

TELENORS PRODUKTSPECIFIKKE DATABEHANDLERVILKÅR FOR MIRALIX KONTAKTCENTER

1. Indledning

- 1.1 Disse produktspecifikke databehandlervilkår ("**Produktspecifikke Databehandlervilkår**") finder anvendelse på den behandling af personoplysninger som Telenor A/S (cvr. 19433692, Frederikskaj 8, 2450 København SV) ("**Databehandler**") foretager på vegne af Kunden ("**Dataansvarlig**") med henblik på at levere produktet ("**Miralix Kontaktcenter**") i henhold til den, mellem Databehandleren og den Dataansvarlige, indgåede aftale vedrørende levering af Miralix Kontaktcenter ("**Aftale for Miralix Kontaktcenter**"¹).
- 1.2 Disse Produktspecifikke Databehandlervilkår er fastsat i henhold til databeskyttelsesforordningens artikel 28, stk. 3 ("**GDPR**") og fastsætter, sammenholdt med de generelle databehandlervilkår, den Dataansvarlige og Databehandlerens rettigheder og forpligtelser, når der foretages behandling af personoplysninger på vegne af den Dataansvarlige i forbindelse med leveringen af Miralix Kontaktcenter.
- 1.3 Disse Produktspecifikke databehandlervilkår er en integreret del af Telenors Generelle Databehandlervilkår og finder anvendelse på tidspunktet for de generelle databehandlervilkårs ikrafttræden.

¹ Aftalen kan blandt andet være udfærdiget som en produktaftale, en SKI-aftale, vilkår eller anden aftaletype. Det afhænger af den specifikke aftaletype, der er indgået mellem Telenor og Kunden.

Bilag A Oplysninger om behandlingen

Databehandleren leverer Miralix Kontaktcenter og den tilhørende løsning til den Dataansvarlige, jf. Aftalen for Miralix Kontaktcenter.

A.1. Formålet med databehandlerens behandling af personoplysninger på vegne af den dataansvarlige

Formålene med Databehandlerens behandling af personoplysninger på vegne af den Dataansvarlige er at kunne implementere og opsætte den Dataansvarliges Miralix Kontaktcenter samt supportere den Dataansvarliges brug af løsningen. Dette gælder opsætning (opsætning af brugere, system og licenser), løbende service (opdateringer til system og brugere, fejlhåndtering og tilkøb og konfiguration af funktionalitet og kundespecifikke tilpasninger), support og rådgivning (uddannelse i brug af løsning, rådgivning i effektiv anvendelse og issue håndtering), samt rapportering (opsætning af rapporter til kundens brug af systemet).

A.2. Databehandlerens behandling af personoplysninger på vegne af den dataansvarlige drejer sig primært om (karakteren af behandlingen)

Karakteren af behandlingen af personoplysninger, som Databehandleren foretager på vegne af den Dataansvarlige består primært i opsætning af Miralix Kontaktcenter hos den Dataansvarlige samt mulighed for efterfølgende at kunne supportere (opsætning, tilpasninger, ændringer og nedtagning af brugere og licenser) og servicere (fejlhåndteringer) den Dataansvarlige i dennes brug af løsningen.

A.3. Behandlingen omfatter følgende typer af personoplysninger om de registrerede

Løsningen er udviklet til at omfatte behandling af almindelige personoplysninger omfattet af GDPR artikel 6. Følgende typer af almindelige personoplysninger behandles i forbindelse med Databehandlerens levering af Miralix Kontaktcenter.

Ved oprettelse af den Dataansvarliges brugere i Miralix Kontaktcenter benyttes nedenstående personoplysninger:

- Brugernavn
- Email
- Telefonnummer

Ved den Dataansvarliges brug af Miralix Kontaktcenter og Databehandlerens potentielle administratoradgang, som beskrevet nedenfor i afsnit C.1, behandles følgende personoplysninger:

- Mobilstatus, status på chatbeskeder, status på lokalnumre
- Logfiler, kaldslogs, responstider, login info, kalenderaftaler
- Brugernavn, telefonnummer, email, adresser

Ved den Dataansvarliges tilkøb af yderligere funktionaliteter (add-ons), kan følgende personoplysninger behandles. Dette afhænger af den eller de tilkøbte add-ons:

- Miralix Call Recording: Optagede samtaler
- Miralix Video: Billede-stream
- Digital Web Chat: Chat-beskeder
- Miralix View: Historiske kontaktcenterdata til brug for statistik (alle personoplysninger, der er nævnt ovenfor og som behandles i forbindelse med levering og administration af Miralix Kontaktcenter)
- Miralix AI (AI Summary og AI Rapportering): Indhold af samtaler både som tale og tekst (kan indeholde almindelige personoplysninger, fortrolige og følsomme personoplysninger afhængigt af samtalen), teknisk metadata relateret til samtalen (tidspunkt, varighed, agent-ID), noter eller resuméer som genereres af AI-funktionen, kategoriseringer og analyseresultater, logfiler og opkaldsdata

Løsningen er ikke udviklet med henblik på at behandle særlige kategorier af personoplysninger efter GDPR artikel 9 (følsomme personoplysninger), men tilkøbes Miralix Call Recording eller Miralix AI kan det ikke udelukkes, at optagelsen kan indeholde følsomme personoplysninger eller andre fortrolige personoplysninger, afhængig af den Dataansvarliges formål med at benytte Miralix Call Recording eller Miralix AI.

A.4. Behandlingen omfatter følgende kategorier af registrerede

- Den Dataansvarliges medarbejdere (brugere) af Miralix Kontaktcenter
- Den Dataansvarliges kunder, samarbejdspartnere eller øvrige, der kontakter den Dataansvarlige

A.5. Databehandlerens behandling af personoplysninger på vegne af den dataansvarlige kan påbegyndes efter disse databehandlervilkårs ikrafttræden. Behandlingen har følgende varighed

Varigheden af behandlingen af personoplysninger svarer til varigheden af leveringen af ydelsen. Behandlingen er således ikke tidsbegrænset, men varer indtil Aftalen for Miralix Kontaktcenter opsiges eller ophæves af en af parterne.

Bilag B Underdatabehandlere

B.1. Godkendte underdatabehandlere

Ved disse Produktspecifikke Databehandlervilkårs ikrafttræden har den Dataansvarlige godkendt brugen af følgende underdatabehandlere for den beskrevne behandlingsaktivitet:

NAVN	ADRESSE	BESKRIVELSE AF BEHANDLING	PERSONOPLYSNINGER, DER BEHANDLES
DATABASEHANDLERENS UNDERDATABEHANDLER			
Miralix A/S	Snedkervej 5, 8722 Hedensted, Danmark	Udvikling, drift, levering, test, opdatering, fejlretning og hosting af kernelementer og software til løsningen. Kan bistå Datahandleren med opsætning og 2nd line support	Oplysningerne oplistet i pkt. A.3 ovenfor
UNDERDATABEHANDLERENS UNDERDATABEHANDLERE			
Microsoft <i>Underdatabehandleren benyttes til levering af Miralix Kontaktcenter samt følgende add-ons:</i> • Miralix View	Kanalvej 7, 2800 Kongens Lyngby, Danmark	Hosting og behandling af statistisk information	Oplysningerne oplistet i pkt. A.3 ovenfor
Atlassian <i>Underdatabehandleren benyttes til levering af Miralix Kontaktcenter</i>	Singel 236 1016 AB Amsterdam, Holland	Jira software og Confluence	Oplysningerne oplistet i pkt. A.3 ovenfor

Meedio <i>Underdatabehandleren benyttes til levering af Miralix Kontaktcenter samt følgende add-ons:</i> • Miralix Video	Europaplads 2, 7., 8000 Aarhus C, Danmark	Teknisk video- og mødeplatform	Billede-stream i forbindelse med videoopkald.
Global Connect Outsourcing / Unit IT Holding <i>Underdatabehandleren benyttes til levering af Miralix Kontaktcenter samt følgende add-ons:</i> • Miralix Call Recording • Digital Web Chat	Havneholmen 6, 2450 København SV, Danmark	IT-infrastruktur og hosting	Oplysningerne oplistet i pkt. A.3 ovenfor
Capacit A/S <i>Underdatabehandleren benyttes til følgende add-ons:</i> • Miralix AI	Overgaden Neden Vandet 9A, 1414 København	AI-transskribering og analyse af optagede samtale samt hosting og backup	Indhold af samtaler, teknisk metadata relateret til samtalen, noter, resumeér, kategoriseringer og analyseresultater, logfiler og opkaldsdata

Databehandleren må ikke – uden den Dataansvarliges skriftlige godkendelse – gøre brug af en underdatabehandler til en anden behandlingsaktivitet end den beskrevne og aftalte eller gøre brug af en anden underdatabehandler til denne behandlingsaktivitet.

B.2. Varsel for indsigelse mod underdatabehandlere

Den Dataansvarlige skal inden 10 dage fra datoen for Databehandlerens underretning om eventuelle planlagte ændringer vedrørende tilføjelse eller udskiftning af underdatabehandlere skriftligt til Databehandleren gøre indsigelse mod den eller de pågældende underdatabehandlere.

Hvis den Dataansvarlige gør indsigelse, skal indsigelsen indeholde den Dataansvarliges specifikke grunde til indsigelsen.

Bilag C Instruks vedrørende behandling af personoplysninger

C.1. Behandlingens genstand/instruks

Databehandlerens behandling af personoplysninger på vegne af den Dataansvarlige sker ved, at Databehandleren udfører følgende:

Databehandleren distribuerer Miralix Kontaktcenter, der er udviklet, leveres og driftes af underdatabehandleren.

Databehandleren importerer og integrerer den Dataansvarliges medarbejderoplysninger i den Dataansvarliges Miralix Kontaktcenter. Dette gøres enten via en manuel import eller en Active Directory (AD) import fra den Dataansvarliges egen database. Denne database administreres udelukkende af den Dataansvarlige selv og Databehandleren har ingen direkte adgang hertil.

Databehandleren bistår den Dataansvarlige med tilpasning og opsætning af den Dataansvarliges løsning efter den Dataansvarliges ønsker og behov. Dette indebærer blandt andet oprettelse af en eller flere brugere. Ønsker den Dataansvarlige ændringer eller udvidelser til løsningen, bistår Databehandleren ligeledes med disse.

Efter opsætning af den Dataansvarliges Miralix Kontaktcenter vil den Dataansvarlige som udgangspunkt selv stå for administration af løsningen. Omfanget af Databehandlerens efterfølgende behandling i form af service og administration afhænger af den Dataansvarliges behov. Dette aftales særskilt.

Databehandleren behandler personoplysningerne direkte i den Dataansvarliges Miralix Kontaktcenter.

Tilkøber den Dataansvarlige underprodukter fra underdatabehandleren eller øvrige, relaterede produkter fra tredjeparter integreres disse i den Dataansvarliges løsning efter instruks fra den Dataansvarlige.

Databehandleren er kun databehandler for behandling af personoplysningerne i den Dataansvarliges Miralix Kontaktcenter. Øvrig behandling af Kundens teleoplysninger, der behandles som led i Telenors fremføring af kommunikation i netværket er ikke omfattet af de generelle databehandlervilkår eller disse Produktspecifikke Databehandlervilkår.

C.1.1. Angående yderligere tilkøbt funktionalitet (add-ons)

Beskrivelse af tilkøbte funktionalitet(er) (add-ons) findes i underdatabehandlerens servicekatalog: <https://miralix.dk/services>.

Udbuddet af yderligere funktionalitet(er) afhænger af Databehandleren og tilkøb heraf skal altid aftales med Databehandleren.

Den Dataansvarlige har ansvaret for at sikre, at behandling af personoplysninger forbundet med yderligere tilkøbt funktionalitet (add-ons) sker i henhold til gældende lovgivning.

C.2. Behandlingssikkerhed

Der skal etableres et sikkerhedsniveau, der afspejler behandlingens omfang og at Miralix Kontaktcenter er udviklet med henblik på behandling af almindelige og ikke følsomme personoplysninger, som angivet i Bilag A.

Databehandleren er herefter berettiget og forpligtet til at træffe beslutninger om, hvilke tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger, der skal gennemføres for at etablere det nødvendige sikkerhedsniveau.

Databehandleren skal dog – under alle omstændigheder og som minimum – gennemføre følgende foranstaltninger, som er aftalt med den dataansvarlige:

Databehandleren skal opretholde adgangsbegrænsning, hvilket indebærer, at antallet af medarbejdere hos databehandleren, der har adgang til den dataansvarliges personoplysninger skal begrænses til det nødvendige.

Databehandleren tilgår løsningen gennem et lukket netværk eller via VPN med to-faktor validering.

Databehandleren skal sikre en tilstrækkelig netværksadskillelse.

Underdatabehandleren har etableret yderligere sikkerhedsforanstaltninger, der afspejler underdatabehandlerens databehandling.

C.3 Bistand til den dataansvarlige

Databehandleren skal så vidt muligt – inden for det nedenstående omfang og udstrækning – bistå den Dataansvarlige ved at gennemføre følgende foranstaltninger:

Databehandleren bistår, så vidt muligt og inden for rimeligt omfang, den Dataansvarlige med tilgængelig information til brug for den Dataansvarliges overholdelse af de registreredes rettigheder.

Skulle Databehandleren blive mødt med henvendelser eller anmodninger fra de registrerede vil Databehandleren videreformidle disse henvendelser og anmodninger til den Dataansvarlige.

Databehandleren bistår, uden unødigt forsinkelse, den Dataansvarlige med oplysninger relevante for den Dataansvarliges indberetning af brud på persondatasikkerheden i tilfælde, hvor bruddet er sket i relation til den Dataansvarliges Miralix Kontaktcenter.

C.4 Opbevaringsperiode/sletterutine

Databehandleren modtager de, i pkt. A.3, omtalte, almindelige oplysninger til brug for opsætning af den Dataansvarlige. Disse slettes 30 dage efter opsætning af den Dataansvarlige eller snart de ikke længere er nødvendige.

Databehandleren opbevarer ikke øvrige personoplysninger, men tilgår dem direkte i den Dataansvarliges løsning. Personoplysninger i løsningen bliver slettet, jf. de af den Dataansvarlige fastsatte slettefrister i selve applikationen. Dette gælder for både Miralix Kontaktcenter og eventuelt yderligere tilkøbt funktionalitet (add-ons).

Ved den Dataansvarlige ophør med brug af Miralix Kontaktcenter, slettes personoplysningerne på ophørstidspunktet.

C.5 Lokalitet for behandling

Behandling af de omfattede personoplysninger kan ikke uden den Dataansvarliges forudgående skriftlige godkendelse ske på andre lokaliteter end følgende:

NAVN	LOKALITET FOR BEHANDLING	OVERFØRSELSGRUNDLAG
DATABASEHANDLEREN		
Telenor A/S (cvr. 19433692)	Danmark	N/A
DATABASEHANDLERENS UNDERDATABASEHANDLER		
Miralix A/S	Danmark	N/A

UNDERDATABEHANDLERENS UNDERDATABEHANDLERE

Microsoft	North Europe (Irland), West Europe (Holland)	Ved tredjelandsoverførsler: Data privacy framework
Atlassian	Holland	Ved tredjelandsoverførsler: Data privacy framework
Meedio	Tyskland	N/A
Global Connect Outsourcing / Unit IT	Danmark	N/A
Capacit A/S	Danmark For hosting, infrastruktur og back-up: Irland, Holland og Sverige	A/S

C.6 Instruks vedrørende overførsel af personoplysninger til tredjelande

Hvis Databehandleren benytter underdatabehandlere i overensstemmelse med Bilag B og brugen af disse underdatabehandlere kræver overførsel til tredjelande, skal Databehandleren sikre, at der findes et overførselsgrundlag efter Kapitel 5 i GDPR.

Når overførsel af personoplysninger finder sted til lande, hvor Europa-Kommissionen har fastslået, at landet har et tilstrækkeligt beskyttelsesniveau ("sikre tredjelande"), er overførselsgrundlaget artikel 45 i GDPR.

C.7 Procedurer for den dataansvarliges revisioner, herunder inspektioner, med behandlingen af personoplysninger, som er overladt til databehandleren

Den Dataansvarlige kan, en gang om året, foretage et skriftligt tilsyn med Databehandleren for at sikre, at behandlingen af personoplysninger sker i overensstemmelse med de gældende databehandlervilkår, GDPR og databeskyttelsesloven.

Databehandlerens tid forbundet med auditering og tilsyn faktureres til medgået tid.

C.8 Procedurer for revisioner, herunder inspektioner, med behandling af personoplysninger, som er overladt til underdatabehandlere

Databehandleren fører tilsyn med underdatabehandleren og underretter den Dataansvarlige, såfremt et gennemført tilsyn giver anledning hertil. Databehandlerens tilsyn består i gennemgang af uafhængig revisionserklæring og, hvis Databehandleren finder det nødvendigt, fysisk tilsyn foretaget af en uafhængig tredjepart.

Bilag D Parternes regulering af andre forhold

N/A