

Telenor Norges vilkår for behandling av personopplysninger om brukere/ansatte hos bedriftskunder, inkl. generelle databehandlervilkår.

Telenor behandler personopplysninger i tråd med den til enhver tid gjeldende lov- og forskriftsregulering og i henhold til eventuelle vedtak fattet av offentlige myndigheter. Se også Telenors personvernerklæring, www.telenor.no/om/personvern/ som gjelder for individer (fysiske personer), ikke enheter med organisasjonsnummer (juridiske personer).

Telenors og kundens roller etter personopplysningsloven

Telenor er behandlingsansvarlig for tjenester og prosesser, hvor Telenor behandler personopplysninger om kunden og kundens brukere, og Telenor bestemmer formålet med behandlingen samt hvilke metoder, virkemidler og/eller sikkerhetsmekanismer som skal benyttes. Dette gjelder alltid, når Telenor leverer elektroniske telekommunikasjonstjenester, så som fast og mobil telefoni og tilgang til internett.

For tjenester og/eller prosesser, hvor Telenor behandler personopplysninger på vegne av kunden for spesifikke formål fastsatt av kunden, er Telenor databehandler og kunden er behandlingsansvarlig. Dette gjelder når Telenor leverer informasjonssamfunnstjenester over internett, så som Min Bedrift eller skytjenester fra tredjeparter, men også for tjenester/prosesser som er en blanding av elektroniske telekommunikasjonstjenester og informasjonssamfunnstjenester, så som Mobilt Bedriftsnett og Fakturakontroll.

Merk videre at ved inngåelse av avtale mellom kunden og Telenor om levering av avtalte tjenester, vil Kunden være å anse som behandlingsansvarlig for de opplysningene som kunden har innhentet om sine brukere (navn, fødselsdato og adresse), og som kunden overfører til Telenor i forbindelse med abonnementsopprettelser. For denne overførselen vil kunden være behandlingsansvarlig og Telenor databehandler, jf. punktet under (*databehandlervilkår*). Formålet med overførselen er å gjøre avtalte tjenester tilgjengelig for brukere, herunder sette databehandler i stand til etterfølgende å autentisere brukere slik at det er riktig bruker som gis tilgang til den relevante tjenesten. De mottatte opplysningene anvendes til opprettelse, evt. oppdatering (hvis bruker allerede finns i Telenors kundedatabase), av brukeridentiteter som knyttes til kunden. Prosessen med å opprette/oppdatere og verifisere brukeridentiteter i kunderegisteret skjer i sin helhet i Norge.

Når Telenor er databehandler vil behandlingen av personopplysninger være regulert av særskilte vilkår, jf. punktet under (*databehandlervilkår*). Telenor gjør oppmerksom på at kunden i slike tilfeller selv er ansvarlig for å sikre lovlig formål og rettslig grunnlag (hjemmel) for behandlingen av personopplysninger.

Telenors ansvar etter personopplysningsloven, når Telenor er databehandler (databehandlervilkår)

Når Telenor (som databehandler) behandler personopplysninger på vegne av kunden (som behandlingsansvarlig) vil følgende vilkår være gjeldende:

Databehandler skal utelukkende behandle personopplysninger som angitt i disse vilkår og tilhørende tjenestebilag/brukervilkår for aktuelle Tjenester eller prosesser. Personopplysningene skal utelukkende behandles for angitte formål og i angitte geografiske områder som definert i tjenestebilag/brukervilkår.

Databehandler kan også behandle personopplysninger når dette er pålagt av EU eller nasjonale regler som databehandler er underlagt. I slike tilfeller skal databehandler, så langt det er mulig, informere behandlingsansvarlig om slike lovkrav før behandlingen iverksettes.

Databehandler skal sikre at det utelukkende er personer som er autorisert til å behandle personopplysninger som har adgang til disse, og at personene er underlagt konfidensialitetsansvar.

Databehandler skal implementere tekniske og organisatoriske foranstaltninger for å sikre et tilstrekkelig nivå av sikkerhet tilpasset den risiko som behandlingen representerer.

Databehandler skal informere den behandlingsansvarlige om enhver endring som innebærer å erstatte eller tilføye en underleverandør før slike endringer iverksettes, slik at behandlingsansvarlig har mulighet til å gjøre innsigelser mot slik endring.

I tilfeller hvor databehandler engasjerer en underleverandør til å utføre spesifikke behandlingsaktiviteter på vegne av den behandlingsansvarlige, skal de samme forpliktelser som gjør seg gjeldende i denne avtalen også gjelde for underleverandøren. Dersom en underleverandør ikke etterlever disse forpliktelsene, skal databehandleren være fullt ansvarlig overfor den behandlingsansvarlige for underleverandørens etterlevelse av sine forpliktelser etter denne avtalen.

Med hensyn til behandlingens natur og de tilgjengelige opplysninger, skal databehandleren bistå den behandlingsansvarlige med:

- Oppfyllelse av den behandlingsansvarliges forpliktelser til å besvare henvendelser knyttet til utøvelse av datasubjektets (brukers) rettigheter under gjeldende lov.
- Implementering av passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger for å sikre et tilstrekkelig nivå av sikkerhet hensett til risikoen som foreligger, herunder utføre vurdering av konsekvenser for personvernet, som med rimelighet kan kreves av den behandlingsansvarlige og kommunisere med nasjonale Datatilsyn / Databeskyttelsesmyndighet.

Dersom det oppstår brudd på persondatasikkerheten, skal databehandleren uten ugrunnet opphold skriftlig varsle den behandlingsansvarlige.

Databehandler skal umiddelbart slette eller returnere alle personopplysninger, inkludert alle kopier, etter at avtaleforholdet er avsluttet, eller dersom den behandlingsansvarlige skriftlig anmoder om dette.

I tilfeller hvor behandling av personopplysninger foregår enten 1) utenfor EU/EØS-området, eller 2) i andre land enn dem forhåndsgodkjent av Europa-kommisjonen, skal behandlingen være i overensstemmelse med de gjeldende *EU Model Contracts for the transfer of Personal Data to third countries*. Databehandleren gis derfor fullmakt til å inngå slik *EU Model Clause Agreement* på vegne av den behandlingsansvarlige.

Databehandleren skal gi den behandlingsansvarlige adgang til all informasjon som med rimelighet er nødvendig for å dokumentere etterlevelse av disse vilkår, samt tillate og medvirke til revisjon av disse, utført av den behandlingsansvarlige eller av en tredjepartsrevisor på oppdrag fra den behandlingsansvarlige. Alle kostnader knyttet til slik revisjon skal dekkes av den behandlingsansvarlige.

Informasjon om den konkrete behandlingen fremgår av relevant tjenestebilag/ brukervilkårene.

Telenors bruk av personopplysninger ved kunderådgivning og markedsføring

Telenor kan benytte enhver kommunikasjonsform overfor kontaktpersoner utpekt av kunde, herunder elektronisk kommunikasjon (SMS, MMS, e-post m.m.), for å informere og gi råd om samt markedsføre Telenors produkt- og tjenestetilbud.

Reservasjon mot markedsføring og utlevering til katalog og nummeropplysningstjeneste

Kunden, inkludert kundens brukere og kontaktperson, kan via Telenors digitale selvbetjeningskanaler og/eller kundeservice reservere seg mot, eller begrense, Telenors bruk av kundeopplysninger i forbindelse med markedsføring, utlevering til nummeropplysningstjeneste og katalog.