

1. Formålene med behandlingen

- **Ankomstregistrering** - registrere og loggføre ankomst for kundens kunder ved selvbetjent innsjekk eller drop-in, inkludert utveksling av nødvendig informasjon med tilknyttet fagsystem.
- **Betalingsterminal** - gjennomføring av kortbetalinger på fysisk terminal, samt oversending av regningskort når faktura skal utstedes.
- **Fakturaløsning** - oversending av regningskort når faktura skal utstedes.
- **ConvenePay** - tilby og drifte mobilbetalinger via ConvenePay.
- **Fakturering** - utarbeide, sende og følge opp fakturaer for oppdragsgiver.
- **Debitorsupport** - håndtere forespørsler knyttet til krav mot debitor (telefon/e-post/portal).
- **MinSide/debitorportal** - tilby innlogging og selvbetjening for debitor.
- **Kundesupport** - håndtere oppdragsgivers forespørsler (telefon/e-post/portal), feilsøking og oppfølging i sakssystem.
- **Kundeportal** - tilby digital kundeportal for selvbetjening, oversikt over kundeforhold og utestående krav, samt tilgjengeliggjøring av rapporter, beslutningsstøtte og statistiske analyser knyttet til slike krav.
- **Teknisk support til kunder** - yte teknisk støtte til oppdragsgiver knyttet til våre produkter og tjenester.
- **Klientmidler** - forvalte midler på klientkonto på vegne av oppdragsgiver, inkludert inn- og utbetalinger og lovpålagt rapportering.
- **Remittering** - klargjøre og gjennomføre utbetalinger/bankoverføringer på vegne av oppdragsgiver, inkludert generering/sending av betalingsfiler og avstemming.

2. Behandlings art og typer personopplysninger som behandles

Opplistingen nedenfor må sees i sammenheng med omfanget av avtalen om betaling- og fakturatjenester som er inngått mellom Behandlingsansvarlig og Databehandler. Hvilke hoved- og tilleggsprodukter som er gjeldende i det enkelte kundeforhold vil framgå av tjenesteavtalen og eventuelle tilleggsavtaler.

I den utstrekning behandling av administrative opplysninger om konsultasjoner og fakturagrunnlag fra tjenesteyter (herunder blant annet opplysninger om type behandling, navn på tjenesteyter, takstkoder, takstkodebeskrivelser og fakturainformasjon som kan indikere eller gi informasjon om mottatt helsehjelp) innebærer behandling av særlige kategorier personopplysninger i form av helseopplysninger etter personvernforordningen artikkel 9, behandles slike opplysninger av Databehandler utelukkende på vegne av Behandlingsansvarlig og i samsvar med denne Avtalen og gjeldende regelverk.

3. Hovedprodukter

– **Betalingsterminal**

Behandlingen omfatter innsamling og registrering av betalings- og transaksjonsdata ved bruk av fysisk betalingsterminal, lagring og bruk for autorisasjon og gjennomføring av betalinger, samt overføring til betalingsformidler og logging for sikkerhet og revisjon.

Opplysninger som behandles:

- | | |
|------------------------------------|---|
| • Navn på tjenestemottaker/debitor | kundenummer, HPR nummer, ansattnummer etc.) |
| • Fødselsdato/personnummer | |
| • Kontaktinformasjon | • Fakturagrunnlag fra tjenesteyter |
| • Navn på tjenesteyter/kreditor | • Organisasjonsnummer |
| • Identifikasjonsnumre (f.eks. | • Kontonummer |

– **Fakturaløsning**

Behandlingen omfatter innsamling av data i forbindelse med overføring til betalingsformidler og logging for sikkerhet og revisjon.

Opplysninger som behandles:

- | | |
|------------------------------------|---|
| • Navn på tjenestemottaker/debitor | kundenummer, HPR nummer, ansattnummer etc.) |
| • Fødselsdato/personnummer | |
| • Kontaktinformasjon | • Fakturagrunnlag fra tjenesteyter |
| • Navn på tjenesteyter/kreditor | • Organisasjonsnummer |
| • Identifikasjonsnumre (f.eks. | • Kontonummer |

– **ConvенеPay**

Behandlingen omfatter innsamling og registrering av bruker- og transaksjonsdata for mobilbetalinger, lagring og bruk for gjennomføring og avstemming av transaksjoner, samt overføring til betalingsformidler og logging for sikkerhet og revisjon.

Opplysninger som behandles:

- | | |
|------------------------------------|------------------------------------|
| • Navn på tjenestemottaker/debitor | • Navn på tjenesteyter/kreditor |
| • Fødselsdato/personnummer | • Fakturagrunnlag fra tjenesteyter |
| • Kontaktinformasjon | |

3.1. Tilleggsprodukter

– **Ankomstregistrering**

Behandlingen omfatter registrering og lagring av ankomst ved selvbetjent innsjekk eller drop-in, oppslag i fagsystem, varsling til personell, køhåndtering og logging for sikkerhet og sporbarhet.

Opplysninger som behandles:

- Navn på tjenestemottaker/debitor
- Fødselsdato/personnummer
- Kontaktinformasjon
- Navn på tjenesteyter/kreditor
- Administrative opplysninger om konsultasjon

2.3 Tjenester som benyttes av alle kunder

– **Fakturering**

Behandlingen omfatter innsamling og registrering av fakturagrunnlag og kontaktopplysninger, generering og utsendelse av fakturaer, oppfølging av betalinger og purringer, samt lagring og logging for kontroll og revisjon.

Opplysninger som behandles:

- Navn på tjenestemottaker/debitor
- Fødselsdato/personnummer
- Kontaktinformasjon
- Navn på tjenesteyter/kreditor
- Identifikasjonsnumre (f.eks. kundenummer, HPR nummer, ansattnummer etc.)
- Fakturagrunnlag fra tjenesteyter
- Organisasjonsnummer
- Betalingsopplysninger
- Ordrenummer

– **Debitorsupport**

Behandlingen omfatter innsamling av opplysninger fra henvendelser knyttet til krav mot debitor, registrering og lagring i supportsystem, bruk for feilsøking og oppfølging, samt logging og sletting etter avsluttet sak.

Opplysninger som behandles:

- Navn på tjenestemottaker/debitor
- Fødselsdato/personnummer
- Kontaktinformasjon
- Navn på tjenesteyter/kreditor
- Identifikasjonsnumre (f.eks. kundenummer, HPR nummer, ansattnummer etc.)
- Fakturagrunnlag fra tjenesteyter
- Betalingsopplysninger
- Ordrenummer
- Stillingstittel og arbeidssted
- Kommunikasjons-data (e-post-innhold, chat-logger, telefonsvar)

– **Min Side/debitorportal**

Behandlingen omfatter registrering og administrasjon av brukerprofiler, lagring og bruk av data for visning av transaksjoner, samt logging av innlogginger og endringer for sikkerhet og revisjon.

Opplysninger som behandles:

- Navn på tjenestemottaker/debitor
- Fødselsdato/personnummer

- Kontaktinformasjon
- Navn på tjenesteyter/kreditor
- Fakturagrunnlag fra tjenesteyter
- Betalingsopplysninger
- Ordrenummer

– **Kundesupport knyttet til oppfølging av krav mot debitor**

Behandlingen omfatter innsamling av opplysninger fra kundehenvendelser, registrering og lagring i supportsystem, bruk for feilsøking og oppfølging, samt logging og sletting etter avsluttet sak.

Opplysninger som behandles:

- Navn på tjenestemottaker/debitor
- Fødselsdato/personnummer
- Kontaktinformasjon
- Navn på tjenesteyter/kreditor
- Identifikasjonsnumre (f.eks. kundenummer, HPR nummer, ansattnummer etc.)
- Fakturagrunnlag fra tjenesteyter
- Organisasjonsnummer
- Betalingsopplysninger
- Ordrenummer
- Stillingstittel og arbeidssted
- Kontonummer
- Kommunikasjons-data (e-post-innhold, chat-logger, telefonsvar)

– **Kundeportal**

Behandlingen omfatter registrering og administrasjon av brukerprofiler, lagring og bruk av opplysninger for visning av transaksjoner og avtaler, samt logging av innlogginger og endringer for sikkerhet og revisjon. Rapporter og statistiske analyser genereres og gjøres tilgjengelige for Behandlingsansvarlig for beslutningsstøtte.

Opplysninger som behandles:

- Navn på tjenestemottaker/debitor
- Fødselsdato/personnummer
- Kontaktinformasjon
- Navn på tjenesteyter/kreditor
- Identifikasjonsnumre (f.eks. kundenummer, HPR nummer, ansattnummer etc.)
- Fakturagrunnlag fra tjenesteyter
- Organisasjonsnummer
- Betalingsopplysninger
- Ordrenummer
- Stillingstittel og arbeidssted
- Kontonummer
- Kommunikasjons-data (meldingsfunksjonalitet mellom behandlingsansvarlig og databehandler)

– **Teknisk support til kunder**

Behandlingen omfatter innsamling av opplysninger fra kundehenvendelser, registrering og lagring i supportsystem, samt innhenting og midlertidig bruk av feildata og logger fra betalingsterminalen for feilsøkingformål. Det føres logger over tilganger, og midlertidige data slettes etter at saken er avsluttet.

Opplysninger som behandles:

- Navn på tjenestemottaker/debitor
- Fødselsdato/personnummer
- Kontaktinformasjon
- Navn på tjenesteyter/kreditor
- Identifikasjonsnumre (f.eks. kundenummer, HPR nummer, ansattnummer etc.)
- Fakturagrunnlag fra tjenesteyter
- Organisasjonsnummer
- Ordrenummer
- Stillingstittel og arbeidssted
- Kontonummer
- Kommunikasjons-data (e-post-innhold, chat-logger, telefonsvar)
- IP-adresse og enhetsinformasjon
- Transaksjonsdata

– **Klientmidler**

Behandlingen omfatter registrering og lagring av opplysninger knyttet til inn- og utbetalinger på klientkonto, bruk av opplysningene for gjennomføring og avstemming, samt rapportering og logging for kontroll og revisjon.

Opplysninger som behandles:

- Navn på tjenestemottaker/debitor
- Navn på tjenesteyter/kreditor
- Identifikasjonsnumre (f.eks. kundenummer, HPR nummer, ansattnummer etc.)
- Kontonummer til avsender
- Kontonummer til mottaker
- KID nummer
- Fakturanummer
- Saksnummer

– **Remittering**

Behandlingen omfatter innsamling og registrering av betalingsinstrukser, generering og overføring av betalingsfiler, oppfølging av status og feilhåndtering, samt logging og sletting etter rutiner.

Opplysninger som behandles:

- Navn på tjenesteyter/kreditor
- Navn på tjenestemottaker/debitor
- Organisasjonsnummer
- Kontonummer til mottaker
- Fakturanummer

4. Kategorier av registrerte

- Ansatte hos Behandlingsansvarlig
- Tjenestemottaker/debitor
- Tredjeparter som bistår/tar kontakt på vegne av debitor eller kunder
- Systembrukere

5. Vilkår for bruk av AI-teknologi

Databehandler kan benytte AI-teknologi som støtteverktøy for å levere avtalte tjenester, for eksempel til analyse, feildeteksjon, automatisert klassifisering eller forbedret kundeservice. All bruk av AI skjer utelukkende innenfor de dokumenterte instruksene fra Behandlingsansvarlig og uten å endre definerte formål eller introdusere nye behandlingsaktiviteter. Personopplysninger skal ikke brukes til å trene generelle modeller eller egne formål uten særskilt skriftlig avtale, og eventuelle automatiserte avgjørelser som kan ha rettsvirkning eller tilsvarende betydelig innvirkning for registrerte, krever uttrykkelig instruks og nødvendige garantier.

6. Varigheten av behandlingen

Avtalen gjelder så lenge databehandler behandler personopplysninger på vegne av Behandlingsansvarlig.

Detaljer om varighet og oppsigelse av kundeforhold er avtalt i Hovedavtalen.

7. Oppbevaring og sletting

Personopplysninger oppbevares så lenge det er nødvendig for å oppfylle formålet med behandlingen og i samsvar med Behandlingsansvarliges instruks, gjeldende lovkrav og avtalte lagringsrutiner. Når oppbevaringsperioden utløper eller formålet opphører, slettes eller anonymiseres opplysningene av Databehandleren uten ugrunnet opphold, i overensstemmelse med Avtalens pkt. 7.

Databehandler plikter å ivareta regnskapsopplysninger i den perioden som følger av ufravikelig lovgivning (for tiden minimum 5 år). Etter utløpet av lovpålagt oppbevaringsplikt skal slike opplysninger, i den utstrekning de utgjør personopplysninger, slettes eller anonymiseres.

Godkjente underdatabehandlere

Ved Avtalens ikrafttredelse godkjenner Behandlingsansvarlig bruken av følgende underdatabehandlere:

NAVN	ORG. NR.	ADRESSE	BESKRIVELSE AV BEHANDLINGEN	LOKASJON FOR BEHANDLINGEN
Orange Business Service AS	982 211 743	Lørenfaret 1 E, 0585 Oslo	Hosting partner for databaser og applikasjoner	Norge
Microsoft Ireland Operations Limited	256796/IE8256796U	One Microsoft Place, South County Business Park, Dublin D18 P521, Ireland	Skytjenester knyttet til applikasjonsdrift, kontorstøtte – og kommunikasjonstjenester.	EU/EØS
Norsk Helsenett SF	994 598 759	Abels gate 9, 7030 Trondheim	Kommunikasjon fra legekantor	Norge
CrediCare AS	843 805 442	Hafstadvegen 23, 6800 Førde	Fakturautsending og oppfølging	Norge
Bypost AS	989 383 167	Bedriftsvegen 92, 3735 Skien	Brevutsendelse	Norge
Banqsoft AS	871 579 792	Østensjøveien 32, 0667 Oslo	Systemleverandør innfordring	EU/EØS
HubSpot Ireland Ltd	IE98947 1F	Two Dockland Central, Guild Street, Dublin 1	CRM-system	EU/EØS
Link Mobility AS	992 434 643	Gullhaug torg 5, 0484 Oslo	SMS-tjenester	EU/EØS
Netnordic Norway AS	993 062 561	Vollsveien 2 B, 1366 Lysaker	Kontaktsenterløsning, Puzzel	EU/EØS
Tietoevry Norway AS	933 012 867	Snarøyveien 30, 1360 Fornebu	Infotorg. Adressevask mot Folkeregisteret	Norge
ElasticSearch AS	994 812 564	C/O TMF Norway AS Hagaløkkveien 26, 1383 Asker	Logging	UK – Overføringsgrunnlag: tilstrekkelighetsbeslutning, GDPR art. 45
Posten Bring AS	984 661 185	Postboks 1500 Sentrum, 0001 Oslo	Brevutsendelse	Norge

21 Grams AS	919 043 903	Sven Oftedals vei 8, 0950 Oslo	Distribusjon	Ulike lokasjoner innenfor EU
Cefalo AS	996 261 875	Akersgata 51, 0180 Oslo	Programvareutviklings- tjenester	Norge/Bangladesh - Overføringsgrunnlag: SCC
ConnectWise, LLC	M20000009101	400 N Tampa St, Suite 130, Tampa, FL 33602, USA	Fjernsupport	EU/EØS

Ved Avtalens ikrafttredelse har Behandlingsansvarlig godkjent bruken av ovennevnte underdatabehandlere for den behandlingsaktiviteten som er beskrevet for vedkommende. Databehandleren kan ikke benytte en underdatabehandler til en annen behandlingsaktivitet enn den som er avtalt for vedkommende eller bruke en annen underdatabehandler til den beskrevne behandlingsaktiviteten.

Oppdatert liste over underdatabehandlere vil til enhver tid være tilgjengelig på Databehandlers nettsider.

Varsel for godkjenning av underdatabehandlere

Behandling av personopplysninger som omfattes av Avtalen kan kun finne sted på de lokasjoner som fremgår av listen over aktuelle databehandlere og underdatabehandlere ovenfor, med angitt lokasjon for hver av dem.

Dersom en ny underdatabehandler engasjeres, en eksisterende byttes ut eller lokasjonen for behandling endres, skal Behandlingsansvarlig varsles i tråd med Avtalens pkt. 4.

Overføring til tredjeland

Ved overføring til lokasjoner utenfor EU/EØS (tredjeland) skal Databehandler benytte et gyldig overføringsgrunnlag i samsvar med personvernforordningen kapittel V, jf. Avtalens punkt 6.

Betalingstjenesteleverandører

Betalingstjenester (inkludert behandling av betalingstransaksjoner) leveres av betalingstjenesteleverandører («BTL-er») i henhold til avtaler inngått direkte mellom den behandlingsansvarlige og den aktuelle BTL-en. Følgelig er BTL-er ikke oppført som underdatabehandlere og engasjeres ikke som underdatabehandlere av databehandleren i henhold til denne databehandleravtalen. All behandling utført av en BTL reguleres av den behandlingsansvarliges avtale med den aktuelle BTL-en og BTL-ens gjeldende vilkår.

Løsningen skal oppfylle relevante krav i:

- Gjeldende avtale(r) med Norsk Helsenett.
- Norm for informasjonssikkerhet og personvern i helse- og omsorgssektoren.
- Lov om behandling av personopplysninger av 15. juni 2018 nr. 38 (personopplysningsloven).
- Europaparlaments- og rådsforordning (EU) 2016/679 av 27. april 2016 om vern av fysiske personer i forbindelse med behandling av personopplysninger og om fri utveksling av slike opplysninger (GDPR).
- Lov om helseregistre og behandling av helseregistre av 20. juni 2014 nr. 43 (helseregisterloven).
- Lov om behandling av helseopplysninger ved ytelse av helsehjelp av 20. juni 2014 nr. 42 (pasientjournalloven).
- Enhver lov, forskrift eller annet regelverk som endrer eller erstatter ovennevnte regler.

Følgende tiltak er gjeldende for å gi tilfredsstillende sikkerhet mht. konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet for personopplysninger:

- Digital signering og kryptering av kommunikasjon med helsevirksomheter slik at uvedkommende ikke vil få tilgang til informasjonen.
- Automatisk overvåking av tjenestene for å avdekke feilsituasjoner, misbruk og innbruddsforsøk m.m.
- Tilfredsstillende fysisk sikring av drift av tjenestene i form av adgangskontroll, lokasjons- overvåking og låste serverrom.
- Daglig sikker og ekstern back-up av debitors opplysninger.
- Logging av dataflyt og oppfølging av disse.
- Implementerte ledelsessystem for informasjonssikkerhet, herunder:
 - Dokumenterte rutiner og oppfølging av bruk av systemadministratortilganger.
 - Prosedyrer for hendelseshåndtering inkludert kommunikasjon til eksterne parter (Business continuity plan).
 - Veldefinerte SLA-kontrakter med eksterne leverandører.

Databehandleren har uavhengig av oppstillingen over en selvstendig plikt til å etterleve det til enhver tid gjeldende regelverk på området, og må påse at det samlede valg av tiltak er fastsatt på bakgrunn av konkrete risikovurderinger som sikrer en akseptabel risiko. Slik risikovurdering skal være dokumentert og sikkerhetstiltakene skal jevnlig evalueres og ved behov tilpasses endret risikobilde.