

# **FORTROLIGHEDSPOLITIK FOR TJENESTEDATA**

Reference: fortrolighedspolitik for tjenstedata  
Revision: 1,15  
Dato udstedt: 21/05/2018  
Forfatter: Sufian Ul-Sadiq  
Dokumentejer: Firstcom Europe Sarl

## Distributionsliste

Fra	Handling	Deadline	Kontaktoplysninger
Firstcom Europe	Distribuer	Maj 2018	DPO@firstcomeurope.com
Til	Handling	Deadline	Kontaktoplysninger
Kunder	Distribuer	Maj 2018	Ikke relevant
Offentligt dokument	Distribuer	Maj 2018	Ikke relevant

Handlingstyper: Distribuer, Gennemse, Godkend, Informer, Arkiver, Handling påkrævet, Deltag i møde, Andet (angiv venligst)

## Versionshistorik

Version	Dato	Forfatter	Beskrivelse	Status
0.1	10/10/2017	Ian Armstrong	Dokumentoprettelse	Frigiv til QA
0.2	11/10/2017	Adam Crisp	Dokumentgennemgang	Frigiv til GDPR-team
0.3	07/03/2018	Adam Crisp	Endeligt udkast	Gennemgang
1.0	21/05/2018	Sufian Ul Sadiq	Udgivet	Udgivet

## Dokumentejer

Dokument ejet af	Dato	Underskrift
Sufian Ul Sadiq	21/05/2018	

## Ledelsesgodkendelser

Godkendt af	Dato	Underskrift
Adam Crisp	21/05/2018	

## Oplysninger om ophavsret

Oplysningerne heri ejes af Firstcom Europe samt datterselskaber og må ikke kopieres, bruges eller videregives, hverken helt eller delvist, uden forudgående skriftlig tilladelse fra en ledende Firstcom Europe-medarbejder.

## Introduktion

Når det er nødvendigt, vil dette dokument blive opdateret ved distribution og offentlig adgang via selskabets hjemmeside. Politikken vil blive revideret i tilfælde af eventuelle væsentlige ændringer i de leverede ydelser. I mangel på større ændringer, vil perioden mellem gennemsyn ikke overstige 12 kalendermåneder.

## GDPR

Fra og med 25. maj 2018 skal al behandling af personoplysninger udført af organisationer leve op til GDPR.

Under GDPR dækker 'databehandling' over data, der lagres, overføres eller bearbejdes, og vi bruger samme definition i dette dokument.

Visse ydelser fra Firstcom kræver, at Firstcom behandler personlige oplysninger på vegne af kunden. Vi benævner disse som "tjenesterelaterede personlige oplysninger". I forhold til en sådan behandling er Firstcom databehandler, mens kunden er dataansvarlig. Firstcom kan udpege yderligere underdatabehandlere til at udføre funktioner, som er nødvendige for at opfylde leveringen af kontrakten.

Visse tjenester arrangeret og faktureret af Firstcom kræver ikke, at Firstcom behandler personoplysninger på vegne af kunden. Dog kan en tredjepart engageres som en del af løsningen for at opfylde leveringen af kontrakten, og denne tredjepart bliver i så fald databehandler for kundens personlige oplysninger. I sådanne tilfælde vil Firstcom sørge for, at tredjeparten leverer oplysninger til kunden om de data, som denne behandler på vegne af kunden.

## Beskyttelsespolitikker for tjensterelaterede personlige oplysninger

Firstcom har et omfattende sæt standarder, politikker og procedurer for informationssikkerhed. Vi har identificeret, at følgende politikker kan være relevante for de ydelser, vi leverer, og for beskyttelse af tjensterelaterede personlige oplysninger. I særdeleshed:

Hovedpolitik for informationssikkerhed

Politik for softwareudvikling

Politik for adgangskontrol til computersystemer

Tredjepartspolitik

Datalagringspolitik

Alle dokumenter er blevet revideret med Firstcom som databehandler af tjensterelaterede personlige oplysninger for øje, og et personale-uddannelsesprogram er implementeret for at sikre overholdelse af gældende love og regler.

## Tjensterelaterede personlige oplysninger og Firstcom-produkter og -tjenester

De tjenester, hvorunder vi behandler tjensterelaterede personlige oplysninger, er angivet nedenfor:



## SIP trunking - ukrypteret

Informationstype	Detaljer
Navn på og kontaktoplysninger for den dataansvarliges repræsentant	Kundens navn samt Installation-/faktureringsadresse.
Den dataansvarliges databeskyttelsesmedarbejder	Kundespecifik.
Opbevaret data samt dataophav	Kundens kontaktoplysninger ift. nødopkald, datadeling med beredskabstjenester sker via teleselskabspartnere (Gamma, Colt, KCOM, TDC) til håndtering af nødopkald.
	Faktureringsnavn og e-mail-adresse, faktureringsdata og opkaldslistor.
Behandlingstype	Transmission af taleopkald via et IP-netværk. Data opbevares udelukkende midlertidigt. Transmission af data styres af en bruger hos kunden, der deltager i samtalen.
Formål med behandlingen	Telefonopkalds-service for kunder med IP-PBX-telefonsystemer.
Opbevaringsperiode for kategorier af data	Faktureringsoplysninger opbevares i 5 år.
	Andre kundeoplysninger opbevares så længe kundens aftale er gældende.
	Transmissionsdata opbevares udelukkende midlertidigt.
Deling til lande udenfor EU	Ingen **
Sikkerhed i forbindelse med databehandling	Nøddata, der sendes via en sikker portal i overensstemmelse med vores politikker for informationssikkerhed.
	Det offentlige internet kan anvendes til at transmittere opkald fra kundens endpoint til Firstcoms servere. Ukrypterede opkald kan opfanges og aflyttes, og følsomme oplysninger kan gå tabt. Kunderne kan opgradere til en sikker, krypteret løsning, der leveres og anbefales af Firstcom - "SIP-Encrypt".
Retsgrundlag for behandling	Firstcoms lovgrundlag for behandling af personoplysninger er opfyldelsen af vores kontraktlige forpligtelser overfor vores kunder.

### \*\* International kommunikation

I tilfælde, hvor en kunde deltager i et internationalt opkald, afslutter Firstcom opkaldet inden for EU. I overensstemmelse med den leverede tjeneste skal kunderne mindes om, at personoplysninger kan overføres, og at de - som dataansvarlige - skal sikre et passende niveau af beskyttelse for disse data.

## SIP trunking - krypteret "SIP Encrypt"

Informationstype	Detaljer
Navn på og kontaktoplysninger for den dataansvarliges repræsentant	Kundens navn samt installations-/faktureringsadresse.
Den dataansvarliges databeskyttelsesmedarbejder	Kundespecifik.
Opbevaret data samt dataophav	Kundens kontaktoplysninger ift. nødopkald, datadeling med beredskabstjenester sker via teleselskabspartnere (Gamma, Colt, KCOM, TDC) til håndtering af nødopkald.
	Faktureringsnavn og e-mail-adresse, faktureringsdata og opkaldslistor.
Behandlingstype	Transmission af taleopkald via et IP-netværk. Data opbevares udelukkende midlertidigt. Transmission af data styres af en bruger hos kunden, der deltager i samtalen.
Formål med behandlingen	Telefonopkalds-service for kunder med IP-PBX-telefonsystemer.
Opbevaringsperiode for kategorier af data	Faktureringsoplysninger opbevares i 5 år.
	Andre kundeoplysninger opbevares så længe kundens aftale er gældende.
	Transmissionsdata opbevares udelukkende midlertidigt.
Deling til lande udenfor EU	Ingen **
Sikkerhed i forbindelse med databehandling	Nøddata, der sendes via en sikker portal i overensstemmelse med vores politikker for informationssikkerhed.
	Det offentlige internet kan anvendes til at transmittere opkald fra kundens endpoint til Firstcoms servere. Opkaldsdata er beskyttet med stærk kryptering i overensstemmelse med vores politikker for informationssikkerhed.
Retsgrundlag for behandling	Firstcoms lovgrundlag for behandling af personoplysninger er opfyldelsen af vores kontraktlige forpligtelser overfor vores kunder.

### \*\* International kommunikation

I tilfælde, hvor en kunde deltager i et internationalt opkald, afslutter Firstcom opkaldet inden for EU. I overensstemmelse med den leverede tjeneste skal kunderne mindes om, at personoplysninger kan overføres, og at de - som dataansvarlige - skal sikre et passende niveau af beskyttelse for disse data.

## Universe Cloud

Informationstype	Detaljer
Navn på og kontaktoplysninger for den dataansvarliges repræsentant	Kundens navn samt installations-/faktureringsadresse.
Den dataansvarliges databeskyttelsesmedarbejder	Kundespecifik.
Opbevaret data samt dataophav	Kundens kontaktoplysninger ift. nødopkald, datadeling med beredskabstjenester sker via teleselskabspartnere (Gamma, Colt, KCOM, TDC) til håndtering af nødopkald.
	Faktureringsnavn og e-mail-adresse, faktureringsdata og opkaldslistes.
Behandlingstype	Transmission af taleopkald via et IP-netværk. Data opbevares udelukkende midlertidigt. Transmission mod en bruger hos kunden, der deltager i samtalen.
Formål med behandlingen	Telefon-opkaldstjeneste med hostede PBX-funktioner.
Opbevaringsperiode for kategorier af data	Faktureringsoplysninger opbevares i 5 år.
	Andre kundeoplysninger opbevares så længe kundens aftale er gældende.
	Transmissionsdata opbevares udelukkende midlertidigt.
Deling til lande udenfor EU	Ingen **
Sikkerhed i forbindelse med databehandling	Nøddata, der sendes via en sikker portal i overensstemmelse med vores politikker for informationssikkerhed.
	Det offentlige internet kan anvendes til at transmittere opkald fra kundens endpoint til Firstcoms servere. Ukrypterede opkald kan opfanges og aflyttes, og følsomme oplysninger kan gå tabt. Kunder kan opgradere til en sikker, krypteret løsning, der leveres og anbefales af Firstcom - "Secure Universe".
Retsgrundlag for behandling	Firstcoms lovgrundlag for behandling af personoplysninger er opfyldelsen af vores kontraktlige forpligtelser overfor vores kunder.

### \*\* International kommunikation

I tilfælde, hvor en kunde deltager i et internationalt opkald, afslutter Firstcom opkaldet inden for EU. I overensstemmelse med den leverede tjeneste skal kunderne mindes om, at personoplysninger kan overføres, og at de - som dataansvarlige - skal sikre et passende niveau af beskyttelse for disse data.

## Secure Universe Cloud

Informationstype	Detaljer
Navn på og kontaktoplysninger for den dataansvarliges repræsentant	Kundens navn samt Installations-/faktureringsadresse.
Den dataansvarliges databeskyttelsesmedarbejder	Kundespecifik.
Opbevaret data samt dataophav	Kundens kontaktoplysninger ift. nødopkald, datadeling med beredskabstjenester sker via teleselskabspartnere (Gamma, Colt, KCOM, TDC) til håndtering af nødopkald.
	Faktureringsnavn og e-mail-adresse, faktureringsdata og opkaldslistor.
Behandlingstype	Transmission af taleopkald via et IP-netværk. Data opbevares udelukkende midlertidigt. Transmission mod en bruger hos kunden, der deltager i samtalen.
Formål med behandlingen	Telefon-opkaldstjeneste med hostede PBX-funktioner.
Opbevaringsperiode for kategorier af data	Faktureringsoplysninger opbevares i 5 år.
	Andre kundeoplysninger opbevares så længe kundens aftale er gældende.
	Transmissionsdata opbevares udelukkende midlertidigt.
Deling til lande udenfor EU	Ingen **
Sikkerhed i forbindelse med databehandling	Nøddata, der sendes via en sikker portal i overensstemmelse med vores politikker for informationssikkerhed.
	Det offentlige internet kan anvendes til at transmittere opkald fra kundens endpoint til Firstcoms servere. Opkaldsdata er beskyttet med stærk kryptering i overensstemmelse med vores politikker for informationssikkerhed.
Retsgrundlag for behandling	Firstcoms lovgrundlag for behandling af personoplysninger er opfyldelsen af vores kontraktlige forpligtelser overfor vores kunder.

### \*\* International kommunikation

I tilfælde, hvor en kunde deltager i et internationalt opkald, afslutter Firstcom opkaldet inden for EU. I overensstemmelse med den leverede tjeneste skal kunderne mindes om, at personoplysninger kan overføres, og at de - som dataansvarlige - skal sikre et passende niveau af beskyttelse for disse data.



## Optagelse af Universe-opkald

Informationstype	Detaljer
Navn på og kontaktoplysninger for den dataansvarliges repræsentant	Kundens navn samt installations-/faktureringsadresse.
Den dataansvarliges databeskyttelsesmedarbejder	Kundespecifik
Opbevaret data samt dataophav	Optagelser af opkald til/fra brugere, som vil blive stillet til rådighed for brugeren som download. Kunden kan udpege yderligere bemyndigede medarbejdere, der kan få adgang til optagelserne.
Behandlingstype	Lagring af oplysninger i form af taleopkald, som er forbundet til en navngiven bruger, der har aktiveret optagelse af opkald. Virksomhedens administratorer vil angive tilladelser for adgang til optagelser.
Formål med behandlingen	Levering af funktioner for optagelse af opkald i Universe Cloud.
Opbevaringsperiode for kategorier af data	Datalagringsperiode angivet af kunden (virksomhedens administrator)
Deling til lande udenfor EU	Ingen
Sikkerhed i forbindelse med databehandling	Optagelser af opkald lagres i krypteret form og kan downloades via en sikker portal i overensstemmelse med Firstcoms politikker for informationssikkerhed.
Retsgrundlag for behandling	Firstcoms lovgrundlag for behandling af personoplysninger er opfyldelsen af vores kontraktlige forpligtelser overfor vores kunder.

## Universe Telefonbogs-tjenester

Informationstype	Detaljer
Navn på og kontaktoplysninger for den dataansvarliges repræsentant	Kundens navn samt installations-/faktureringsadresse.
Den dataansvarliges databeskyttelsesmedarbejder	Kundespecifik
Opbevaret data samt dataophav	Kontaktdata angivet af brugere, der er gjort tilgængeligt for telefonenheder og tilhørende applikationer.
Behandlingstype	Lagring af oplysninger i form af kontaktdata associeret med en navngiven bruger, der har oprettet en personlig kontakt, som udelukkende er til dennes rådighed. Eller lagring af oplysninger i form af kontaktdata for globale forretningsmæssige kontakter (virksomheder)
Formål med behandlingen	Levering af virksomheds- og person-kontaktliste, som kan tilgås af brugernes telefonenheder og tilhørende applikationer.
Opbevaringsperiode for kategorier af data	Datalagringsperioden svarer til kundeforfølgelsesperiodens varighed. Individuelle kontakter behandles af kundens bruger eller kundens systemadministrator.
Deling til lande udenfor EU	Ingen
Sikkerhed i forbindelse med databehandling	Kontakter lagres i krypteret form og er tilgængelige via overførsler på sikre netværk.
Retsgrundlag for behandling	Firstcoms lovgrundlag for behandling af personoplysninger er opfyldelsen af vores kontraktlige forpligtelser overfor vores kunder.

## Pre-sales og tjenestelevering

Informationstype	Detaljer
Navn på og kontaktoplysninger for den dataansvarliges repræsentant	Den potentielle kundes navn, eller kundenavn samt tilhørende installations-/faktureringsadresse
Den dataansvarliges databeskyttelsesmedarbejder	Kundespecifik
Opbevaret data samt dataophav	Al data kan overføres til Firstcom af kunden, for at Firstcom kan udføre aktiviteter vedrørende pre-sales.
Behandlingstype	Personlige oplysninger kan i sjældne tilfælde være nødvendige for at oprette tjenestetilbud eller andre designdokumenter.
Formål med behandlingen	Til udarbejdelse af licitations- samt tjenestetilbud
Opbevaringsperiode for kategorier af data	Datalagringsperioden er lig med tilbuddets gyldighedsperiode. Dog vil personoplysninger blive destrueret på sikker vis, hvis disse ikke behøves efter udført behandling.
Deling til lande udenfor EU	Ingen
Sikkerhed i forbindelse med databehandling	Oplysninger behandles på edb-systemer, der er beskyttede af Firstcoms politikker for informationsikkerhed.
Retsgrundlag for behandling	Firstcoms lovgrundlag for behandling af personoplysninger er opfyldelsen af vores kontraktlige forpligtelser overfor vores kunder.