

TJENESTEVILKÅR FOR DIPPER BEDRIFTSNETT

Tjenestevilkår for Dipper Bedriftsnett

1. Hva vilkårene gjelder

Disse vilkår gjelder Kundens tilgang til og bruk av tjenesten Dipper Bedriftsnett (Bedriftsnett) med tilleggstjenester. Vilårene gjelder i tillegg til Kundens øvrige avtaleforhold med Dipper.

2. Ikrafttredelse, oppgraderinger og endringer

Tjenestevilkår for Bedriftsnett trer i kraft når bedriftsavtalen med Dipper er inngått og Kunden har bestilt tjenesten Bedriftsnett. Dipper har rett til å endre og oppgradere tjenesten, og vil informere Kunden ved vesentlige endringer.

3. Bedriftsnett

Bedriftsnett er en mobilbasert sentralbordtjeneste med mulighet for å administrere svargrupper og innringerkø, sette over telefonsamtaler, ringe og sende melding fra flere ulike numre, sette fraværsmarkering, konfigurere hvilket nummer som skal vises ved utgående samtaler med mer. Løsningen gir Brukere tilgang til informasjon om innringere, og om andre Brukere i bedriften. Sentralbordoperatøren får informasjon om innringere og kan følge med på innringerhistorikken for å kunne yte best mulig service. Kontaktperson har tilgang til statistikker og administrasjonsverktøy.

Løsningen administreres i et web-basert grensesnitt (Bedriftsnett Admin), og via en dedikert app (Dipper Bedriftsnett) tilgjengelig for Android og iOS. Det tilbys også et web-basert sentralbordgrensesnitt (tilleggstjeneste) for enkel håndtering av innkommende anrop. Løsningen gir oversikt over samtaler, samtalestatus og historikk på Brukere, og gjør det enkelt å overføre samtaler til rett person eller avdeling/svargruppe.

4. Tilleggstjenester

Dipper Bedriftsnett kan utvides med ulike tilleggstjenester mot et vederlag. Tjenestene bestilles via dipper.no, Min Bedrift eller Dipper Kundeservice. Tjenestevilkårene for tilleggstjenestene følger tjenestevilkårene for Bedriftsnett. Kunde og kundens Brukere har bruksrett til tilleggstjenestene etter at bestilling er mottatt og tjenesten er aktivert. Bruksrett til tilleggstjenestene varer fram til tilleggstjenesten avbestilles eller avtale om Dipper Bedriftsnett sies opp.

Tilleggstjenestene omfatter f.eks.:

a. Web-basert sentralbord

Web-basert sentralbord er en tilleggstjeneste som tilbyr et web-basert grensesnitt på PC og Mac for håndtering av innkommende samtaler. Løsningen gir oversikt over samtaler, samtalestatus og historikk på ansatte, og lar Brukeren overføre samtaler til rett person eller avdeling/svargruppe.

b. Kalender-synk

Tjenesten Kalendersynk lar Kunde synkronisere informasjon om brukerens tilgjengelig fra bedriftens Microsoft Exchange-kalender inn i Bedriftsnett slik at fravær- og tilgjengelighetsmarkeringer fra kalenderen reflekteres i Bedriftsnett. Kundens Kontaktperson bestemmer hvilke av kundens Brukere som skal ha denne funksjonaliteten.

c. Nummeroppslag

Tjenesten Nummeroppslag viser informasjon om innringer ved innkommende samtaler. Informasjonen hentes fra ekstern opplysningstjeneste, og inkluderer blant navn og adresse. Informasjon vises kun når denne er tilgjengelig fra opplysningstjenesten.

d. Net Promoter Scor

Tilleggstjenesten Net Promoter Score (NPS) måler brukertilfredshet ved at innringere til Kundens Bedriftsnett, automatisk mottar en SMS etter gjennomført samtale, hvor Kunden kan be om tilbakemelding på kvaliteten på samtalen.

e. Konferanse

Tilleggstjenesten Konferanse lar kundens Brukere sette opp og administrere telefonkonferanser.

f. VIP-liste

Med tilleggstjenesten VIP-liste kan Kunden selv definere en liste av telefonnummer som alltid skal komme først i køen.

g. Køtavle

Køtavlen viser en oversikt over alle agenter tilgjengelig på telefon, antall innringere i kø, ventetid på den som har vært lengst i kø og antall besvarte og ubesvarte samtaler.

5. Tilgangsrettigheter

Kunden og kundens Brukere får tilgang til tjenesten Bedriftsnett via bedriftsnett.dipper.no eller appen Dipper Bedriftsnett, som kan lastes ned fra Google Play eller Apple iStore.

For å få tilgang på funksjonalitet i app/web må Kunde og kundens Brukere logge seg inn med brukernavn og passord.

TJENESTEVILKÅR FOR DIPPER BEDRIFTSNETT

Tilgang til funksjonalitet i Bedriftsnett og tilleggstjenester fastsettes av kundes Kontaktperson, og Kunden er til enhver tid ansvarlig for at Brukerne har riktig tilgang til Dipper Bedriftsnett og tilleggstjenester. Tilgangen styres ut fra brukernavn.

Kunden og kundens Brukere er selv ansvarlig for at opplysninger om e-postadresse og mobiltelefonnummer er korrekt og oppdatert til enhver tid.

Kunden er ansvarlig for å melde fra om en Kontaktperson ikke lenger skal ha tilgang til Bedriftsnett og tilleggstjenesten, og bærer selv ansvaret for handlinger utført med denne Brukers innloggings-ID inntil Dipper har stengt tilgangen.

Kunden og kundens Brukere vil miste alle sine tilganger til Bedriftsnett uten forvarsel, dersom Kunden sier opp Bedriftsavtalen med Dipper.

6. Brukernavn og passord

Brukernavn og passord til Bedriftsnett er personlig og skal ikke benyttes av andre enn registrerte, autoriserte Brukere av Bedriftsnett. Bruker er ansvarlig for all aktivitet som skjer med sin innlogging. Brukernavn og passord til Bedriftsnett må ikke gjøres tilgjengelig for andre enn den rettmessige Brukeren.

7. Din bedrifts ansvar ved bruk av Bedriftsnett

Kunden er ansvarlig for all aktivitet, endringer i oppsett og endringer av avtaleforholdet med Dipper som utføres innlogget i Bedriftsnett.

Kunden er ansvarlig for å sikre at Dipper til enhver tid har korrekte og oppdaterte opplysninger om mobiltelefonnummer tilhørende kundens Kontaktperson og Brukere.

Mistenker Kunden at kundens Kontaktperson sin mobiltelefon kan ha kommet på avveie og/eller at uautoriserte personer kan ha fått kjennskap til brukernavn og passord, må tilgangen straks stenges for å hindre misbruk. Kunden er selv ansvarlig for ethvert misbruk inntil tilgangen er stengt.

Kunden er ansvarlig for å stenge tilgangen for Kontaktperson og Brukere dersom disse ikke lenger skal ha tilgang til Bedriftsnett og bærer selv ansvaret for handlinger utført av Brukere inntil Kunden har stengt tilgangen. Tilgang for Brukere kan sperres via Min Bedrift, mens tilgang for Kontaktperson sperres ved å kontakte Dipper Kundeservice.

Kunden forplikter seg til alltid å oppgi korrekte og komplette opplysninger, herunder Kunde-, Bruker- og samtykkeinformasjon, ved bestilling og endring av abonnement og tjenester gjennom Bedriftsnett.

Kunden har i forbindelse med all bruk av Bedriftsnett ansvar for å gjøre seg kjent med, og sikre at bestemmelser i personopplysningsloven overholdes.

Kunden er ansvarlig for å utstede nødvendige fullmakt til Kontaktperson. Dipper er uten ansvar dersom Bedriftsnett benyttes uten tilstrekkelig fullmakt.

Kunden er selv ansvarlig for at Kontaktperson innehar den nødvendige kompetansen for å benytte selvbetjeningsløsningen. Ved behov for brukerstøtte kan Dipper Kundeservice kontaktes.

8. Dippers ansvar

Dipper er ansvarlig for sikkerheten i Bedriftsnett og tilleggstjenester, herunder sikker oppbevaring og håndtering av Kunde- og personopplysninger, brukernavn og passord.

Dipper er ikke ansvarlig for uriktige opplysninger i Bedriftsnett som skyldes feil i meldinger fra Kunden, eller feil utført av Kontaktperson.

Dipper er ikke ansvarlig for tap som skyldes brudd på Vilkårene for Bedriftsnett.

Dipper er ikke ansvarlig for tap som oppstår som følge av at Bedriftsnett i en periode ikke er tilgjengelig, eller at tilgjengeligheten er redusert.

9. Tjenestekvalitet

Abonnement på tjenesten Bedriftsnett tilbys ikke med oppetidsgaranti. Opplevd tjenestekvalitet og tilgjengelighet vil følge av den til enhver tid ordinære dekningen innenfor mobilnettet.

God kvalitet på tjenesten forutsetter at Kunden følger programvarens anbefalte oppdateringsløp. Dersom Kunden ikke gjennomfører anbefalte programvareoppdateringer, kan dette medføre helt eller delvis bortfall av Bedriftsnett-tjenesten. Dersom Kundens

TJENESTEVILKÅR FOR DIPPER BEDRIFTSNETT

manglende oppdateringer forårsaker problemer for tjenesten eller andre kunder, kan Dipper velge å stenge Kundens bruk av tjenesten inntil nødvendige oppdateringer er gjennomført.

10. Dippers behandling av personopplysninger i tilknytning til tjenesten Bedriftsnett

Dippers leveranse av Bedriftsnett innebærer behandling av personopplysninger på vegne av Kunden. For de deler av Tjenesten som ikke er telekommunikasjon er Dipper databehandler, og Kunden er behandlingsansvarlig under personopplysningsloven.

Når Dipper er databehandler på vegne av Kunden er behandlingen av personopplysninger regulert av særskilte databehandlervilkår. Databehandlervilkårene fremgår av del C i Vilkår for Bedriftsavtale med Dipper.

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 Dipper 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	Bedriftsnett med tilleggstjenester
Hva er formålet med databehandlers behandling av personopplysninger på vegne av behandlingsansvarlig?	Bedriftsnett er en mobilbasert sentralbordtjeneste med mulighet for å administrere svargrupper og innringerkø, sette over telefonsamtaler, ringe og sende melding fra flere ulike numre, sette fraværsmarkering, konfigurere hvilket nummer som skal vises ved utgående samtaler med mer. Løsningen gir brukere tilgang til informasjon om innringere, og om andre brukere i bedriften. Sentralbordoperatøren får informasjon om innringere og kan følge med på innringerhistorikken for å kunne yte best mulig service. Kontaktperson har tilgang til statistikker og administrasjonsverktøy. Bedriftsnett kan utvides med tilleggstjenester (se pkt 4)
Hvilke typer av personopplysninger behandles?	<p>Bedriftsnett kan lagre følgende informasjon om brukere i bedriften:</p> <p>Bedriftskatalogen: telefonnummer, fornavn, etternavn, internnummer, firmanavn, enhet/avdeling.</p> <p>Status: Ved søk i bedriftskatalogen vises status (ledig, opptatt, fravær) for interne brukere.</p> <p>Anropslogg:</p> <ul style="list-style-type: none">- Bruker kan i sin logg se alle innkommende og utgående anrop ved navn, telefonnummer, dato, klokkeslett, adresse, og om samtalen er besvart eller ikke. Kontakter som finnes i bedriftskatalogen kan være beriket med mer informasjon (se Bedriftskatalogen over). Bruker kan også se kønavnet dersom anropet kommer via et kø- eller hovednummer, og hvem som ev. har ringt tilbake på et tapt køanrop.- En sentralbordoperatør kan se anropsloggen for de køene operatøren er medlem av. Informasjon som vises i loggen er navnet på innringer eller hvem som har blitt oppringt, hvilken operatør som besvarte samtalen, om en innkommende samtale er besvart eller ikke, hvilken kø som er ringt, varighet på samtalen, klokke/dato for samtale, ventetid før svar, varighet på samtale, hvem samtalen har blitt satt over til, og navnet på køen dersom samtalen gikk til overløp.- Kontaktperson kan se sentralbordansropsloggen for alle brukere, samt se hvordan den enkelte kø-operatør presterer, dvs. se antall distribuerte anrop, svarprosent, snitt samtaletid, antall satt over, antall utgående anrop, navn på innringer, om samtalen er besvart eller ikke og hvem det er satt over til. <p>Kalender/Fravær: Her behandles årsakskategori for fravær, varighet og evt. nummer som det viderekobles til. Med kalendersynkronisering kan også emnefeltet til et fravær fra Exchange sendes til Bedriftsnett.</p> <p>Annet: Viderekoblingsnummer ved f.eks. opptatt eller ikke svar, ekstra terminal.</p>

TJENESTEVILKÅR FOR DIPPER BEDRIFTSNETT

Hvordan behandler Databehandler personopplysningene?	Ved oppsett av Bedriftsnett og kontoendringer på kontoer med Bedriftsnett overføres det opplysninger fra Dippers kundedatabase og støttesystemer til underleverandør for konfigurering og videre behandling ihh til funksjonaliteten beskrevet over. Det brukes kryptering av så vel innhold som ende-til-ende kommunikasjon ved overføring av data. Ferdig behandlede opplysninger overføres til behandlingsansvarlig og dennes brukere via passordbeskyttet innlogging.
Bruker databehandler underleverandører til behandling av personopplysningene?	Ja: Dipper benytter følgende underleverandører for levering av Bedriftsnett: - Eniro, Norge - Link Mobility, Norge - Gintel, Norge
I hvilke land behandles personopplysningene?	Norge, EU
Har Databehandler inngått avtale med underleverandør i henhold til EUs prinsipper for standardavtale om overføring av personopplysninger til land utenfor EU/EØS?	Ja
Hvordan og når slettes personopplysningene?	- Informasjon om anrop eldre enn 30 dager slettes i brukers anropslogg. - Personopplysninger kunden har lagt inn i bedriftskatalogen, kan slettes når som helst av kunden selv eller av Dipper når avtalen sies opp. - Anropshistorikk og notater om innringer på kø slettes etter angitt varighet i Bedriftsnett Admin.

11. Om Informasjonskapsler (cookies) og lignende teknologier

Dipper benytter seg av informasjonskapsler og lignende teknologier (som pikselmerker, websignaler, gjennomslittige bilder, JavaScript og lokal lagring) i Bedriftsnett til ulike formål:

- Funksjonalitet i Bedriftsnett løsningen: For at Bedriftsnett løsningene skal være enkle og effektive, bruker Dipper disse teknologiene til å forbedre navigering, presentere informasjon relevant for brukeren mm. Denne informasjonen lagres ikke hos Dipper etter at brukersesjonen er avsluttet.

- Analyse av bruksmønstre: Dipper ønsker stadig å forbedre Bedriftsnettløsningen. Vi bruker derfor disse teknologiene til å analysere hvordan våre brukere benytter nettsider og app.

- Analyse av digital kommunikasjon: Dipper ønsker å se effektiviteten til vår kommunikasjon og annonsering i digitale medier, og bruker denne type teknologi til blant annet å registrere antall brukere som besøker Dipper etter å ha sett en annonse.

Under følger en oversikt over hvilke typer informasjonskapsler og piksler som benyttes i Bedriftsnett, samt informasjon om hvordan de eventuelt kan blokkeres.

Type informasjonskapsel	Hvem plasserer den	Formål	Hvordan blokkere
Teknisk nødvendige informasjonskapsler	Dipper	Er nødvendige for at nettsidene våre skal fungere når du navigerer rundt.	Kan ikke blokkeres
Informasjonskapsler for analyseformål	Google Analytics	Hjelper oss å forstå hvordan nettsidene våre blir brukt, og lar oss måle hvor effektive våre markedsføringskampanjer er. De kan også brukes for å tilpasse nettsidene våre til deg basert på valg du tidligere har tatt.	Du kan selv melde deg ut fra denne type innsamling hos den som plasserer informasjonskapselen ved å følge lenken under: https://tools.google.com/dlpage/gaoptout