

**avonova**

---

# Integritets- og datasikkerhetspolicy för Avonovas- kunder



**Versjon 1.1**  
**23-05-22**

Hovedkontor

Avonova Helse AB  
556500-6821

Klarastrandsviadukten 90  
11164 Stockholm

Personvernombud

[gdpr@avonova.com](mailto:gdpr@avonova.com)

Avonova Helse AS - [www.avonova.no](http://www.avonova.no)



## Innhold

Integritets- og datasikkerhetspolicy for Avonovas- kunder .....	1
Versjon 1.1 23-01-25.....	1
Begrepsliste .....	4
1. Introduksjon til Avonova .....	7
1.1 Avonova.....	7
1.2 Formålet med disse retningslinjene.....	7
2. Avonovas ansvar og plikter .....	7
2.1 Avonovas prinsipper for personopplysninger .....	7
2.2 Personopplysningsansvar.....	8
2.3 Databehandlere.....	8
3. Behandling av personopplysninger.....	8
3.1 Fra hvor samler vi inn personopplysninger .....	8
3.2 Hvorfor behandler vi personopplysningene dine? .....	9
3.3 Rettigheter.....	11
3.4 Hvem utleverer vi dataene dine til? .....	12
4. Datasikkerhet, kontroller og hendelseshåndtering .....	13
4.1 Risikostyring .....	13
4.2 Avvik .....	14
4.3 Administrasjon av tilgang .....	14
4.4 Datasikkerhet.....	14
4.5 Endringsadministrasjon .....	14
4.6 Konsekvensutredning .....	14
4.7 Overføring av personopplysninger til tredjeland.....	15
	2



# avonova

5. Våre kjernesystemer.....	15
5.1 Sikker sone.....	15
5.2 Kundeportalen.....	15
5.3 Metodika.....	16
5.4 Avonova Digital.....	16
5.5 HubSpot.....	16
5.6 FrontCore.....	16
Detaljert informasjon om behandling av personopplysninger.....	17
Når vi deler personopplysninger.....	21



## Begrepsliste

I tillegg til begrepene som er definert i løpende tekst, skal disse definisjonene, enten de brukes i flertall eller entall, i bestemt eller ubestemt form, ha følgende betydning når de angis.

Behandling	En operasjon eller kombinasjon av operasjoner på personopplysninger eller sett med personopplysninger, enten på automatiserte måter, for eksempel innsamling, registrering, organisering, strukturering, lagring, tilpasning eller endring, produksjon, lesing, bruk, formidling eller på annen måte tilgjengeliggjøring, justering eller kombinasjon, begrensning, sletting eller ødeleggelse;
Personopplysningslovgivning	Betyr all personvern- og personopplysningslovgivning, samt annen lovgivning (inkludert forskrifter), som gjelder for behandling av personopplysninger som foregår i henhold til denne person- og datasikkerhetspolitikken, inkludert EU-lovgivning og lovgivning i EUs medlemsland.
Behandlingsansvarlig	Fysisk eller juridisk person, offentlig myndighet, institusjon eller annet organ som alene eller i fellesskap med andre bestemmer formålene og midlene til behandlingen av personopplysninger.
Instruksjon	De skriftlige instruksjonene som spesifiserer emnet, varigheten, arten og formålet, typen personopplysninger og kategorier av registrerte og spesielle behov som dekkes av behandlingen;
Kontaktperson	Ansatt i et selskap, myndighet eller organisasjon som er kunde hos Avonova og som er Avonovas kontaktperson eller på annen måte har kontakt med oss i saker angående Avonovas og kundeselskapets forhold.
Personopplysningsansvarlig	Enhver fysisk eller juridisk person, offentlig myndighet, etat eller annet organ som behandler personopplysninger på vegne av behandlingsansvarlig;
Personopplysning	All informasjon relatert til en identifisert eller identifiserbar fysisk person, der en identifiserbar fysisk person er en person som kan identifiseres, direkte eller indirekte, spesielt ved henvisning til en identifikator som et navn, et ødsels- og personnummer, stedsdata eller en eller flere faktorer som er spesifikke for den fysiske, fysiologiske, genetiske, mentale, økonomiske, kulturelle eller sosiale identiteten til den fysiske personen;



Brudd på personopplysninger	En hendelse som fører til utilsiktet eller ulovlig ødeleggelse, tap eller endring eller uautorisert utlevering av, eller tilgang til, personopplysningene som overføres, lagres eller på annen måte behandles.
Registrert	Fysisk person hvis personopplysninger behandles.
Tredjeland	En stat som ikke er en del av EU eller ikke er medlem av Det europeiske økonomiske samarbeidsområdet (EØS).
Underleverandør	Enhver fysisk eller juridisk person, offentlig myndighet, etat eller annet organ, som underleverandør til databehandleren, behandler personopplysninger på vegne av behandlingsansvarlig.
Pasient- og brukerrettighetsloven (LOV-1999-07-02-63)	Loven inneholder rettsregler om de rettigheter pasienter har overfor helse- og omsorgstjenesten.
Pasientjournalloven (LOV-2014-06-20-42)	Reglene for behandling av personopplysninger i helsevesenet er fastsatt i pasientjournalloven. Loven skal anvendes av alt helsepersonell, både offentlige og private.
Lov om helsepersonell (LOV-1999-07-02-64)	Lovens formål er å bidra til sikkerhet for pasienter og kvalitet i helse- og omsorgstjenesten, samt sikre tillit til helsepersonell og helse- og omsorgstjenesten.
Identitetsopplysninger	Data som gjør det mulig å identifisere deg, for eksempel navnet ditt.
Kontakt	Informasjon som gjør det mulig å kontakte deg, for eksempel adresse, e-postadresse og telefonnummer.
Profilopplysninger	Data relatert til profilen din, for eksempel tittel, navn og adresse til selskapet eller organisasjonen du tilhører.
Bestillingsdetaljer	Informasjon om det bestilte produktet eller den bestilte tjenesten, for eksempel produktet eller tjenesten, pris og levering eller leveransetidspunkt.
Faktureringsinformasjon	Faktureringsinformasjon, for eksempel betalingsbetingelser, koststed eller referansenummer m.m.





Kommunikasjon

Innhold i kommunikasjon med oss, for eksempel innhold av e-poster eller svar du oppgir når du deltar i en undersøkelse.



## I. Introduksjon til Avonova

### 1.1 Avonova

Avonova tilbyr tjenester innen bedriftshelse og lederutvikling. Med bred kunnskap og stort engasjement hjelper vi organisasjoner og deres ansatte til å bli mer bærekraftige, kommunisere mer effektivt og føle seg bedre. Våre ansatte leverer helsetjenester hver dag over hele Norge. Avonova Helse AS er tredjepartssertifisert gjennom Qvalify innen ISO 9001:2015 (kvalitet), ISO 14001:2015 (miljø).

Gjennom disse systemene kan vi gi en garanti for at våre ansatte har de kvalifikasjoner som følger bransjens retningslinjer, utfører tjenester, anvender metoder og teknikker basert på objektivitet, vitenskap og bevist erfaring.

### 1.2 Formålet med disse retningslinjene

Avonova bryr seg om personvernet ditt, derfor har Avonova etablert denne policyen. Den er basert på gjeldende nasjonal og felles Europeisk personvernlovgivning. Det klargjør hvordan Avonova fungerer for å beskytte dine rettigheter og ditt personvern. I Norge er behandlingen av personopplysninger regulert av EUs personvernforordning ("General Data Protection Regulation" eller "GDPR") og den supplerende norske personvenlovgivningen. For helsepersonell er det også utfyllende bestemmelser i Pasient- og brukerrettighetsloven, Helsepersonelloven og Pasientjournalloven. Avonova er derfor underlagt alle disse lovene med tilhørende forskrifter.

Formålet med disse retningslinjene er at du skal vite hvordan Avonova fungerer vedrørende kvalitet og hvordan vi behandler personopplysningene dine, hva vi bruker dem til, hvem som kan få tilgang til dem og under hvilke forhold og hvordan du kan dra nytte av rettighetene dine når du er kontaktperson og har kontakt med oss.

## 2. Avonovas ansvar og plikter

### 2.1 Avonovas prinsipper for personopplysninger

Personopplysninger skal utformes og behandles på en slik måte at personvernet til pasienter og andre registrerte respekteres. Dokumenterte personopplysninger må håndteres og lagres slik at uvedkommende ikke har tilgang til dem.

I helsevirksomhet er det personellet som deltar i behandlingen, eller av en eller annen grunn trenger dataene for sitt arbeid i helsevesenet, som er autorisert til å få tilgang til dataene.



## 2.2 Personopplysningsansvar

Avonova Helse AS er en bedriftshelsetjeneste, og i rollen som helsepersonell er Avonova behandlingsansvarlig for behandlingen av personopplysninger som vi utfører i samsvar med denne integritets- og datasikkerhetspolicyen. I enkelte tilfeller, etter føringer angitt av relevant offentlig myndighet, kan Avonova bli databehandler.

### Databehandlaravtale

Avonova Helse AS er behandlingsansvarlig for personopplysninger fra ansatte hos våre kunder etter inngått avtale, både i forbindelse med leveranse av bedriftshelsetjenester og øvrige helsetjenester. Avonova Helse AS behandler personopplysningene selvstendig som en del av tjenesteleveransene og ikke på vegne av eller etter instruks fra våre kunder.

Avonova bedriftshelse inngår derfor ikke databehandlaravtaler med sine kunder. Dette er også i henhold til Datatilsynets vurdering av ansvar for levering av bedriftshelsetjenester. Det at Avonova bedriftshelse mottar ansattlister med navn, fødselsnummer, mailadresse og avdelingstilhørighet fra kundene, fordrer i seg selv ingen databehandlaravtale, fordi dette anses som en overføring av data mellom to selvstendige behandlingsansvarlige. Avonova bedriftshelse skal ha en fri og uavhengig stilling i arbeidshelses spørsmål og er ansvarlig for å operere i tråd med de krav som følger av lov og forskrift.

## 2.3 Databehandlere

Avonova Solutions AS er databehandler for sine kunder som benytter systemet Avonova Digital og SAM Digital.

# 3. Behandling av personopplysninger

## 3.1 Fra hvor samler vi inn personopplysninger

Vi samler inn personopplysninger fra:

- Din arbeidsgiver (navn, adresse, e-postadresse og organisatorisk tilhørighet/gruppe/avdeling)
- Deg selv (f.eks. når du kommuniserer med oss via e-post)
- Fra andre selskaper i Avonova-konsernet (f.eks. navn og e-postadresse)





- Fra offentlige registre (f.eks. hvis du har signaturrett, administrerende direktør eller styreleder i et selskap som er kunde hos Avonova)

## 3.2 Hvorfor behandler vi personopplysningene dine?

### Introduksjon

Nedenfor står det mer detaljert informasjon om hvorfor vi bruker personopplysningene dine i forskjellige tilfeller. For å lese mer om hvilke kategorier av data, basert på hvilket rettslig grunnlag vi bruker personopplysninger til hvert formål og hvor lenge personopplysningene dine er lagret, kan du se [vår detaljerte informasjon om behandling av personopplysninger](#) lenger ned i dette dokumentet.

#### Administrere forholdet til kunder, leverandører og partnere

Når du er kontaktperson, bruker vi personopplysningene dine til å administrere kundeforholdet, for eksempel for å registrere deg som kontaktperson, administrere fakturaer og kommunisere for samme formål.

#### Behandle ordrer

For å behandle bestillinger for tjenester fra kunder bruker vi personopplysningene dine der det er aktuelt når du er kontaktperson for dette formålet, for eksempel for å håndtere ordrebekreftelser og kommunisere med deg angående bestillingen.

#### Følge opp og administrere kundeforholdet

Vi bruker personopplysningene dine som enkeltperson når det er nødvendig å følge opp og administrere kundeforholdet.

#### Svar på spørsmål og yte kundeservice

Hvis du kontakter oss, for eksempel via e-post eller telefon, vil vi bruke personopplysningene dine som du deler med oss, til å svare på spørsmålet ditt og for å yte kundeservice.

#### Kommunikasjon mellom våre ansatte og eksterne personer i tjenesten

I forbindelse med kommunikasjon, for eksempel via e-post, mellom våre ansatte og eksterne personer, behandler vi dine personopplysninger der det er aktuelt.

#### Nyhetsbrev

Vi bruker personopplysningene dine til å levere våre nyhetsbrev. Du kan når som helst avslutte abonnementet på utsendelser ved å klikke på avmeldingslenken i utsendelse eller ved å kontakte oss.

Field Code Changed



# avonova

## *Følge opp og evaluere virksomheten*

Vi bruker personopplysningene dine til å utarbeide rapporter på et overordnet nivå, og statistikk for å følge opp og evaluere virksomheten vår.

## *Utvikle og forbedre driften*

Vi bruker dine personopplysninger når vi gjennomfører analyser for å utvikle og forbedre vår virksomhet, forretningspraksis og strategier.

## *Dokumentere virksomheten*

Vi bruker dataene dine til å dokumentere virksomheten vår, der det er aktuelt, for eksempel for å administrere og lagre avtaler, beslutningsstøtte og presentasjoner.

## *Gjennomføre arrangementer og andre aktiviteter*

Hvis du deltar på et arrangement eller annen aktivitet som vi arrangerer, bruker vi personopplysningene dine til å gjennomføre arrangementet eller aktiviteten, for eksempel for å registrere deltakelsen din, for å kommunisere med deg om arrangementet eller aktiviteten, og for å følge opp arrangementet eller aktiviteten.

## *Gjennomføre undersøkelser*

Hvis du velger å delta i en undersøkelse vi gjennomfører, samler vi inn personopplysningene du oppgir i forbindelse med undersøkelsen. Dine meninger om vår virksomhet og tjenester er viktige for oss. Du kan når som helst avslutte abonnementet på utsendelser ved å klikke på avmeldingslenken i utsendelse eller ved å kontakte oss.

## *Sikre teknisk funksjonalitet og sikkerhet*

Vi bruker dine personopplysninger for å sikre nødvendig teknisk funksjonalitet og sikkerhet for våre IT-systemer, for eksempel innen sikkerhetslogging, feilhåndtering og sikkerhetskopiering.

## *Behandle og svare på juridiske krav*

Vi behandler personopplysningene dine hvis det er nødvendig for å håndtere og svare på et juridisk krav, for eksempel i forbindelse med en tvist eller en juridisk prosess. Til dette formålet kan vi dele visse opplysninger med andre mottakere som har rettslig krav til dette, se lenger ned for mer informasjon.

## *Overholde juridiske forpliktelser*



# avonova

For å overholde juridiske forpliktelser som vi har, behandler vi personopplysningene dine om nødvendig, for eksempel for å overholde kravene i helselovgivningen og i regnskaps- eller databeskyttelseslovgivningen. Til dette formålet kan vi dele visse opplysninger med andre mottakere som har rettslig krav til dette, se lenger ned for mer informasjon.

## 3.3 Rettigheter

### 3.3.1. Rett til innsyn

Den registrerte har rett til å henvende seg til Avonova, som er behandlingsansvarlig, og be om tilgang til personopplysningene som Avonova behandler og informasjon om blant annet formålet med behandlingen og hvem personopplysningene er delt med.

Avonova skal som behandlingsansvarlig, ved forespørsel fra den registrerte, gi en gratis kopi av personopplysningene som behandles. Ved ekstra kopier kan Avonova kreve et administrasjonsgebyr.

### 3.3.2 Rett til utbedring, sletting eller begrensning

Den registrerte har rett til å få sine personopplysninger rettet uten unødig forsinkelse eller, under visse forhold, at behandlingen er begrenset eller at dataene slettes. Hvis den registrerte anser at Avonova behandler personopplysninger om ham eller henne som er feil eller ufullstendig, kan den registrerte kreve å få disse korrigert eller supplert.

Den registrerte har også rett til å få sine data slettet, blant annet hvis de ikke lenger er nødvendige, eller hvis behandlingen er basert på samtykke og dette er tilbakekalt.

### 3.3.3. Rett til å protestere

Den registrerte har rett til når som helst å protestere mot behandlingen av sine personopplysninger dersom det rettslige grunnlaget for behandlingen følger av GDPR artikkel 6 første ledd bokstav e "offentlig interesse", eller artikkel 6 første ledd bokstav f "interesseavveining".

Ovennevnte betyr blant annet at den registrerte har rett til å protestere mot behandlingen av sine personopplysninger for direkte markedsføring.

Hvis den enkelte protesterer mot behandlingen, kan Avonova bare fortsette å behandle dataene hvis det kan vises at det er berettiget interesse til behandlingen, eller hvis det er berettiget å lagre dataene med det formål å etablere, utøve eller forsvare juridiske krav.



### 3.3.4 Rett til dataportabilitet

Den registrerte har rett til å innhente personopplysningene han eller henne har gitt til behandlingsansvarlig og har rett til å overføre disse dataene til en annen behandlingsansvarlig. Dette gjelder imidlertid forutsatt at det er teknisk mulig og det juridiske grunnlaget for behandlingen består av samtykke eller at behandlingen har vært nødvendig for å utføre en kontrakt med den registrerte.

### 3.3.5 Rett til å trekke tilbake samtykke

Hvis behandlingen av personopplysninger er basert på den registrertes samtykke, har han eller hun rett til å trekke tilbake dette samtykket når som helst. Slik tilbakekalling påvirker ikke lovligheten av behandling av personopplysninger som fant sted før samtykket ble tilbakekalt.

### 3.3.6 Hvordan beskytter vi personopplysningene dine?

Din sikkerhet er viktig for oss. Derfor har vi sikkerhetstiltak på plass for å beskytte personopplysningene dine mot uautorisert tilgang og annen uautorisert behandling. Vi analyserer og evaluerer regelmessig tiltakene for å sikre at beskyttelsen av dataene dine er så sikker som mulig.

### 3.3.7 Hvor lenge lagres personopplysningene?

Avonova bestreber seg på ikke å lagre mer informasjon enn det som er nødvendig for formålene. Relevante opplysninger lagres i henhold til aktuell lovgivning, for eksempel pasientjournalloven, skatte- og regnskapslover m.m..

## 3.4 Hvem utleverer vi dataene dine til?

Vi deler dine personopplysninger med ulike mottakere:

**Tjenesteleverandører.** For å behandle personopplysninger deler vi personopplysninger med tjenesteleverandører som vi har engasjert. For eksempel tilbyr disse tjenesteleverandørene IT- og kommunikasjonstjenester (som lar oss sende deg meldinger). Når tjenesteleverandørene behandler personopplysninger på våre vegne og i henhold til våre instruksjoner, er de databehandlere for oss, og vi er ansvarlig for håndteringen av dine personopplysninger. Tjenesteleverandørene kan ikke bruke dine personopplysninger til egne formål, og de er forpliktet ved lov og kontrakt med oss å beskytte dataene dine.

**Konsern.** Selskapene i Avonova-konsernet samarbeider med hverandre og deler derfor informasjon seg imellom, for eksempel i forbindelse med kommunikasjon. I den grad konsernselskaper håndterer personopplysninger på våre vegne og i samsvar med våre instruksjoner, for eksempel for å administrere forholdet til kunder, leverandører og partnere,



# avonova

er de databehandlere for oss, og vi er ansvarlige for deres håndtering av dine personopplysninger.

**Arbeidsgiveren din.** Innenfor rammene av lovbestemt taushetsplikt kan vi dele personopplysninger om deg når vi kommuniserer med arbeidsgiveren din (kunden vår), for eksempel i forbindelse med en sak eller forespørsel.

**Leverandører og partnere.** Vi kan dele dine personopplysninger med våre partnere og leverandører hvis det er nødvendig for å oppfylle våre forpliktelser og rettigheter overfor våre kunder.

**Andre mottakere.** I noen tilfeller, der det er nødvendig, deler vi personopplysningene dine med andre mottakere for visse formål:

- administrere en fusjon eller salg av virksomheten;
- administrere og svare på juridiske krav;
- overholde juridiske forpliktelser;
- svare på en forespørsel, og
- beskytte og garantere sikkerheten til våre ansatte.

Eksempler på mottakere er eksterne rådgivere, myndigheter, domstoler, politiet og potensielle kjøpere eller selgere hvis vi skulle selge virksomheten.

## 4. Datasikkerhet, kontroller og hendeshåndtering

For å beskytte kundenes data bruker Avonova sikkerhetsløsninger fra internasjonalt anerkjente leverandører av sikkerhetsbransjen. Løsningene er konfigurert i henhold til bransjepraksis og plassert hos Avonovas ISO-27001-sertifiserte driftspartnere i Norge. Ved bruk av SaaS-tjenester velges leverandører som kan vise en forpliktelse i tråd med internasjonalt anerkjente standarder (ISO-27001 eller lignende) og som er underlagt GDPR. Avonova evaluerer kontinuerlig sine leverandører, partnere og prosesser for å sikre tilstrekkelig sikkerhet for våre tjenester.

### 4.1. Risikostyring

Vår virksomhet streber alltid etter kontinuerlig forbedring, noe som er gunstig for våre kunder og vår virksomhet. For å være konkurransedyktige jobber vi mye for å se etter



# avonova

muligheter der vi kan tilby merverdi til våre kunder. Mulighetene innebærer imidlertid også risikoer som må håndteres for at vi skal kunne oppfylle våre forpliktelser til å beskytte våre kunders informasjon. Vi jobber kontinuerlig med risikovurderinger i vår virksomhet og iverksetter tiltak for forebyggende formål. Derfor gjennomfører vi risiko- og sårbarhetsanalyser ved innføring av nye løsninger.

## 4.2 Avvik

Avonova jobber aktivt med hendelseshåndtering sammen med sin driftspartner for raskt å løse hendelser og minimal innvirkning for Avonova og våre kunder. Etter ferdigstillelse av hendelsen lærer Avonova av det å jobbe forebyggende mot fremtidige hendelser. Ved kritiske hendelser opprettes det en hendelsesrapport og en gjennomgang av lærdommene fra den kritiske hendelsen.

## 4.3 Administrasjon av tilgang

Å beskytte våre kunders data mot uautorisert tilgang er av største betydning for oss i Avonova. Vi arbeider med personlige og tilgangsstyrte kontoer, der hver konto bare har de nødvendige rettighetene (prinsippet om "minst privilegium") for at vi skal kunne utføre våre forpliktelser.

## 4.4 Datasikkerhet

Hos Avonova bruker vi kryptering av data når vi beveger oss over usikre medier og basert på sensitiviteten til informasjonen og vurdert risiko.

## 4.5 Endringsadministrasjon

Hos Avonova jobber vi i henhold til endringsprosesser med tester og testmiljøer. Gjennom kontrollerte og testede endringer sikrer vi sikkerheten og tilgjengeligheten til tjenestene våre.

## 4.6 Konsekvensutredning

Avonova arbeider med konsekvensutredninger i henhold til den generelle personvernlovgivningen i tilfeller der den planlagte behandlingen sannsynligvis vil føre til høy risiko for fysiske personers rettigheter og friheter. Ved utvikling eller endring av tjenester foretar Avonova en vurdering basert på kriterier i samsvar med veiledning fra tilsynsmyndigheten, for å avgjøre om behandlingen, spesielt ved bruk av ny teknologi og med tanke på deres natur, omfang, kontekst og formål, sannsynligvis vil medføre høy risiko for fysiske personers rettigheter og friheter, og hvilke risikoreducerende tiltak som bør



iverksettes, der det er hensiktsmessig.

## 4.7 Overføring av personopplysninger til tredjeland

Vi lagrer våre bedriftskunders sin ansattes personopplysninger innfor EU/EØS-området. For administrasjon av kundeforhold vil bedriftsopplysninger, samt kontaktperson og kontaktopplysninger lagres i vårt CRM-system HubSpot. Disse kontaktopplysningene lagres for tiden utenfor EU/EØS området. For nærmere informasjon se punkt 5.5.

## 5. Våre kjernesystemer

For å kunne tilby tjenester innen bedriftshelse og ledelse bruker Avonova en rekke IT-løsninger. Vårt elektroniske helsejournalsystem, som vi bruker til å føre medisinske journaler og gjøre reservasjoner, er sentralt for å tilby tjenester effektivt. Andre sentrale systemer er vår videokonsultasjonsløsning og vår nettportal. I dette avsnittet vil vi gå gjennom de tekniske grensesnittene du møter som kunde og kontaktperson, samt de sentrale IT-løsningene vi bruker for å tilby våre tjenester.

### 5.1 Sikker sone

Sikker sone er et nettverksmessig separert miljø, en Citrix-farm samt medisinsk system og funksjoner. Målet med separasjonen er å holde pasientinformasjon sikker og framkoble internett.

Brukerne når hovedsakelig funksjonene i sikker sone (journalsystemet Metodika EPM, Spirare, Helsemail, MediView, Rapporter, Først Forum, Forskrivningsmodulen med flere) gjennom pålogging mot en dedikert Citrix-farm. Fra sikker sone har man også tilgang til Norsk Helsenett.

### 5.2 Kundeportalen

Kundeportalen er en webbasert løsning, der spesifikke kundeansatte har mulighet til å logge inn med en tildelt rettighetsstyrt brukerkonto. Kunden kan se sine bestillinger og ansatte, samt legge inn nye bestillinger. Kundeportalen presenteres gjennom Episerverløsning på våre servere on prem hos vår driftspartner. Informasjonen vises gjennom API'er koblet generert fra Metodika via en VPN tunell. Data lagres kun i sikker sone.



# avonova

## 5.3 Metodika

Avonova bruker Metodika som elektronisk pasientjournal og bookingsystem for helseundersøkelser og tjenester. Systemet behandler pasientjournalene våre og styres av Pasient- og brukerrettighetsloven samt Pasientjournalloven. Opplysninger behandles i en sikker sone med tilgangsstyring og er driftet i Norge hos vår driftspartner.

## 5.4 Avonova Digital

Avonova Digital er et elektronisk verktøy for å håndtere systematisk HMS-arbeid for Avonovas kunder. Avonova Digital brukes for håndtering av risikoanalyser, revisjoner, avvik, vernerunder, sikker jobbanalyse, personalhåndbøker, ferieplanlegging, fravær, arbeidstid m.m. Brukerne autentiseres via Avonova OneUser (IM) som er bygget på Azure AD B2C (OAuth/OpenID).

## 5.5 HubSpot

Skybasert system for administrasjon av bedriftens kontaktopplysninger, markedsføring og kundesservice. Data lagres kryptert og med adgangskontroll gjennom multifaktor autentisering. Systemet behandler den lagrede personopplysningen i tråd med Europeisk lovgivning.

## 5.6 FrontCore

Skybasert system for administrasjon og koordinering, og levering av kursvirksomhet levert av Avonova. Data lagres kryptert med adgangskontroll.

\*\*\*\*\*





## Detaljert informasjon om behandling av personopplysninger

Se nedenfor for detaljert informasjon om hvilke kategorier av personopplysninger vi behandler, basert på hvilket rettslig grunnlag og hvor lenge vi lagrer dataene for hver behandling.

Hensikt	Personopplysninger	Rettslig grunnlag	Lagringstid
<b>Administrere forholdet til kunder</b>	Bestillingsdetaljer Faktureringsgrunnlag Identitetsopplysninger Kommunikasjon Kontakt Profilopplysninger	<i>Berettiget interesse.</i> Behandlingen er nødvendig for å tilfredsstille vår legitime interesse i å administrere forholdet til kunder.  <i>Oppfyllelse av kontrakt.</i> Dersom avtalen er inngått med et enkeltpersonforetak, skjer behandlingen for å oppfylle avtalen med enkeltpersonforetak et.	Personopplysninger lagres for dette formålet så lenge det er et aktivt forhold og i en periode på ti (10) år deretter for å tilfredsstille vår legitime interesse i å håndtere og svare på juridiske krav.
<b>Behandle ordrer</b>	Bestillingsdetaljer Faktureringsgrunnlag Identitetsopplysninger Kommunikasjon Kontakt Profilopplysninger	<i>Berettiget interesse.</i> Behandlingen er nødvendig for å tilfredsstille vår legitime interesse i å behandle bestillinger for varer og tjenester.  <i>Oppfyllelse av kontrakt.</i> Dersom avtalen er inngått med et enkeltpersonforetak, skjer behandlingen	Personopplysninger lagres for dette formålet så lenge det er nødvendig for å håndtere bestillingen og i en periode på ti (10) år deretter for å tilfredsstille vår legitime interesse i å håndtere og svare på juridiske krav.



		for å oppfylle avtalen med enkeltpersonforetak et.	
<b>Følge opp og evaluere forholdet til kunder</b>	Bestillingsdetaljer Faktureringsgrunnlag Identitetsopplysninger Kommunikasjon Kontakt Profilopplysninger	<i>Berettiget interesse.</i> Behandlingen er nødvendig for å tilfredsstille vår legitime interesse i å følge opp forholdet til kundene våre kunder.	Personopplysninger lagres for dette formålet i en periode på 27 måneder fra innsamlingstidspunktet. Rapportert på overordnet nivå og statistikk som ikke inneholder personopplysninger lagres inntil videre eller til de slettes.
<b>Svar på spørsmål og yte kundeservice</b>	Bestillingsdetaljer Faktureringsgrunnlag Identitetsopplysninger Kommunikasjon Kontakt Profilopplysninger	<i>Berettiget interesse.</i> Behandlingen er nødvendig for å tilfredsstille vår legitime interesse i å svare på spørsmålene dine og for å gi kundeservice til våre kunder.	Personopplysninger lagres for dette formålet i en periode på seks (6) måneder fra saken ble avsluttet.
<b>Nyhetsbrev</b>	Identitetsopplysninger Kontakt	<i>Berettiget interesse.</i> Behandlingen er nødvendig for å tilfredsstille vår legitime interesse i å gi vårt nyhetsbrev når du har registrert deg for nyhetsbrevet.	Personopplysninger lagres for dette formålet inntil videre og til du melder deg av nyhetsbrevet.
<b>Følge opp og evaluere virksomheten</b>	Identitetsopplysninger Bestillingsopplysninger Profilopplysninger	<i>Berettiget interesse.</i> Behandlingen er nødvendig for å tilfredsstille vår legitime interesse i å følge opp og evaluere virksomheten.	Personopplysninger lagres for dette formålet i en periode på 27 måneder fra innsamlingstidspunktet. Rapportert på et overordnet nivå som ikke inneholder personopplysninger og



			statistikk, lagres inntil videre eller til de slettes.
<b>Utvikle og forbedre driften</b>	Identitets- opplysninger Bestilings- opplysninger profilopplysninger	<i>Berettiget interesse.</i> Behandlingen er nødvendig for å tilfredsstillе vår legitime interesse i å utvikle og forbedre virksomheten.	Personopplysninger lagres for dette formålet i en periode på 27 måneder fra innsamlingstidspunktet. Rapporter og statistikk på overordnet nivå som ikke inneholder personopplysninger og statistikk lagres inntil videre eller til de slettes.
<b>Dokumentere virksomheten</b>	Bilde- og lydmateriale Identitets- opplysninger Kommunikasjon Kontakt Profilopplysninger	<i>Berettiget interesse.</i> Behandlingen er nødvendig for å tilfredsstillе vår legitime interesse i å dokumentere virksomheten.	Personopplysninger lagres som utgangspunkt inntil videre for dette formålet.
<b>Gjennomføre arrangementer og andre aktiviteter</b>	Bilde- og lydmateriale Identitets- opplysninger Kommunikasjon Kontakt Profilopplysninger	<i>Berettiget interesse.</i> Behandlingen er nødvendig for å tilfredsstillе vår legitime interesse i å gjennomføre arrangementet eller aktiviteten.	Personopplysninger lagres for dette formålet i løpet av den tiden aktiviteten utføres og i en periode på opptil 13 måneder, deretter beregnet fra det tidspunktet aktiviteten ble utført for å tilfredsstillе vår legitime interesse i å følge opp deltakelsen og evaluere aktiviteten, samt for planlegging av fremtidige aktiviteter. Produserte rapporter på overordnet nivå og statistikk som ikke inneholder personopplysninger lagres inntil videre eller til de slettes.
<b>Gjennomføre undersøkelser</b>	Identitets- opplysninger Kommunikasjon	<i>Berettiget interesse.</i> Behandlingen er nødvendig for å	Personopplysninger lagres for dette formålet så lenge undersøkelsen varer, og i en



	Kontakt Profilopplysninger	tilfredsstille vår legitime interesse i å gjennomføre undersøkelser for å samle dine synspunkter på vår virksomhet og tjenester.	periode på tre (3) måneder, deretter for å compilere svarene i en rapport. Rapporter på et overordnet nivå som ikke inneholder personopplysninger og statistikk, lagres inntil videre eller til de slettes.
<b>Sikre teknisk funksjonalitet og sikkerhet</b>	Alle kategorier av personopplysning er.	<i>Berettiget interesse.</i> Behandlingen er nødvendig for å tilfredsstille vår legitime interesse i å sikre nødvendig teknisk funksjonalitet og sikkerhet for våre IT-systemer.	Personopplysninger lagres i samme periode som angitt i forbindelse med det respektive relevante formålet med behandlingen. Personopplysninger i logger beholdes for feilsøking og hendelseshåndtering i en periode på 13 måneder fra tidspunktet for logghendelsen.  Personopplysninger i sikkerhetskopier lagres i en periode på 13 måneder fra sikkerhetskopieringstidspunktet.
<b>Behandle og svare på juridiske krav</b>	De relevante kategoriene av personopplysning er som er nødvendige for å administrere og svare på det juridiske kravet i det enkelte tilfellet.	<i>Berettiget interesse.</i> Behandlingen er nødvendig for å tilfredsstille vår legitime interesse i å håndtere og svare på juridiske krav.	Personopplysninger lagres for dette formålet i den tiden som er nødvendig for å håndtere det juridiske kravet i det enkelte tilfellet.
<b>Overholde juridiske forpliktelser</b>	Relevante kategorier av personopplysning er som er nødvendige for å overholde den	<i>Overhold juridiske forpliktelser.</i> Behandlingen er nødvendig for å overholde juridiske	Personopplysninger lagres i den tiden som er nødvendig for at vi skal kunne oppfylle den respektive juridiske forpliktelsen vi har.



	respektive juridiske forpliktelsen.	forpliktelser som vi har.	
--	-------------------------------------	---------------------------	--

## Når vi deler personopplysninger

Se nedenfor for detaljert informasjon om hvilke kategorier av personopplysninger vi deler med forskjellige kategorier av mottakere for forskjellige formål og på hvilket juridisk grunnlag.

<b>Mottaker</b>	<b>Hensikt</b>	<b>Personopplysninger</b>	<b>Rettslig grunnlag</b>
<b>Konsernstruktur</b>	Kommunikasjon mellom ansatte i ulike Avonova-selskaper med det formål å håndtere forholdet til våre kunder, for eksempel for å kunne levere våre tjenester.	Faktureringopplysning Identitetsopplysning Kommunikasjon Kontakt Profilopplysninger	<i>Berettiget interesse.</i> Behandlingen er nødvendig for å tilfredsstille vår legitime interesse i at ulike Avonova-selskaper skal kunne håndtere forholdet til våre kunder, med det formål å kunne administrere forholdet til våre kunder, for eksempel for å kunne levere våre tjenester.
<b>Leverandører og samarbeidspartnere</b>	Oppfylle våre forpliktelser og rettigheter overfor våre kundeselskaper, for eksempel for å tilby våre tjenester ved hjelp av partnere.	Identitetsopplysning Kommunikasjon Kontakt Profilopplysninger	<i>Berettiget interesse.</i> Behandlingen er nødvendig for å tilfredsstille vår berettigede interesse i å kunne oppfylle våre forpliktelser og rettigheter overfor våre kundeselskaper.
<b>Arbeidsgiveren din</b>	Oppfylle våre rettigheter og forpliktelser	Identitetsopplysning Kommunikasjon Kontakt	<i>Berettiget interesse.</i> Behandlingen er nødvendig for å



	overfor våre kundeselskaper (din arbeidsgiver), for eksempel for å levere våre tjenester og svare på henvendelser.	Profilopplysninger	tilfredsstille vår legitime interesse i å kunne oppfylle våre forpliktelser og rettigheter overfor våre kundeselskaper.
--	--	--------------------	---

## Andre mottakere

Hensikt	Rettslig grunnlag
<p><i>Administrere en fusjon eller salg av virksomheten</i></p> <p>Bare personopplysningene som er nødvendige, deles med mottakeren for dette formålet.</p>	<p><i>Berettiget interesse.</i> Behandlingen er nødvendig for å tilfredsstille vår og oppkjøperens legitime interesse i å gjennomføre fusjonen eller salget.</p>
<p><i>Behandle og svare på juridiske krav</i></p> <p>Bare kategoriene av personopplysninger som er nødvendige for å håndtere og svare på det juridiske kravet i det enkelte tilfellet.</p>	<p><i>Berettiget interesse.</i> Behandlingen er nødvendig for å tilfredsstille vår legitime interesse i å håndtere og svare på juridiske krav.</p>
<p><i>Overholde juridiske forpliktelser</i></p> <p>Bare de kategoriene av personopplysninger som er nødvendige for å overholde den respektive juridiske forpliktelsen.</p>	<p><i>Overhold juridiske forpliktelser.</i> Behandlingen er nødvendig for å overholde juridiske forpliktelser som vi har.</p>
<p><i>Svare på en forespørsel</i></p> <p>Bare de kategoriene av personopplysninger som er nødvendige for å svare på forespørselen.</p>	<p><i>Berettiget interesse eller overholdelse av juridiske forpliktelser.</i> I den grad vi er forpliktet til å svare på en forespørsel, behandles personopplysninger for å overholde den juridiske forpliktelsen. Ellers foregår behandlingen på grunnlag av en interesseavveining når det er nødvendig for å tilfredsstille vår og anmoderens</p>



	legitime interesse i at vi svarer på forespørselen.
<i>Beskytte og sikre sikkerheten til våre ansatte</i>  Bare kategoriene av personopplysninger som er nødvendige for dette formålet, for eksempel for å rapportere en hendelse til politiet.	<i>Berettiget interesse.</i> Behandlingen er nødvendig for å tilfredsstille vår legitime interesse i å beskytte og sikre sikkerheten til våre ansatte.

