

Tjenestebilag for Smartday

1. VIRKEOMRÅDE OG AVTALEPARTER

Dette bilaget regulerer vilkårene for, og innholdet, i tjenesten Smartday, heretter kalt Tjenesten. Vilkårene 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/.

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

1.1 Spesielle vilkår for tjenesten

Telenor tildeler kunden en bruksrett til det antall Smartday moduler som Kunden til enhver tid har aktivert og betaler for.

Bruksretten omfatter alle interne brukere. Videre er kunden berettiget til å gi eksterne brukere adgang til Smartday-modulene, utelukkende med det formål å få tilgang til og endre Kundens data.

Kunden er ansvarlig for at de nevnte brukerne overholder vilkår for Tjenesten.

Ved terminering av Tjenesten bortfaller bruksrett.

GSGGroup har fullstendig opphavsrett, eierskap og alle andre rettigheter til Smartday-modulene. Ethvert brudd på disse rettighetene, herunder ulovlig bruk som muliggjør kopiering av lisensfiler/koder for tredjemann ansees som vesentlig mislighold av denne avtalen og berettiger Telenor til fritt å heve avtalen, helt eller delvis, med øyeblikkelig virkning.

Kunden har ikke rett til å:

- a) endre lisensfiler/koder
- b) omgå de tekniske begrensningene i programmet
- c) foreta omvendt utvikling, dekompile eller demontere programmet, med mindre og bare i den grad dette er uttrykkelig tillatt i henhold til gjeldende lovbestemmelser om opphavsrett for dataprogrammer
- d) lage flere eksemplarer av programmet enn det som er spesifisert i denne avtalen eller tillatt i henhold til gjeldende lov, til tross for denne begrensningen
- e) publisere eller på annen måte gjøre programmet tilgjengelig så andre kan kopiere det
- f) leie ut, lease eller låne bort programmet
- g) overføre programmet eller denne avtalen til en tredjepart

2. GENERELL BESKRIVELSE AV TJENESTEN

Tjenesten tilbys Norske bedrifter og registreres på foretaksnummeret til bedriften. Kunden, eventuelt med bistand fra Telenor; oppretter brukere på tjenesteplattform og tilordner ønsket funksjonalitet til disse brukerne. Kunden vil bli fakturert i henhold til enhver tid tilordnet funksjonalitet til brukerne.

Listepris for bruk av Tjenesten finnes på den til enhver tid gjeldende prislister på telenor.no/bedrift/skytjenester/

Bruk av Tjenesten forutsetter at Kunden og enhver av Kundens brukere:

- laster ned og installerer bestilte Tjeneste-applikasjoner fra Smartday Portal, AppStore eller Google Play
- gjør seg kjent med og akseptere vilkårene
- gjør seg kjent med og akseptere brukervilkår, herunder samtykker til bruk av personopplysninger, ved nedlastning av den enkelte Tjeneste-applikasjon på terminalen.

Tjenesten består av tre hovedmoduler, noen tilleggsmoduler samt støtte for integrasjon med andre systemer.

2.1 Hovedmoduler

2.1.1 Smartday Planner

Smartday Planner er hovedverktøyet for administrasjonen i bedriften. Det er et grafisk planleggingsverktøy som gir et raskt overblikk over planlagte, igangsatte og avsluttede arbeidsoppgaver for alle ansatte. Medarbeiderne på kontoret får oversikt slik at de kan bedre utnyttelse av ressurser. De får tilgang på viktig informasjon på de enkelte oppgaver samt at de bruker mindre tid på administrasjon og papirarbeid. Kvalitets- og service rapporter blir samlet på ett sted og kan nås fra Smartday Planner. Lønnsadministrasjon og timesedler effektiviseres. Kunde kan se timeforbruk på enkelte ordre eller få et samlet overblikk over medarbeidere. Gjennom integrasjon med ERP-system kan avsluttede oppgaver enkelt legges til fakturering.

Smartday Planner er en Microsoft Windows applikasjon. Den støtter Windows 7 og senere.

2.1.1.1 Smartday Touch

Smartday Touch er hovedverktøyet for feltarbeidere, der denne kan se alle oppgaver som er tildelt. Smartday Touch inneholder full time- og materiellregistrering og mulighet for å fylle ut sjekklister og ta billedokumentasjon direkte på klienten.

Smartday Touch kjører på iOS, Android og Windows 10 (PC og Mobil) operativsystem.

2.1.2 Smartday Time

Smartday Time gir også oversikt over alle oppgaver som er tildelt og mulighet for tidsregistrering på diise. Kan benyttes av medarbeidere som ikke har behov for all funksjonalitet i Smartday Touch (t.d lærlinger)

2.2 Tilleggsmoduler

2.2.1 Kart

Kartmodulen viser alle oppgaver i et kart i Smartday Planner. Dette gjør det enklere å utnytte ressurser optimalt ved å tilordne flere oppdrag i samme område til én medarbeider og derved redusere dødtid i form av kjøring.

2.2.2 Repeterende serviceoppdrag

Modulen gjør det mulig å opprette oppgave én gang og denne vil automatisk bli planlagt på valgt tidsintervall i fremtiden. Ved å legge samme tidsintervall på enheter i samme område spares reisetid og ressurser utnyttes optimalt.

2.2.3 Tilbud

Smartday tilbudsmodul gir medarbeidere i felt, mulighet for å opprette tilbud. Gjør det enkelt å lage tilbud på ekstraarbeid eller tilbud på ny enhet ved behov for utskifting avdekket i forbindelse med service.

2.2.4 Meldinger

Modulen gjør det mulig å sende SMS og E-post automatisk fra systemet. Det kan f.eks. være påminnelse til kunde om forestående arbeid for å unngå bomtur, eller automatisk rapport til kunde på avsluttet arbeid.

2.2.5 Serviceenheter

Man kan definere hvilken enhet det skal gjøres service på istedet for å kun angi hvilken adresse man skal til. Serviceenheter gir også mulig for å beskrive enheten i detaljer med serienummer, forbruk, installasjonsdato og i hvilken periode enheten skal ha service. Gir også tilgang til servicehistorikk på enheten.

2.3 Integrasjon til økonomisystemer

Smartday kan integreres med ditt eksisterende ERP-system.

Vi tilbyr i dag standardintegrasjoner til

- 24SevenOffice
- Visma eAccounting
- Visma Mamut
- Microsoft Dynamics Navision

Det er mulig å bygge andre integrasjoner til Smartday basert på leverandørens API.

2.4 Support

Support blir utført fra Telenor sertifiserte Support Senter, som også vil håndtere leveranse og feilmeldinger. I forbindelse med leveransen av Tjenesten vil administrator hos Kunden få tilgang til materiell for hvordan komme i gang og bruk av tjenesten.

2.5 Leveranse

Etter å ha bestilt Tjenesten, vil løsningen automatisk bli aktivert og administrator hos Kunden får tilgang til løsning. Dersom det ønskes bistand til å etablering, inkludert opplæring kan Telenor tilby dette (anbefales).

2.6 Etablering og opplæring

Telenor kan bistå med å sette opp løsning. Som standard inkluderer dette å importere grunndata, som informasjon om brukere, kunder og varer, samt online opplæring

2.7 Opplæring

Det er utarbeidet videoer som bistand til å komme i gang med tjenesten. Ønskes mer tilpasset opplæring i form av online opplæring tilbys dette som tilleggsprodukt som kan bestilles sammen med tjenesten.

2.8 Konsulentbistand

Ønskes ytterligere bistand, t.d. tilpasning og utarbeidelse av nye sjekklister, kan dette tilbys på konsulentbasis.

2.9 SLA

For all funksjonalitet i Tjenesten er det en oppetid på 99,5% målt over en hel måned.

Planlagt vedlikehold er unntatt ved beregning av oppetid, forutsatt at denne finner sted mellom 00:00 og 05:00 CET.

Avtalt driftsperiode er mandag til torsdag kl. 08.00 – 16:00, fredag kl. 08:00-15:00, unntatt offisielle norske helligdager, samt følgende fridager: grunnlovsdagen (17/5), julaften (24/12) og nyttårsaften (31/12).

For tjenesten tilbyr Telenor kundeservice som er åpent 24 timer i døgnet: Tlf. 09000 i Norge og +47 915 09000 fra utlandet.

Brukerstøtte tilbys 08:00-16:00: Tlf 80035925

3. TELENORS BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER I TILKNYTNING TIL TJENESTEN

Telenors leveranse av Smartday innebærer behandling av personopplysninger på vegne av kunden. For denne tjenestener 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

Navn på tjeneste	Smartday
Hva er formålet med Databehandlers behandling av personopplysninger på vegne av Behandlingsansvarlig?	Tjenesten har til formål å gi Behandlingsansvarlig verktøy slik at de kan modernisere og digitalisere sine arbeidsprosesser mellom bedriften (juridisk eier) og den ansatte (bruker).
Hvilke typer av personopplysninger behandles?	Ved avtale om Tjenesten behandler databehandler opplysninger om brukeres bruk av tjenester, herunder brukernavn, passord, type terminal, lokaliseringsdata, registrerte data, filer og e-post adresse til og fra sluttkunde som mottar dokumenter tilsendt av tjenesten.
Hvordan behandler Databehandler personopplysningene?	Ved aktivering av Tjenesten overføres det opplysninger fra databehandlers kundedatabase til underleverandørers systemer for videre behandling. Innlogging er beskyttet via brukerid og passord, hvor underleverandør lagrer data, er data lagret kryptert. For alle tjenester så vil underleverandør samle opp data omkring bruk for feilsøking og grunnlag for fakturering, analyse, produktforbedringer og statistikk.
Bruker databehandler underleverandører til behandling av personopplysningene?	Ja: Telenor Norge AS benytter følgende underleverandører for levering av tjenesten: <ul style="list-style-type: none"> - GSSGroup - Telenor GSS - Odin Automation - Datacom Systems
I hvilke land behandles personopplysningene?	<ul style="list-style-type: none"> - Norge - Irland - Pakistan - Russland - Malaysia
Har Databehandler inngått avtale med underleverandør i henhold til EUs prinsipper for standardavtale om overføring av person-	Det er inngått databehandlervilkår med våre leverandører for behandling av personopplysninger innenfor og utenfor EU/EØS.

opplysninger til land innenfor/utenfor EU/EØS?	Se punkt over for detaljer
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. KUNDENS ANSVAR

- Det er Kundens ansvar å ha hjemmel for behandling av personopplysninger. Kunden må inngå en Databehandleravtale med Telenor som gir Telenor rett til å være databehandler på vegne av Kunden.
- Kunde har ansvar for å oppfylle de krav som er gjeldende i Personopplysningsloven, og andre lover og forskrifter som bruken av Tjenesten omfattes av.
- Det er Kundens ansvar å sikre at egne ansatte og deres kunder er informert om Tjenesten og brukes i henhold til avtalen
- Kunden er ansvarlig, teknisk og merkantilt, for alle terminaler (PC, smarttelefoner, nettbrett) og øvrig teknisk utstyr nødvendig for å benytte tjenesten inkludert sikkerhet og kapasitet på Internett aksess og datakapasitet på mobile terminaler
- Kunden er ansvarlig for at terminaler oppfyller eller overskrider minimumskravene for systemet for Tjenesten.
- Kunden er ved integrasjon fra Smartday ansvarlig for ERP-system.
- Kunde skal sikre opplæring av egne brukere i bruken av Tjenesten.