

Tjenestespesifikke vilkår for behandling av personopplysninger 2involve Kontaktsenter

Telenor Inplis leveranse av tjenesten 2involve Kontaktsenter innebærer behandling av personopplysninger på vegne av kunden. For tjenesten 2involve Kontaktsenter er Telenor Inpli databehandler, og kunden er behandlingsansvarlig under personopplysningsloven.

Når Telenor Inpli er databehandler på vegne av kunden er behandlingen av personopplysninger regulert av særskilte databehandlervilkår. Databehandlervilkårene fremgår av punktet Behandling av personopplysninger, jf. punkt 1.18 i Generelle vilkår i Telenor Inplis Tjenesteavtale, punkt 1.22 i Generelle vilkår i Telenor Inplis Skytjenesteavtale, punkt 9.3 i Generelle vilkår under Statens Standard Avtaler (gjelder SSA-V og SSA-D) eller annen særskilt forhandlet tjenesteavtale (for kunder som har forhandlet en kundespesifikk avtale med Telenor Inpli).

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 Inpli med korrekt navn på Bruker.

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

Navn på tjeneste/prosess regulert av databehandlervilkårene	<i>2involve Kontaktsenter</i>
Hva er formålet med databehandlers behandling av personopplysninger på vegne av behandlingsansvarlig?	<i>Avhengig av kundens valg og tilpasninger kan 2involve Kontaktsenter settes opp til å behandle personopplysninger om kundens brukere/ansatte og kundens kunder for flere ulike formål, ref. tabell 2</i>
Hvilke typer av personopplysninger behandles?	<i>Se tabell 2</i>
Hvordan behandler Databehandler personopplysningene?	<i>Personopplysninger overføres mellom interne støttesystemer for drifts- og fakturaformål, samt for å rute samtaler og henvendelser til riktig bruker/agent</i>
Bruker databehandler underleverandører til behandling av personopplysningene?	<i>Ja Enghouse Interactive ved behov for teknisk support fra produsent</i>
I hvilke land behandles personopplysningene?	<i>- Norge - Sverige</i>
Har Databehandler inngått avtale med underleverandør i henhold til EUs prinsipper for standardavtale om overføring av personopplysninger til land utenfor EU/EØS?	<i>Nei. Det behandles ikke personopplysninger utenfor EU/EØS. Se punkt over.</i>
Hvordan og når slettes personopplysningene?	<i>Databehandler sletter personopplysninger, inkludert alle kopier, etter at avtaleforholdet er avsluttet, eller dersom den Behandlingsansvarlige skriftlig anmoder om dette. For kunder med aktiv 2involve-avtale, sletter Databehandler lyd- og skjermopptak, samt statistikkdata etter 2 år. Kunde har med dette tilgang til lyd- og skjermopptak, samt historiske statistikkdata 2 år tilbake i tid.</i>

Tabell 1

Personopplysninger om Kundens medarbeider:			
Benevnelse	Beskrivelse	Eksempel	Formål
Bruker_ID	Brukers personlig ID	kari.nordmann@domene.no	Brukernavn for tilgang til tjenesten
Navn	Brukers for- og etternavn	Kari Nordmann	Person knyttet til Bruker_ID
e:postadresse	Brukers e:postadresse	kari.nordmann@domene.no	Rute e:post-henvendelse til bruker/agent
Telefonnummer	Brukers telefonnummer	+47 12 34 56 78	Benyttes for å rute samtaler til bruker/agent Benyttes som A-nummer når bruker/agent ringer ut
Samtaledata (CDR)	Metadata per henvendelse	CDR-utsnitt	Rapportering/ Statistikk
Personopplysninger om Kundens kunde:			
Benevnelse	Beskrivelse	Eksempel	Formål
Navn	Sluttkundes navn	Ola Nordmann	Kundestyrte
e:postadresse	Sluttkundes e:postadresse	ola.nordmann@domene.no	Kundestyrte
Telefonnummer	Sluttkundes telefonnummer	+47 12 34 56 78	Kundestyrte
Dialoginnhold hvis valgt:			
Benevnelse	Beskrivelse	Eksempel	Formål
Chat-dialog	Kopi av chat-dialog mellom bruker/agent og kundens kunde	N/A	Kundestyrte
e:postdialog	Kopi av e:postdialog mellom bruker/agent og kundens kunde	N/A	Kundestyrte
Samtaleopptak (lydlogg)	Lydopptak av telefonsamtale mellom bruker/agent og kundens kunde	N/A	Kundestyrte
Skjerm bilde"opptak"	Kopi av brukers/agents skjerm bilder under kundedialog	N/A	Kundestyrte

Tabell 2