

## Tjenestebilag for Smart Dialog

---

### 1. INNLEDNING

Dette bilaget regulerer vilkårene for, og innholdet, i tjenesten Smart Dialog, heretter kalt Tjenesten. Vilråene i dette bilaget gjelder sammen med den generelle delen av kundens avtale med Telenor, dvs. enten Generelle vilkår i Telenors Tjenesteavtale eller annen særskilt forhandlet tjenesteavtale (for kunder som har forhandlet kundespesifikk avtale med Telenor), eller Alminnelige vilkår for bedrifter for øvrige kunder, jf. [www.telenor.no/bedrift/vilkar/](http://www.telenor.no/bedrift/vilkar/).

I tilfelle motstrid mellom vilkår for Tjenesten og Telenors generelle forretningsvilkår, går nærværende vilkår foran de generelle.

### 2. GENERELL BESKRIVELSE AV TJENESTEN

Tjenesten tilbys bedrifter i Norge og forutsetter at abonnementet på Tjenesten er juridisk eiet av bedriften. Tjenesten registreres på foretaksnummeret til bedriften. Kunden bestiller ønskede Tjenester og disse vil bli aktivert for kunden av Telenor eller Telenors forhandler.

Listepris for bruk av tjenesten finnes på den til enhver tid gjeldende prislste på <https://www.telenor.no/bedrift/skytjenester/>

Bruk av Tjenesten forutsetter følgende:

- Tjenesten leveres som den er og med tilgjengelig funksjonalitet
- Kunden og enhver av Kundens brukere gjør seg kjent med og akseptere vilråene
- Kundens brukere gjør seg kjent med og akseptere brukervilkår, herunder samtykker til bruk av personopplysninger, ved nedlastning av den enkelte Tjeneste-applikasjon på terminalen.

#### 2.1 Om Tjenesten

Tjenesten består av en skybasert webportal med en komplett markedsføringsplattform.

##### 2.1.1 Smart Dialog

Gir bedriften en profesjonell multikanal markedsførings- og distribusjonsplattform med følgende egenskaper:

- a) Lage digitale kampanjer og landingssider med en "drag & drop editor", uten behov for koding.
- b) Segmenteringsmuligheter
  - Legg til kontakter manuelt eller importer via Excel og Epostkontoer
  - Gruppér & segmenter i kundedatabase for å optimalisere effekten av ditt budskap.
- c) Multikanal distribusjon
  - Distribuer kampanjene gjennom SMS, E-post, mobil app, Facebook, Twitter, LinkedIn, QR-koder, samt andre kanaler.
- d) Effektiv analyse av alle resultater
  - I sann tid observere og sammenligne statistikk fra kampanjer du har distribuert.
- e) SMS-markedsføring i kombinasjon med produktkampanjer både for informasjon, men også for å skape interaktivitet med din målgruppe.

Beskrivelse av Tjenestepakker som tilbys finnes på [www.telenor.no/bedrift](http://www.telenor.no/bedrift)

#### 2.2 Forutsetninger og avgrensninger i tjenesten

- Telenor er ansvarlig for egne systemer og løsninger for å levere tjenesten.
- Tjenesten omfatter ikke Internett tilgang på terminalen til en bruker.
- Telenor er ikke ansvarlig for andre applikasjoner enn applikasjonen for tjenesten eller konsekvenser på andre applikasjoner som følge av bruk av applikasjonen som følger tjenesten.
- Tjenesten forutsetter at bedriften har en Internett aksess med tilstrekkelig kapasitet fra de lokasjonene der brukerne er lokalisert.

## 2.3 Service level agreement (SLA)

### 2.3.1 Definisjoner

"Tjenesten" betyr alle ressurser eller tjenester som inngår i tjenestens abonnementskostnader. For eksempel: API abonnement, standard app-abonnement, geofence-abonnement.

"Abonnementskostnader" betyr de månedlige faste kostnadene for den gitte tjenestepakken som angitt separat på månedlig Telenor faktura eller i første tilbud på bedriftsabonnement. Dette omfatter ikke eventuelt masseforbruk, distribusjonskostnader og engangsavgift ved registrering.

"Vedlikehold" betyr planlagt Nedetid for Tjenesten, som er varslet av oss før Tjenesten blir Utilgjengelig.

"Månedlig oppetidsprosent" beregnes ved å trekke den prosentvise andel minutter i løpet av måneden som Tjenesten var Utilgjengelig, fra 100%. Nedetid som direkte eller indirekte skyldes SLA-unntak (2.3.5), inngår ikke i beregning av Månedlig oppetidsprosent.

"Tjenestegodskrift" betyr en godskrift i norske kroner, beregnet som beskrevet nedenfor, som vi kan tilbakeføre til en berettiget konto.

"Utilgjengelig" og "Utilgjengelighet" for tjenester betyr når tjenesten eller API ikke kjører eller ikke er tilgjengelig på grunn av feil i Tjenesten.

"Lokal arbeidstid" er fra 8:00 til 16:00 mandag til fredag, unntatt helligdager, i tidssonen for landet der Tjenesten ble kjøpt.

### 2.3.2 Service Level Agreement: 99,00% oppetid

Telenor vil gjennomføre kommersielt rimelige tiltak for at Tjenesten skal være tilgjengelig i felles driftsmiljø med en månedlig oppetidsprosent på minst 99,0% i alle månedlige faktureringsperioder ("Tjenesteforpliktelse"). Bortsett fra SLA unntak, vil du være berettiget til Tjenestegodskrift hvis vi ikke oppfyller Service forpliktelsen.

### 2.3.3 Tjenesteforpliktelse og Tjenestegodskrift

Tjenestegodskrift beregnes som en prosentandel av påløpte abonnementsavgifter på Telenor fakturaen for den månedlige faktureringsperioden der Utilgjengelighet inntraff, forholdsvis beregnet for Tjenesten som var utilgjengelig, i henhold til punktene nedenfor:

- For Månedlig oppetidsprosent lavere enn 99,00% men lik eller større enn 97,0%, vil du være berettiget til en Tjenestegodskrift på 10% av abonnementsavgiften som gjelder for de berørte tjenestene.
- For Månedlig oppetidsprosent lavere enn 97,0%, vil du være berettiget til en Tjenestegodskrift på 30% av abonnementsavgifter som gjelder for de berørte tjenestene.

Enhver Tjenestegodskrift benyttes mot fremtidige innbetalinger for Tjenesten som påløper. Tjenestegodskrift vil ikke gi rett til annen refusjon eller betaling fra Telenor. Tjenestegodskrift kan ikke overføres eller brukes på en annen avtale.

### 2.3.4 Eksklusiv beføyelse

Med mindre annet følger av vilkårene, er utstedelse av Tjenestegodskrift (når det er berettiget) den eneste, eksklusive beføyelse for noen utilgjengelighet, manglende ytelse eller svikt i leveranse av Tjenesten, i henhold til betingelsene i denne SLA.

### 2.3.5 Kredittanmodning og betalingsprosedyrer

For å få en Tjenestegodskrift, må krav sendes som epost til [cloudsupport@telenor.com](mailto:cloudsupport@telenor.com). For å være gyldig, må Tjenestegodskriften være mottatt av oss før utgangen av den andre faktureringsperioden etter at hendelsen oppsto, og må inkludere:

- ordene "SLA anmodning om godskrift" i emnefeltet;
- dato og klokkeslett for hver utilgjengelighetshendelse som kravet gjelder;

- avtalereferanse(r) og
- logger som dokumenterer feilene og underbygger den påståtte nedetiden (konfidensiell eller sensitiv informasjon i disse loggene kan fjernes eller erstattes med stjerner).
- Hvis den Månedlige oppetidsprosent som anmodningen gjelder for, bekreftes av oss og er lavere enn Tjenesteforpliktelsen, vil vi utstede Tjenestegodskrift innen en faktureringsperiode etter måneden der forespørselen er bekreftet av oss. Manglende krav eller annen informasjon som angitt ovenfor, vil føre til at retten til Tjenestegodskrift bortfaller.

### 2.3.6 SLA-unntak

Tjenesteforpliktelsen gjelder ikke følgende Utilgjengelighet:

- Som følge av suspensjon eller Avhjelpende Tiltak, som beskrevet i Betingelsene;
- Forårsaket av faktorer utenfor vår rimelige kontroll, inkludert force majeure-hendelse, problem med Internett-aksess eller utenfor TEO-nettverkets avgrensning;
- Som et resultat av handling eller manglende handling fra Kunde eller noen tredjepart;
- Som skyldes utstyr, programvare eller annen teknologi hos deg eller noen tredjepart (ikke tredjeparts utstyr under vår direkte kontroll);
- Som skyldes feil i Tjenesten som ikke kan tilskrives utilgjengelighet; eller
- Som skyldes Vedlikehold.

Hvis tilgjengelighet er redusert av andre faktorer enn de som brukes i vår Månedlige oppetidsprosent-beregning, kan vi utstede en Tjenestegodskrift ut fra vår skjønnmessige vurdering av faktorene.

## 3. BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Telenors leveranse av Smart Dialog innebærer behandling av personopplysninger på vegne av kunden. For denne tjenesten 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 Tjenesten er registrert hos Telenor med korrekt navn på Bruker.

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

Navn på tjeneste regulert av Databehandleravtalen	1 til 1 markedsførings- og lojalitetsplattform.
Hva er formålet med Databehandlers behandling av personopplysninger på vegne av Behandlingsansvarlig?	Tjenesten har til formål å gi Behandlingsansvarlig mulighet for å kunne kommunisere med sin kundegruppe med direkte kommunikasjon via elektroniske kanaler.
Hvilke typer av personopplysninger behandles?	Ved avtale om Tjenesten behandler databehandler opplysninger om kunden, herunder kontaktperson inkludert e-post adresse og telefonnr, domenenavn og bruk av tjenesten.
Hvordan behandler Databehandler personopplysningene?	Ved aktivering av Tjenesten overføres det opplysninger fra databehandlers kundedatabase til underleverandørers systemer for videre behandling. For Tjenesten så vil underleverandør lagre data som Bedriftsnavn, organisasjonsnr, kontaktperson inkludert, men ikke begrenset til e-post, adresse og telefonnr, og bruk av tjenesten. Det er Kundens ansvar å behandle og benytte egne

	kundedata i Tjenesten i henhold til gjeldende lover og regler, herunder særskilt anti-spam.
Bruker Databehandler underleverandører til behandling av personopplysningene?	Ja: Telenor Norge AS benytter følgende underleverandører for levering av tjenesten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• TargetEveryOne AS</li> <li>• Telenor GSS</li> <li>• Odin Automation</li> <li>• Datacom Systems</li> </ul>
I hvilke land behandles personopplysningene?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Norge</li> <li>• Irland</li> <li>• Tyskland</li> <li>• Pakistan</li> <li>• Russland</li> <li>• Malaysia</li> </ul>
Har Databehandler inngått avtale med underleverandør i henhold til EUs prinsipper for standardavtale om overføring av personopplysninger til land innenfor/utenfor EU/EØS?	Det er inngått databehandleravtale med våre leverandører for behandling av personopplysninger innenfor/utenfor EU.
Hvordan og når slettes personopplysningene?	Databehandler sletter eller returnerer alle personopplysninger, inkludert alle kopier, etter at avtaleforholdet er avsluttet, eller dersom den Behandlingsansvarlige skriftlig anmoder om dette

#### 4. DOKUMENTASJON

Tjenester og funksjonalitet som omfattes av tjenesten er beskrevet i den til enhver tid gjeldende Produktbeskrivelse, som kan fås ved henvendelse til Telenor.

#### 5. SPESIELLE KUNDEFORPLIKTELSER FOR DENNE TJENESTEN

Denne avtalen forplikter Kunden til å:

- være eneansvarlig for markedsføring av og leveranse av innhold til Sluttbrukere, med Sluttbrukere menes adressaten for Kundens markedsføring.
- være ansvarlig for at ingen markedsføring av tjenester gjøres til Sluttbrukere uten at disse har samtykket til dette og at intet uønsket innhold sendes til sluttbrukere.
- være ansvarlig for at innhold overholder alle gjeldende eller framtidige anbefalte regler og forordninger og er i samsvar med etiske og moralske standarder for involverte parter, operatører og eventuelle relevante myndigheter.
- sørge for at ingen virus, ormer, trojanske hester, tidsbomber, roboter eller andre skadelige, eller ødeleggende programmer eller innhold overføres til, av eller på vegne av kunden.
- sørge for at intet innhold blir brukt misbrukt eller uten nødvendige rettigheter.
- ikke i noe tilfelle gi tilgang til eller bruke innhold som er i strid med eller kan være i strid med tredjeparts immaterielle rettigheter, og at alle rettigheter, lisenser og samtykker, inkludert eventuelle immaterielle rettigheter, er innhentet for ethvert innhold og alle nødvendig lovkrav er oppfylt for å aktivere slikt innhold til Sluttbrukere.
- overholde de til enhver tid gjeldende personvernregler og anti-spam-retningslinjer som publiseres av Leverandøren på Leverandørens nettside [https://www.targeteveryone.com/?page\\_id=3940](https://www.targeteveryone.com/?page_id=3940)
- Ved innsamlingsaksjoner utføre og sikre den nødvendige rettighetsavklaringen hos innsamlingsbyråene og andre involverte organisasjoner, herunder med eller uten bruk av Leverandøren, alle utbetalinger som skal gjøres i den forbindelse