtal med underbiträdet som reglerar behandlingen som underbiträdet utför å den personuppgiftsansvariges vägnar. Personuppgiftsbiträdet får endast anlita underbiträden som ger tillräckliga garantier för att genomföra lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder, så att behandlingen uppfyller kraven i dataskyddsförordningen. I fråga om dataskydd ska avtalet ålägga underbiträdet samma skyldigheter som åläggs personuppgiftsbiträdet i anslutningsvillkor samt bilaga 3 och 4.

Om underbiträdet inte fullgör sina skyldigheter i fråga om dataskyddet är personuppgiftsbiträdet fullt ansvarig gentemot den personuppgiftsansvarige.

När personuppgiftsbiträdet avser att anlita ett nytt eller ersätta ett befintligt underbiträde ska personuppgiftsbiträdet, i enlighet med punkt 6 i anslutningsvillkor, informera den personuppgiftsansvarige om

- underbitrådets namn, organisationsnummer och säte (adress och land)
- vilken typ av uppgifter och kategorier av registrerade som behandlas
- var personuppgifterna ska behandlas.

Om den personuppgiftsansvarige invänder mot personuppgiftsbitrådets anlitande av ett nytt underbiträde, enligt denna bilaga, har den personuppgiftsansvarige rätt att säga upp överenskommelsen enligt punkt 11 i anslutningsvillkoren.