

27.04.2024

## Tjenestebilag for Microsoft Skytjenester

---

### 1. VIRKEOMRÅDE OG AVTALEPARTER

Dette bilaget regulerer vilkårene for, og innholdet, i tjenesten Microsoft Skytjenester, heretter kalt Tjenesten. Vilklårene 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. <https://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 bruksrett til abonnement og applikasjoner som medfølger Tjenesten, samt personlig innlogging for Kunden og dennes autoriserte brukere med brukernavn og passord. Gjennom de tildelte brukernavn og passord gis Kunden tilgang til og knyttes til bruken av Tjenesten som kunden har inngått avtale med Telenor om. Ved terminering av Tjenesten bortfaller Kundens bruksrett til Tjenesten.

Skytjenesteleverandøren har egne standardvilkår og personvernvilkår for Microsoft Skytjenester som Kunden må gjøre seg kjent med og akseptere i tillegg til avtalen med Telenor, inkl. dette tjenestebilaget. Skytjenesteleverandørens standardvilkår er bindende overfor Kunden. Dette gjelder også om Telenor er part i avtalen med Skytjenesteleverandøren.

Kunden kan ikke gjøre andre krav gjeldende overfor Telenor når det gjelder levering av Microsoft skytjenesten enn det som følger av dette tjenestebilaget. Andre krav må rettes mot Skytjenesteleverandøren i henhold til standardvilkårene mellom Kunden og Microsoft.

Microsofts til enhver tid gjeldene standardvilkår for leverandørens skytjenester er tilgjengelig på <https://www.microsoft.com/licensing/docs/customeragreement>.

- For en nærmere beskrivelse av sikkerhet og personvern i tilknytning til Microsoft Skytjenester, se Microsofts klareringssenter (Trust Center): <https://www.microsoft.com/nb-no/trust-center/product-overview?rtc=1>

### 2. GENERELL BESKRIVELSE AV TJENESTEN

Tjenesten tilbys Norske bedrifter og registreres på foretaksnummeret til bedriften. Kunden bestiller ønsket funksjonalitet og antall lisenser omfattet av Tjenesten, og disse vil deretter bli aktivert for brukere som Kunden angir til Telenor eller Telenors representant.

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

- nedlaster og installerer bestilte Tjeneste-applikasjoner fra Microsoft Store, Microsoft Portal, Apple App Store eller Google Play Store
- gjør seg kjent med og aksepterer vilkårene
- gjør seg kjent med og aksepterer brukervilkår, herunder samtykker til bruk av personopplysninger, ved nedlastning av den enkelte Tjeneste-applikasjon på terminalen.

#### 2.1 Om Tjenesten

Tjenesten består av en samling abonnementsbaserte tjenester i form av skybaserte versjoner av Microsofts produkter. Tjenestene gir tilgang til blant annet: e-post, intranett, prosjektsider, kommunikasjonsløsninger som chat og webmøter, lagringsløsninger, Office-applikasjoner og sikkerhetsløsninger.

Enkelte varianter inkluderer også klientapplikasjoner, som kan installeres på Kundens terminaler.

Brukerne aksesserer Tjenesten over Internett. Det vil si at brukere kan benytte Tjenesten uansett geografi eller terminal. Brukere kan sitte i virksomhetens lokaler, være på reise eller på hjemmekontor.

27.04.2024

## 2.2 Funksjonalitet

Microsoft har valgt å samle funksjonalitet i forskjellige tjenestepakker for å dekke ulike kundebehov.

<https://docs.microsoft.com/en-us/office365/servicedescriptions/office-365-platform-service-description/office-365-plan-options>

## 2.3 Supportavtale

Supportavtale er en tilleggstjeneste og supporten blir utført fra Telenors sertifiserte Support Senter, som også vil håndtere leveranse og feilmeldinger. I forbindelse med leveransen av Tjenesten vil brukere og administrator hos Kunde få tilgang til materiell for hvordan komme i gang og bruk av tjenesten. Ytterligere tilpasning av tjenesten er ikke inkludert, men bistand til dette ytes mot betaling for medgått tid.

## 2.4 SLA

For all funksjonalitet i Tjenesten er det en opptid på minst 99,9%

<https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/Service-Level-Agreements-SLA-for-Online-Services>

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

## 3. KOMPLETT BESTILLING

Kunden bestiller ønsket abonnement og evt. tjenesteopsjoner, ref. punkt 2.3

Bestilling av Tjenesten regnes som komplett når Kunde har returnert signert bedriftskundeavtale med Telenor, inkludert dette Tjenestebilag.

## 4. LEVERANSE

Etter å ha bestilt Tjenesten, vil løsningen bli aktivert av Telenor eller Telenors representant. Leveransetid er normalt innen 10 dager.

## 5. KUNDENS ANSVAR

### 5.1 Kundens ansvar ved leveranse og installasjon av Microsoft Skytjenester

- Installasjon og oppsett av alt lokalt utstyr
- Nødvendige åpninger mot Internett og lokalnett som kreves av tjenesten
- Opplæring av de ansatte i bruk av tjenesten
- Nettverkskapasitet for best mulig opplevelse av tjenesten

### 5.2 Ansvar og vilkår ved bruk av tjenesten

Kunden, Kundens administrator og brukere skal ikke bruke Tjenesten til bedrageri, svindel, støtende eller utuktig aktivitet, eller på en annen måte som strider mot gjeldende lov, god tro og god skikk eller Skytjenesteleverandørens retningslinjer.

Kunden har ansvar for å oppfylle de krav som er gjeldende i Personopplysningsloven, og andre lover og forskrifter som bruken av Tjenesten omfattes av.

I tilfelle berettiget klage eller varsel om brudd av en bruker, kan Leverandør terminere bruk av Tjenesten for vedkommende bruker til saken er løst.

Kunde skal hindre uautorisert tilgang til og bruk av Tjenesten, og skal oppfylle de krav og forpliktelser som er gjeldende i lover og forskrifter som bruken av Tjenesten omfattes av.

Det er Kundens ansvar å sikre at egne administratorer og brukere er informert om og opplært i bruk av Tjenesten, hvordan denne fungerer og at den brukes i henhold til avtalen.

27.04.2024

## 6. FEILMOTTAK

Kundens administratorer har tilgang til døgnåpent feilmottak som alltid kan kontaktes på telefon ved feil og problemer med tjenesten. Tlf. 09000 i Norge og +47 915 09000 fra utlandet.

For kunder med supportavtale vil vanlige brukerspørsmål/henvendelser svares opp i arbeidstiden kl 0800-1600 på tlf. 800 35 925, men feil kan meldes hele døgnet 24/7 på tlf. 09000 i Norge og +47 915 09000 fra utlandet.

## 7. TELENORS BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER I TILKNYTNING TIL TJENESTEN

Telenors leveranse av Tjenesten 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.

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

Databehandleravtale inngås direkte mellom Microsoft (Skytjenesteleverandøren) og Kunden (som behandlingsansvarlig) for den behandlingen av personopplysninger som skjer i Microsoft sine tjenester. Den til enhver tid gjeldende versjon av Skytjenesteleverandørens standard databehandleravtale som er inngått mellom Microsoft og Kunden.

Oversikten nedenfor beskriver Telenors ansvar som databehandler av Kundens personopplysninger i tilknytning til leveranse av Tjenesten.

Navn på tjeneste regulert av Databehandleravtalen	Microsoft Skytjenester
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?	<p>Under inngått avtale om Tjenesten, kan Databehandler behandle følgende typer av personopplysninger:</p> <p><u>Kundekonto-opplysninger:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Den behandlingsansvarliges (Kundens) organisasjonsnummer, navn og adresse,</li> <li>- Fakturamottakers for- og etternavn, telefonnummer og epostadresse, samt evt.</li> <li>- Administrators for- og etternavn, telefonnummer og epostadresse, brukernavn og passord.</li> </ul> <p><u>Brukeropplysninger, herunder:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Navn</li> <li>- Epostadresse</li> <li>- Brukernavn</li> <li>- Passord</li> <li>- Terminaltype</li> <li>- Nettleser</li> </ul>

27.04.2024

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lokaliseringsdata</li> <li>- Registrerte data</li> <li>- Mobilnummer (frivillig)</li> <li>- Postadresse (frivillig)</li> <li>- Avatar/profilbilde (frivillig)</li> <li>- E-post adresse til og fra sluttkunde som mottar dokumenter tilsendt av tjenesten</li> </ul>
Hvordan behandler Databehandler personopplysningene?	<p>Databehandler behandler kundens personopplysninger i det omfang og for de formål som er beskrevet over.</p> <p>All behandling skjer med høy grad av sikkerhet både fysisk, organisatorisk og teknisk, herunder ved bruk av autorisert personell, streng tilgangskontroll, kryptering, pseudonymisering, back-up mm.</p> <p>Ved aktivering av Tjenesten overføres det opplysninger fra databehandlers kundedatabase til underleverandørers systemer for videre behandling.</p>
Bruker databehandler underleverandører til behandling av personopplysningene?	<p>Ja: Telenor Norge AS benytter følgende underleverandører for levering av tjenesten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Microsoft</li> <li>- Arrow</li> </ul>
I hvilke land behandles personopplysningene?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Norge (Telenor, Microsoft og Arrow)</li> <li>- Nederland (Microsoft)</li> <li>- Irland (Microsoft og Arrow)</li> <li>- Sverige (Arrow)</li> <li>- Frankrike (Arrow)</li> <li>- India (Arrow)</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?	<p>Det er inngått databehandleravtale med våre leverandører for behandling av personopplysninger innenfor og utenfor EU/EØS.</p>
Hvordan og når slettes personopplysningene?	<p><u>Kundekonto-opplysninger:</u> Lagres så lenge Tjenesten er aktiv. Slettes eller anonymiseres når kundens avtale om Tjenesten avsluttes.</p> <p><u>Brukeropplysninger:</u> Lagres så lenge brukerkontoen er aktiv. Slettes når brukerkonto eller kundens avtale om Tjenesten avsluttes.</p>

## 8. OPPSIGELSE AV LISENSER

Fra og med 10. mars 2022 leveres alle nye Microsoft lisenser som NCE-lisenser og har opptil 36 måneders bindingstid. NCE lisenser fornyes automatisk med ny bindingstid med mindre kunden sier opp NCE lisensene minst 30 dager før utløp av bindingstiden. Slik oppsigelse må meddeles Telenor skriftlig via [cloudbestilling@telenor.no](mailto:cloudbestilling@telenor.no)

Avtalen kan ikke sies opp når det foreligger aktive tjenester kjøpt av Telenor med eventuell resterende bindingstid satt av Microsoft.

Telenor kan si opp avtalen med øyeblikkelig virkning dersom kunden vesentlig misligholder sine forpliktelser.