

Policy

Integritet

Dokumentinformation

Författare (alt. ansvarig)	Dataskyddsgruppen
Version	1.1
Senaste uppdaterad	2018-10-01



Inledning

Nova Softwares målsättning är att du som använder, eller har som avsikt att använda våra tjänster ska känna att skyddet av din personliga integritet är något som är viktigt för oss.

För att kunna erbjuda våra tjänster behöver Nova Software behandla personuppgifter¹. Syftet med Nova Softwares Policy runt Integritet (fortsatt kallad *Integritetspolicy*) är att övergripande redogöra för den behandling av personuppgifter som utförs mot en extern part – och vilken i någon form kan beröra dig som planerar eller redan har kontakt med Nova Software.

För att underlätta arbetet med personuppgiftsbehandling, har Nova Software valt att använda ett register (Qnister) – en tjänst vilken underlättar arbetet med att överblicka behandlingen. I Qnister kan vi bl.a. samla information om den behandling som utförs i olika systemobjekt, för vilket syfte (ändamål) behandlingen utförs, samt mot vilken rättslig grund som behandlingen kan stödjas.

Vi har också upprättat en intern Policy för Dataskydd (*Dataskyddspolicy*), vilken syftar till att utifrån ett helhetsperspektiv redogöra för Nova Softwares insatser för att säkerställa efterlevnad av GDPR² – inbegripet allt från hur vi anpassar vår organisation och våra tjänster, hur vi säkerställer att de leverantörer som används kan uppvisa efterlevnad av GDPR, till hur vi avtalsreglerar tystnadsplikt för våra medarbetare och konsulter när det kommer till behandling av personuppgifter.

Ovan två källor, är också utgångspunkten till vidare information i detta dokument.

För varje område för behandling redogörs syfte (ändamål med behandlingen) samt att nedan tabell används för att sammanfatta ett antal centrala områden som anses värdefulla att belysa.

Grundinformation	Övergripande beskrivning
Typ av uppgifter	Ex. på vilka personuppgifter som behandlingen inbegriper.
Rättslig grund	Ex. på rättslig grund som är identifierad för behandling av personuppgifter.
Gallring (radering)	Hur säkerställs att personuppgifter inte lagras längre än vad ändamål motiverar.
Övrig information	Övrig information som kan vara viktig för att tydliggöra något av ovan områden.

Genom att ta del av detta dokument, är du också införstådd med hur behandling av personuppgifter kan komma att utföras inför eller under kontakt med Nova Software.

¹ **Personuppgift:** Information som direkt eller indirekt kan härledas till en fysisk person – så som namn, adress, telefonnummer eller e-post. **Personuppgiftsbehandling:** Hantering som inbegriper personuppgifter – så som insamling, bearbetning, lagring eller överföring.

² **GDPR:** *General Data Protection Regulation*. Gäller som lag (och ersätter PuL – *Personuppgiftslagen*) från och med 25 Maj 2018.



Innehåll

Skola24 (PuB-avtal)	3
Affärsmöjlighet	4
Avtalshantering	5
Användarstöd	6
Kurshantering	7
Nyhetsbrev	8
Webbinarium	9
Ansökningar	10
E-post (kalender)	11
Telefonistöd	12
Cookies/kakor	13
Övrig behandling	14



SKOLA24 (PUB-AVTAL)

Vid leverans av Skola24 behandlas personuppgifter för bl.a. elever, vårdnadshavare och lärare. Den behandling som Nova Software utför, regleras i ett sk. Personuppgiftsbiträdesavtal (PuB-avtal).

Ett PuB-avtal redogör enkelt beskrivet för hur Nova Software i egenskap av Personuppgiftsbiträde ska behandla personuppgifter för den personuppgiftsansvariges³ räkning (så som för en skola).

PuB-avtalet innehåller bl.a. skrivelser om att Nova Software kan behandla supportärende för den personuppgiftsansvarige, vilket därigenom inbegriper insyn i personuppgifter om registrerade.

Syfte (ändamål med behandling): underlätta för en huvudman att bedriva skolverksamhet.

Inriktning att besvara	Övergripande beskrivning
Typ av uppgifter	Namn på elever, vårdnadshavare, lärare, kontaktuppgifter, schemainformation.
Rättslig grund	Rättslig förpliktelse, Allmänt intresse (utbildning - (del i myndighetsutövning)).
Gallring (radering)	Enligt PuB-avtal.
Övrig information	Gallring regleras från Personuppgiftsansvarig (dvs. inte av Nova Software).

Förtydligande Rättslig grund: *Rättslig förpliktelse* genom stöd av t.ex. Skollagen. Anordnande och bedrivande av utbildning är att se som en uppgift av *allmänt intresse*. I föreliggande fall även behandling som en del i personuppgiftsansvariges *myndighetsutövning*.

Utlämning av uppgifter: Nova Software lämnar enbart ut uppgifter till personer som angivits i underliggande avtal. Det innebär t.ex. att vi inte kan lämna ut uppgifter till elever eller vårdnadshavare – förutsatt att det inte kommunicerats från person angiven i avtal.

³ **Personuppgiftsansvarig:** Den part som bestämmer ändamål och medel för behandlingen av personuppgifter (skolan eller kommunen).
Personuppgiftsbiträde: Den part som behandlar personuppgifter för den personuppgiftsansvariges räkning (Nova Software).



AFFÄRSMÖJLIGHET

Vid affärsförfrågningar, så som vid intresse från en skola gällande att nyttja någon av de tjänster som tillhandahålls, kan vi komma att registrera ett ärende i vårt CRM-system – *kundregister*.

Eftersom affärsmöjligheter kan initieras via e-post, se även **E-post**.

Syfte (ändamål med behandling): underlätta arbete med att hantera potentiella affärer.

Grundinformation	Övergripande beskrivning
Typ av uppgifter	Kundnamn, kontaktperson, kontaktuppgifter.
Rättslig grund	Intresseavvägning.
Gallring (radering)	Enligt gallringsplan (från Dataskyddspolicy).
Övrig information	Dokumentation kan kopplas till en potentiell kund (ex. offerter).



AVTALSHANTERING

För samtliga affärer som upprättas finns en kundrelation (avtalsrelation) som registreras i vårt CRM-system. Vanligtvis som en effekt av tidigare registrerad affärsmöjlighet.

Eftersom affärer kan medföra kommunikation, se även **E-post** och **Telefoni**.

Syfte (ändamål med behandling): underlätta arbete med affärer – kontakter, leverans, fakturering.

Grundinformation	Övergripande beskrivning
Typ av uppgifter	Kundnamn, kontaktperson, kontaktuppgifter, faktureringsunderlag.
Rättslig grund	Intresseavvägning, Fullgöra avtal.
Gallring (radering)	Enligt gallringsplan (från Dataskyddspolicy).
Övrig information	Dokumentation kan kopplas till en aktiv kund (ex. offerter och avtal).



ANVÄNDARSTÖD

För upprättade affärer (avtalsrelationer) som finns hanteras användarstöd i vårt CRM-system. Vid behov att anmäla ett ärende, kan e-post och telefon användas.

Användarstöd: Med användarstöd avses i huvudsak support- eller konsultuppdrag. Support kan handla om att vägleda en användare runt hur en uppgift kan utföras. Konsultuppdrag kan handla om att utföra ett uppdrag för användarens räkning.

Eftersom ärende kan inkomma via e-post och telefon, se även **E-post** och **Telefoni**.

Syfte (ändamål med behandling): underlätta arbete med användarstöd mot befintliga kunder.

Grundinformation	Övergripande beskrivning
Typ av uppgifter	Kundnamn, kontaktperson, kontaktuppgifter, ärendeinformation.
Rättslig grund	Intresseavvägning, Fullgöra avtal.
Gallring (radering)	Enligt gallringsplan (från Dataskyddspolicy)
Övrig information	Dokumentation kan kopplas till ärende (ex. en bifogat fil/bild som skickas med).



KURSHANTERING

Vid bokning av kurser används en självbetjäningsportal. Samtliga bokningar som läggs, hanteras i vårt CRM-system. Bokningar kan innehålla "känsliga personuppgifter".

Känsliga personuppgifter: Nova Software inkluderar kost vid de kurstillfälle som anordnas. För att undvika servering av kost som kan vara förenat med en hälsorisk för kursdeltagare, anses det nödvändigt att samla in information om "kostbehov" (Intresseavvägning).

Eftersom bokning erbjuder tjänster via e-post, se även **E-post**.

Syfte (ändamål med behandling): underlätta planering av kurser, kursmaterial, kost, fakturering.

Grundinformation	Övergripande beskrivning
Typ av uppgifter	Kundnamn, kontaktperson, kontaktuppgifter, kostbehov, faktureringsunderlag.
Rättslig grund	Intresseavvägning.
Gallring (radering)	Enligt gallringsplan (från Dataskyddspolicy) – med särskild frekvenshantering.
Övrig information	Uppgifter om allergier (känsliga personuppgifter) gallras efter genomfört kurstillfälle.



NYHETSMBREV

Vid hantering av nyhetsbrev används en "prenumerationstjänst" för att administrera utskick. Vid registrering till dessa utskick, behandlas anmälan som ett *samtycke*. I fall där en person inte längre vill ta del av nyhetsbrev, är det möjligt att avregistrera sig (dvs. återkalla *samtycke*).

Syfte (ändamål med behandling): sprida nyheter runt våra produkter och tjänster.

Grundinformation	Övergripande beskrivning
Typ av uppgifter	Kontaktuppgifter.
Rättslig grund	Samtycke.
Gallring (radering)	Enligt gallringsplan (från Dataskyddspolicy).
Övrig information	Avregistrering hanteras genom en funktion i nyhetsbrevet.



WEBBINARIUM

Nova Software använder tjänster för att erbjuda webinarium. För denna typ av tjänster behandlas också personuppgifter. Vid registrering till ett webinar, behandlas anmälningen som ett *samtycke*. I fall där en anmäld person ångrar sig, är det möjligt att avregistrera sig (dvs. återkalla *samtycke*).

Syfte (ändamål med behandling): sprida nyheter runt våra produkter och tjänster.

Grundinformation	Övergripande beskrivning
Typ av uppgifter	Kontaktuppgifter.
Rättslig grund	Samtycke.
Gallring (radering)	Enligt gallringsplan (från Dataskyddspolicy).
Övrig information	Efter webinarium, kan vi komma att skicka utvärderingar till deltagare.



ANSÖKNINGAR

Vid insändande av en intresseanmälan eller ett CV, kan vi komma att behandla dokumentation på en för ändamålet avsedd lagringsyta. Nova Software framhäver att det inte i samband med inskick är lämpligt att upplysa om sekretess, eller på annat sätt integritetsriskerande uppgifter, eller den typ av uppgifter som kan klassificeras som känsliga personuppgifter, om inte detta anses särskilt motiverat för uppdrages karaktär. Det kan till t.ex. handla om att upplysa om en allergi som kan vara särskilt viktig att beakta inför ett eventuellt besök vid Nova Software.

Eftersom intresseanmälningar/CV kan inkomma via e-post, se även **E-post**.

Syfte (ändamål med behandling): underlätta arbete med att utvärdera potentiella medarbetare.

Grundinformation	Övergripande beskrivning
Typ av uppgifter	Kontaktuppgifter, och av anmälande part övrig angiven information.
Rättslig grund	Intresseavvägning
Gallring (radering)	Enligt gallringsplan (från Dataskyddspolicy).
Övrig information	Lagringsyta är enbart åtkomlig för medarbetare som behöver granska information.



E-POST (KALENDER)

Nova Software använder tjänster för hantering av e-post och kalenderfunktioner. För denna typ av tjänster behandlas också personuppgifter. Det kan handla om allt från ett mail med en fråga runt en bokning, ett registrerat möte (kalenderpost) med en Kundansvarig eller ett mail till Nova Softwares supportfunktion med syfte att rapportera en incident.

Nova Software framhäver att det inte i samband med e-post är lämpligt att upplysa om sekretess, eller på annat sätt integritetsriskerande uppgifter, eller den typ av uppgifter som kan klassificeras som känsliga personuppgifter, om inte detta anses särskilt motiverat för uppdrages karaktär. Det kan till t.ex. handla om att skicka kompletterande uppgifter om allergier inför en kurs.

E-post till Nova Software: Om osäkerhet råder inför att skicka e-post innehållande viss typ av information, så är rekommendationen att kontakt initialt upprättas via telefon. Här kan vi gemensamt utreda hur fortsatt informationsutbyte kan hanteras.

Syfte (ändamål med behandling): underlätta arbete med kommunikation, planering, användarstöd.

Grundinformation	Övergripande beskrivning
Typ av uppgifter	Kontaktuppgifter och av ingående part övrig angiven information.
Rättslig grund	Intresseavvägning, Fullgöra avtal.
Gallring (radering)	Enligt gallringsplan samt självgallring* från medarbetare (från Dataskyddspolicy)
Övrig information	Dokumentation kan kopplas till e-post (ex. en bifogat fil/bild som skickas med).

Självgallring: instruktioner från Dataskyddspolicy som redogör för riktlinjer kring gallring av e-post för medarbetare.



TELEFONISTÖD

Nova Software använder tjänster för att hantera telefoni. För denna typ av tjänster behandlas också personuppgifter. Det kan t.ex. handla om ett supportärende från en kund där en kontakt upprättas via Nova Softwares ”telefonväxel”, eller ett mobilsamtal/SMS där en kund önskar att diskutera en offert med en Kundansvarig Säljare.

Syfte (ändamål med behandling): underlätta arbete med kommunikation, support, affärshantering.

Grundinformation	Övergripande beskrivning
Typ av uppgifter	Telefonnummer, samtals-/SMS-historik.
Rättslig grund	Intresseavvägning, Fullgöra avtal.
Gallring (radering)	Enligt gallringsplan samt självgallring från medarbetare (från Dataskyddspolicy).
Övrig information	Avser ”samtalshistorik” – inkomna besvarande resp. obesvarade samtal.

Självgallring: instruktioner från Dataskyddspolicy som redogör för riktlinjer kring mobil gallring för medarbetare.



COOKIES/KAKOR

En *cookie* är en textfil som lagras på användarens enhet för att förbättra användarupplevelsen. Det finns två olika typer av *cookies* – en permanent *cookie* som lagras på enheten en längre tid, och en temporär *cookie* som lagras under ett aktivt besök (en s.k. *sessionscookie*).

Vid besök mot en webbplats som ägs och förvaltas av Nova Software AB, så används *cookies*. Syftet är att anpassa och förbättra innehållet på den information som visas för besökaren.

Om du vill begränsa hur *cookies* hanteras inför ett besök mot någon av våra webbplatser, är vår rekommendation att du via din webbläsare ställer in önskvärd hantering.



ÖVRIG BEHANDLING

Om Nova Software anordnar mässor/event eller kundundersökningar, kan det beroende på syfte och upplägg i flera fall vara nödvändigt att behandla personuppgifter.

Vid denna typ av insatser, hanteras personuppgifter i samband med varje unik aktivitet. Dvs. hur personuppgifter t.ex. ska behandlas vid en kundundersökning utvärderas inför sådan insats.

Upprättad Dataskyddspolicy innehåller också grundläggande riktlinjer som medarbetare vid Nova Software har att förhålla sig till vid denna typ av ”temporär personuppgiftsbehandling”.