

TELENORS PRODUKTSPECIFIKKE DATABEHANDLERVILKÅR FOR TRUETALK

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 ("**TrueTalk**") i henhold til den, mellem Databehandleren og den Dataansvarlige, indgåede aftale vedrørende levering af TrueTalk ("**Aftale for TrueTalk¹**").
- 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 TrueTalk.
- 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 aftale-type. Det afhænger af den specifikke aftaletype, der er indgået mellem Telenor og Kunden.

Bilag A Oplysninger om behandlingen

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

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 levere og opsætte TrueTalk for den Dataansvarlige samt supportere dennes brug af løsningen.

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 levering af TrueTalk til den Dataansvarlige, herunder teknisk opsætning og drift af TrueTalk.

Hvis den Dataansvarlige tilvælger Telenors produkt OneSupport (Service by Telenor), som udgør en separat serviceaftale med Databehandleren, kan karakteren af behandlingen ligeledes bestå af administration, opsætning og efterfølgende service.

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 TrueTalk.

Ved oprettelse af den Dataansvarliges brugere i TrueTalk benyttes nedenstående personoplysninger:

- Navn
- E-mailadresse
- Telefonnummer
- Titel og afdeling
- "Om mig"-information og billede som brugeren selv uploader

I forbindelse med brugernes onboardingflow behandles følgende personoplysninger:

- Navn
- E-mailadresse

- Sprog
- Virksomhed
- Bruger ID

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

- Navn
- E-mailadresse
- Telefonnummer
- Titel og afdeling
- Loginoplysninger
- Status for brugeren, herunder om brugeren er ledig, optaget eller fraværende
- Tidsstempler
- Opkaldshistorik og oplysninger om opkald herunder dato og klokkeslæt for opkaldet, opkaldets varighed, hvem der har besvaret et opkald og hvem der ringes til
- Kalenderposter, herunder fravær og varighed
- Brugernavn og password til credential management-løsningen
- Appstatistik i forhold til brugen af løsningen, herunder antal log-ons og opetider

Løsningen er ikke udviklet med henblik på at behandle særlige kategorier af personoplysninger efter GDPR artikel 9 (følsomme personoplysninger).

A.4. Behandlingen omfatter følgende kategorier af registrerede

Den Dataansvarliges brugere af TrueTalk.

For personer, hvis opkald går gennem Kundens TrueTalk, behandles udelukkende telefonnummer og opkaldets varighed. Offentligt tilgængelige kontaktoplysninger fremvises i den Dataansvarliges TrueTalk ved opkald, men disse kontaktoplysninger gemmes ikke.

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 TrueTalk 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			
Gintel AS (cvr. nr. 983 953 271)	Otto Nielsens Veg 12, 7052 Trondheim, Norge	Bistår med support og fejlretning.	Underdatabehandleren behandler ikke personoplysninger på fast basis, men kan, i tilfælde af support og fejlretning, behandle oplysningerne listet i pkt. A.3.
Userflow Inc.	548 Market St PMB 69598, San Francisco, CA 94104	Anvendes til at tilpasse Kundens on-boardingsflow.	Navn, e-mailadresse, sprog, virksomhed og bruger ID.
UNDERDATABEHANDLERENS UNDERDATABEHANDLERE			
<u>Gintel AS' underdatabehandler</u> Atlassian	Level 6, 341 George Street Sydney, NSW 2000, Australien	Fejlrapporteringssystem, hvori support-tickets opbevares.	Underdatabehandleren har ikke adgang til oplysningerne, men stiller et fejlrapporteringssystem til rådighed, hvori support-tickets opbevares. Disse support-tickets kan indeholde personoplysningerne listet i A.3.

<u>Userflow Inc.'s underdatabehandler</u>	Mountain View, CA, USA	Google Cloud Platform	Underdatabehandleren er Cloud Service Provider for oplysningerne brugt i forbindelse med onboardingflow (navn, e-mailadresse, sprog, virksomhed og bruger ID). Underdatabehandleren hoster alene personoplysningerne.
Google			

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 leverer TrueTalk til den Dataansvarlige og bistår denne med en teknisk opsætning af løsningen. Der stilles et interface til rådighed for den Dataansvarlige, hvori den Dataansvarlige som udgangspunkt selv administrerer sin TrueTalk-løsning. Se Aftalen for TrueTalk for en nærmere beskrivelse af administrationsmulighederne i TrueTalk.

Hvis den Dataansvarlige tilvælger Telenors produkt OneSupport (Service by Telenor), kan Databehandleren assistere med efterfølgende brugeropsætning og løbende service. Her vil Databehandleren få adgang til den Dataansvarliges interface på samme administrationsniveau som den Dataansvarlige selv.

Databehandleren har adgang til den Dataansvarliges TrueTalk og oplysningerne heri i forbindelse med teknisk support, fejlsøgning og fejlretning på løsningen. I tilfælde hvor Databehandleren ikke kan afhjælpe fejlen, kan underdatabehandleren nævnt i punkt B.1 bistå med den tekniske support og fejlretning.

Den Dataansvarlige har mulighed for at tilvælge og aktivere Office 365-integration. Aktiveres denne integration, tillader den Dataansvarlige en synkronisering af dennes 1) Active Directory, 2) kalenderoplysninger og/eller 3) tilgængelig i Teams fra den Dataansvarliges Microsoft-produkter til den Dataansvarliges TrueTalk, hvormed Databehandleren vil behandle de pågældende oplysninger på vegne af den Dataansvarlige.

Til TrueTalk leverer Databehandleren en credential management-løsning, hvorigennem den Dataansvarliges medarbejdere får adgang til TrueTalk.

Databehandleren er kun databehandler for behandling af personoplysningerne i den Dataansvarliges TrueTalk interface. 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.2. Behandlingssikkerhed

Der skal etableres et sikkerhedsniveau, der afspejler behandlingens omfang og at TrueTalk 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.

Adgang til den Dataansvarliges TrueTalk interface er rollebaseret og kræver to-faktor autentifikation.

Kommunikationen mellem den Dataansvarliges TrueTalk interface og Databehandlere krypteres.

Databehandleren skal sikre en tilstrækkelig netværksadskillelse.

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 TrueTalk.

C.4 Opbevaringsperiode/sletterutine

Den Dataansvarlige og dennes brugere kan løbende slette eller rette oplysninger om brugeren direkte i den Dataansvarliges TrueTalk.

Opkaldshistorik slettes som udgangspunkt efter 30 dage, medmindre brugeren selv har defineret en anden opbevaringstid i løsningen.

Brugerens profil er knyttet op på et telefonnummer, og når et telefonnummer ikke længere bruges og fjernes fra løsningen, slettes den tilknyttede brugerprofil og de dertilhørende personoplysninger. Vælger den Dataansvarlige at videregive telefonnummeret til en anden bruger, er det den Dataansvarliges ansvar at slette den gamle brugerprofil og tilknytte en ny.

Når levering af TrueTalk til den Dataansvarlige ophører eller når et eller flere mobilabonnementer lukkes, slettes data relateret til den Dataansvarliges brugere.

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	OVERFØRSELS-GRUNDLAG
DATABASEHANDLEREN		
Telenor A/S (cvr. 19433692)	Danmark	N/A
DATABASEHANDLERENS UNDERDATABASEHANDLER		
Gintel AS (cvr. 983 953 271)	Norge	N/A
Userflow	USA	GDPR artikel 45 (Data Privacy Framework)
UNDERDATABASEHANDLERENS UNDERDATABASEHANDLERE		
Atlassian	Tyskland Irland	N/A
Google	USA	GDPR artikel 45 (Data Privacy Framework)

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.

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. Databehandleren kan foretage både skriftlige tilsyn og tilsyn som består i gennemgang af tredjeparts-certificeringer og revisionserklæringer.

Fysiske tilsyn hos underdatabehandlere kan foretages efter anmodning fra den Dataansvarlige. Den Dataansvarlige skal godtgøre Databehandleren alle udgifter relateret til fysiske tilsyn hos underdatabehandlere, navnlig Databehandlerens og underdatabehandleres tid brugt.

Bilag D Parternes regulering af andre forhold

N/A