

## Tjenestespesifikke vilkår for behandling av personopplysninger Mobilt BedriftsNett (MBN)

Telenors leveranse av Mobilt Bedriftsnett innebærer behandling av personopplysninger på vegne av kunden. For de deler av Tjenesten som ikke er telekommunikasjon er Telenor databehandler, og kunden er behandlingsansvarlig under personopplysningsloven.

Når Telenor er databehandler på vegne av kunden er behandlingen av personopplysninger regulert av særskilte databehandlervilkår. Databehandlervilkårene fremgår av punktet Behandling av personopplysninger, jf. punkt 22 i Generelle vilkår i Telenors Tjenesteavtale eller annen særskilt forhandlet tjenesteavtale (for kunder som har forhandlet en kundespesifikk avtale med Telenor), eller punkt 9 i Alminnelige vilkår for bedrifter for øvrige kunder.

For tjenester og/eller prosesser hvor Kunden delvis eller i sin helhet er behandlingsansvarlig er det Kundens ansvar å sikre lovlig formål og rettslig grunnlag (hjemmel) for behandlingen av personopplysninger. Kunden skal også sikre at egne brukere av Tjenesten er informert om Tjenesten og hvordan denne fungerer. Endelig har Kunden ansvar for at abonnement som skal ha Tjenesten er registrert hos Telenor med korrekt navn på Bruker.

Oversikten under inneholder opplysninger som er av relevans for Partenes oppfølging av databehandlervilkårene.

|  |   |
|--|---|
| <b>Navn på tjeneste/prosess regulert av databehandlervilkårene</b>   | Mobilt Bedriftsnett   |
| <b>Hva er formålet med databehandlers behandling av personopplysninger på vegne av behandlingsansvarlig?</b> | <p>Avhengig av kundens valg og tilpasninger kan Mobilt Bedriftsnett settes opp til å behandle personopplysninger om kundens brukere/ansatte for flere ulike formål:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Nettsentrisk og mobil sentralbordløsning</b> for effektiv sentralbordbetjening; herunder ett hoved/visnings-nummer for alle brukere i bedriften, automatisk anropshåndtering, køstyring, oversikt over brukeres tilgjengelighet. Sentralbordoperatøren kan få informasjon om innringere og følge med på innringerhistorikk. Administrator har tilgang til statistikk og administrasjonsverktøy for å se hvilke medarbeidere som bruker Mobilt Bedriftsnett-appen, se bruk over tid, sende SMS-påminnelser direkte til inaktive brukere.</li> <li>- <b>Intern samhandling i bedriften og med bedriftens eksterne samarbeidspartnere;</b> herunder felles bedriftskatalog, oppslag mot opplysningstjenesten 1881, Microsoft kalendersynkronisering, de ansatte kan se egen anropslogg, styre egen tilgjengelighet, få oversikt over kollegaers status og f.eks. sette opp regler for viderekobling av anrop.</li> <li>- <b>API-integrasjon av kundens egne partnerløsninger:</b> Mulighet for å integrere kundens egne interne bedriftssystemer (ERP, CRM, mail, sentralbord, kontoradministrasjon mm.) i Mobilt Bedriftsnett.</li> </ul> |
| <b>Hvilke typer av personopplysninger behandles?</b>   | <p>Mobilt Bedriftsnett kan lagre følgende informasjon om brukere i bedriften:</p> <p><b>Bedriftskatalogen</b> (kun uthevet er lagt inn av Telenor, resten legges evt. inn av kunde/partner): <b>organisasjonsnummer, avtalenummer, type,</b></p>  |

|   |   |
|---|---|
|   | <p><b>telefonnummer</b>, fornavn, etternavn, internnummer, epost, adresse, firmanavn, enhet/avdeling, gateadresse, postadresse, postnummer, poststed, hva skjer i dag, om meg informasjon, bilde og 10 egendefinerte felt.</p> <p><b>Status:</b><br/>Ved søk i bedriftskatalogen vises status (ledig, opptatt, fravær, avslått telefon) for interne brukere.</p> <p><b>App Statistikk:</b><br/>Statistikken er tilgjengelig for Administrator og viser brukers fornavn, etternavn, telefonnummer, terminaltype, operativ system, klientversjon, sist brukt, dato for SMS varsel.</p> <p><b>Anropslogg:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Bruker</u> kan i sin logg se alle innkommende og utgående anrop ved navn, telefonnummer, dato, klokkeslett, adresse, og om samtalen er besvart eller ikke. Kontakter som finnes i bedriftskatalogen kan være beriket med mer informasjon (se Bedriftskatalogen over). Bruker kan også se kånnavnet dersom anropet kommer via et kø- eller hovednummer, og hvem som ev. har ringt tilbake på et tapt kånanrop.</li> <li>- <u>En sentralbordoperatør</u> kan se anropsloggen for de kånene operatøren er medlem av. Informasjon som vises i loggen er navnet på innringer eller hvem som har blitt oppringt, hvilken operatør som besvarte samtalen, om en innkommende samtale er besvart eller ikke, hvilken kø som er ringt, varighet på samtalen, klokke/dato for samtale, ventetid før svar, varighet på samtale, hvem samtalen har blitt satt over til, og navnet på kånen dersom samtalen gikk til overløp.</li> <li>- <u>Administrator</u> kan se sentralbordanropsloggen for hele avtalen, samt se hvordan den enkelte køoperatør presterer, dvs. se antall distribuerte anrop, svarprosent, snitt samtaletid, antall satt over, antall utgående anrop, navn på innringer, om samtalen er besvart eller ikke og hvem det er satt over til.</li> </ul> <p><b>Kalender/Fravær:</b><br/>Fravær presenterer: årsak (faste verdier), varighet og ev. nummer det skal viderekobles til.<br/>Med kalendersynkronisering via API kan også emnefeltet til et fravær sendes til Mobilt Bedriftsnett.</p> <p><b>Annet:</b><br/>Viderekoblingsnummer ved f.eks. opptatt eller ikke svar, direkte, ekstra terminal. Passord for appen. Flagg for hemmelig nummer.</p> |
| <p><b>Hvordan behandler Databehandler personopplysningene?</b></p>                          | <p>I MBN håndteres kundedata innenfor Telenors brannmur. Underleverandører har tilgang til MBN via driftstilganger med passord.<br/>Både innhold og ende-til-ende kommunikasjon krypteres.</p>  |
| <p><b>Bruker databehandler underleverandører til behandling av personopplysningene?</b></p> | <p>Ja: Telenor Norge AS benytter følgende underleverandører for levering av Mobilt Bedriftsnett:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1881 Opplysningen, Norge</li> <li>- Gintel, Norge</li> </ul>  |

|  |   |
|--|---|
| <b>I hvilke land behandles personopplysningene?</b>  | Norge   |
| <b>Har Databehandler inngått avtale med underleverandør i henhold til EUs prinsipper for standardavtale om overføring av personopplysninger til land utenfor EU/EØS?</b> | Nei, det behandles ikke personopplysninger utenfor EØS.Se punkt over.   |
| <b>Hvordan og når slettes personopplysningene?</b>   | <ul style="list-style-type: none"><li>- Anrop eldre enn 30 dager slettes i brukers anropslogg.</li><li>- Personopplysninger kunden har lagt inn i bedriftskatalogen, kan slettes når som helst av kunden selv eller av Telenor når avtalen sies opp.</li><li>- Anropshistorikk og notater om innringer på kø slettes etter angitt varighet i MBN admin.</li></ul> |