



A3's INTEGRITETSPOLICY

FÖR FÖRETAGSKUNDER

För oss är det viktigt att ni har förtroende för vår hantering av data gällande ert företag. Det innebär att vi vill att ni är medvetna om hur behandlingssättet går till, samt att vi följer de lagar och regler som gäller för att leva upp till de krav som ställs i tillämplig dataskyddslagstiftning, inklusive dataskyddsförordningen "GDPR".

Denna integritetspolicy avser A3 (A3 Företag AB / A3 Sverige AB) som personuppgiftsansvarig när A3 tillhandahåller produkter och tjänster till företagskunder.

Övergripande om data och hur den hanteras hos oss

Data är alla uppgifter om ditt företag som vi samlar in och lagrar angående hur ni använder våra tjänster. Detta gör vi för att kunna leverera till exempel tjänster, fakturera och framför allt för att kunna skraddarsy vår service till er som kund.

Vilka typer av data samlar vi in?

Vi samlar in och lagrar två typer av data: **Användardata** och **Trafikdata**.

Användardata är de uppgifter som är kopplade till en användare; namn, adress, e-post, telefonnummer eller anknyningsnummer, men det kan även vara sådant som användar-ID och lösenord.

Trafikdata är uppgifter som är kopplade till när ert företag använder någon av våra tjänster eller produkter. Trafikdata behandlas för att överföra ett meddelande via ett elektroniskt kommunikationsnät. Några vanliga exempel är uppringda samtal eller skickade e-post.

Det är också de uppgifter vi behöver för att kunna fakturera för användning av tjänsten. Till exempel, om det gäller ett telefonsamtal är det mer specifika uppgifter om vilka som kommunicerat, tidpunkter när kommunikationen påbörjats och avslutats, den sammanlagda tid som kommunikationen pågått och vilka nät som använts. Trafikdata är också information om lokalisering när ett samtal görs eller användning av mobildata, bland annat vilken mobilmast som utrustningen är uppkopplad mot.

Hur skyddar vi data?

Vi arbetar ständigt med att säkerställa integriteten för våra kunder. Detta säkerhetsarbete omfattar allt ifrån det fysiska skydd som behövs för våra kontor, databaser och nätelement till arbetet för att skydda personliga data i alla processer, inklusive det system där den hanteras.

Mycket av arbetet ägnas åt informationssäkerhet vad gäller data för att förebygga och förhindra att den sprids till utomstående eller går förlorad. Hos oss ges endast åtkomst till de som behöver den för att kunna utföra sina arbetsuppgifter. All vår behandling av data loggas, och på så vis kan vi kontinuerligt följa upp hanteringen. Kryptering av data sker med erkända och säkra, och vi arbetar ständigt med att motverka intrång, spam och virus i våra nät.

Hur får vi tag i den data vi behöver?

Vi samlar in och behandlar data som:

- Företaget själv lämnar när avtal ingås, eller information som lämnas när ert företag i övrigt är i kontakt med oss i någon form
- Uppstår när någon av våra produkter eller tjänster används, t.ex. skickar e-post eller surfar på nätet
- Vi hämtar in från andra operatörer eller andra samarbetspartners som vi har avtal med
- Vi hämtar in från offentliga bolagsregister
- Samlas in via cookies, vilket innebär att information från användarens webbläsare sparas när de besökt våra webbsidor eller använt något av våra online-verktyg.

Varför behöver vi data, och vad används den till?

För att få lov att behandla data måste det finnas stöd i gällande lag och andra förordningar. Den typen av stöd är det som kallas *rättslig grund*.

Kortfattat betyder det att för att behandlingen av ert företags data ska vara laglig, krävs det att en rättslig grund är aktuell. Vi behandlar personuppgifter med stöd av någon av följande rättsliga grunder:

- Avtal. Behandlingen är nödvändig för att vi ska ha möjlighet att hålla vår del i avtalet.
- Rättslig förpliktelse. Behandlingen är nödvändig för att vi ska ha möjlighet att uppfylla en rättslig förpliktelse, d.v.s. krav enligt tillämplig lagstiftning t.ex. lagen om elektronisk kommunikation.
- Samtycke. Personuppgifter behandlas efter samtycke från den som personuppgifterna avser.
- Intresseavvägning. Behandling av din data får också göras efter en intresseavvägning där vårt intresse och syfte med behandlingen vägs mot det eventuella integritetsproblemet för den som berörs, som uppstår vid den aktuella behandlingen.

I stycket nedan kommer vi att presentera ett antal exempel på hur vi behandlar data; av vilken anledning och vilken *rättslig grund* som föreligger.

Leverans av tjänster eller produkter, och kommunikation kring leveransen med kund eller samarbetspartners

Vi behandlar de uppgifter som behövs för att identifiera en användare, för att hantera och leverera beställningar enligt avtal och för att tillhandahålla de tjänster för kommunikation som företaget köper av oss. Vi behöver olika typer av uppgifter för olika tjänster, och det kan till exempel röra sig om de uppgifter som behövs för att koppla fram ett samtal eller överföra ett meddelande via e-post eller SMS.

Vi behandlar även de uppgifter vi behöver för att kunna ta betalt för de tjänster eller produkter som används, samt för att hantera inkommande betalningar för dessa tjänster.

Rättslig grund: Behandlingen är nödvändig för att vi ska ha möjlighet att hålla vår del i avtalet.

Vår kommunikation med ditt företag kring våra tjänster

Även i annan kommunikation behandlas data, till exempel när vi är i kontakt med en användare i frågor gällande våra tjänster, oavsett vem som initierat kontakten. Om en användare kontaktar oss via någon av våra chattar och pratar med vår kundservice sparas loggarna från chatten, där texterna kan komma att analyseras. Anledningen är dels för att utbilda våra medarbetare, men även för att förbättra vår service, frågor och svar och utveckla självservicefunktioner. Samtal till vår kundtjänst spelas in, lagras och behandlas i samma syfte som chattloggarna.

Rättslig grund: Vid felavhjälpning och liknande support är den rättsliga grunden avtalet som gäller mellan ert företag och oss. Övrig behandling beskriven i stycket ovan är nödvändig för vårt berättigade intresse att säkerställa en god kvalitet på våra tjänster och kundsupport samt vårt berättigade intresse att kunna förbättra våra tjänster.

Utveckling av nya tjänster och produkter

Vi lagrar och behandlar data för att kunna optimera vårt tjänsteutbud, samt utveckla och hantera vår verksamhet, våra nät och interna processer. I detta syfte kan vi även komma att sammanställa statistik där ert företags data ingår. Statistiken används för att göra djupare analyser. Främst analyserar vi samtalstrafik, ringmönster och datatrafik för att kunna skraddarsy lösningar till våra kunder, eller se till att upprätthålla nödvändig kapacitet i alla delar av vårt datanät för att förebygga överbelastningsproblematik.

Rättslig grund: Behandlingen är nödvändig för vårt berättigade intresse att kunna förbättra våra tjänster.

Marknadsföringssyften (direktmarknadsföring)

Behandling av flera olika typer av data görs för att underlätta marknadsföringen av våra produkter och tjänster. Vi skickar sådan information som bilagor till en faktura, brev, sms eller e-post, men vi kan även informera via telefonsamtal. Även här kan vi komma att sammanställa data för att skapa statistik.

Rättslig grund: När det gäller behandling i marknadsföringssyfte är den rättsliga grunden intresseavvägning och vårt berättigade intresse är att kunna förmedla information om våra befintliga och nya tjänster.

Säkerhetsfrågor och vårt arbete för att förhindra missbruk av tjänster

Vi behandlar data i syfte att upprätthålla säkerheten för alla våra tjänster och i våra kommunikationsnät. Vissa uppgifter behövs för att upptäcka eller förhindra olika typer av olaglig användning eller användning som strider mot tjänstevillkoren. Vi behandlar även denna typ av uppgifter för att kunna förhindra eller förebygga missbruk av nät eller tjänster samt för att förhindra eller minska risken för incidenter som virusattacker eller bedrägerier.

Rättslig grund: För **användardata** är behandlingen nödvändig för att vi ska ha möjlighet att hålla vår del i avtalet. Gällande den **trafikdata** som lagras görs detta för att vi ska ha möjlighet att uppfylla våra rättsliga förpliktelser gentemot andra.

Efterlevnad av gällande lagstiftning

Vi behandlar data för att fullgöra de skyldigheter vi, som operatör och tjänsteleverantör, har enligt lag.

Rättslig grund: Behandlingen är nödvändig för att vi ska ha möjlighet att uppfylla våra rättsliga förpliktelser.

Hur länge sparar vi data?

Huvudregeln är att vi aldrig sparar data längre än vi behöver. Vissa typer av data raderas omgående, annan data sparas under olika lång tid beroende på vad uppgifterna ska användas till och vad som krävs enligt gällande lagstiftning.

För den typ av data som måste sparas enligt lag, till exempel bokföringslagen, sparas data så länge vi är skyldiga att lagra den typ av data det rör sig om.

Trafikdata sparas i fakturerings syfte. När det gäller obetalda eller tvistiga fakturor sparas uppgifterna tills skulden är reglerad eller tvisten är löst. När fakturan är betald raderas uppgifterna efter 3 månader under förutsättning att vi inte är skyldiga att lagra dem under en längre tid enligt lag.

Trafikdata som inte behövs för att vi ska kunna upprätta en faktura utplånas löpande och sparas enbart

om vi är, eller blir, skyldiga att lagra data enligt lag. Trafikdata kan komma att lagras om vi kontaktas för att avhjälpa eventuella fel på de tjänster vi levererar. Vi kan även komma att avidentifiera Trafikdata för att använda denna i utvecklingssyfte.

För att kunna erbjuda ett tjänsteutbud som matchar ditt företagsbehov, lagrar vi data om användande, till exempel antal skickade sms, mms, ringda samtal och information om er dataförbrukning. Vi sparar den typen av information under 12 månader.

IP-adresser i de mobila näten hanteras av den nätägare vi samarbetar med. Vi fungerar som en virtuell operatör och har inte egna IP-nät i mobilnäten.

Samma sak gäller för dynamiska (DHCP) IP-adresser i öppna stadsnät. Respektive nätägare hanterar dessa uppgifter enligt sina rutiner och gällande lag.

Chattkonversationer med vår kundservice lagras i 60 dagar.
Inspelade telefonsamtal till vår kundservice lagras i 30 dagar.

Till vilka kan vi lämna ut er data?

Vi kan komma att lämna ut er data till underleverantörer, samarbetspartners och andra bolag inom A3-koncernen som behandlar data för vår räkning.

Inom flera olika områden anlitar vi externa leverantörer, och i vissa fall även bolag inom A3-koncernen, för att kunna leverera våra tjänster. Dessa parter får inte använda data om er för något annat ändamål än för att kunna tillhandahålla och underhålla tjänsten, eller i övrigt på de villkor som vi har angett. Det betyder att de till exempel inte kan sammanställa statistik eller använda er data i marknadsföringssyfte.

Vi lämnar även ut uppgifter för kundanalys och statistiska ändamål samt för direkt marknadsföring, till leverantörer som tillhandahåller sådana tjänster för vår räkning.

Överföring till s.k. tredje land

A3 kan komma att överföra data, både kund- och trafikdata, till underleverantörer eller samarbetspartners i ett s.k. tredje land (d.v.s. ett land utanför EU/EES) för behandling av sådana uppgifter för A3s räkning. Överföring av personuppgifter till ett s.k. tredje land sker alltid i enlighet med vid var tid tillämplig personuppgiftslagstiftning.

Om vi för att kunna tillhandahålla tjänsten överför data till en leverantör i ett sådant tredje land, vidtar vi nödvändiga skyddsåtgärder och säkerställer att överförd data alltid hanteras enligt våra villkor och i Sverige gällande lag.

Vi skriver alltid avtal med våra underleverantörer som innebär att de är tvungna att tillämpa de klausuler som EU-kommissionen har godkänt beträffande skydd av den personliga integriteten.

För mer information om EU-kommissionens standardklausuler kring skyddet av din personliga integritet kan du gå in på deras hemsida som du hittar [här](#).

Hos Datainspektionen hittar du allmän information om överföring av data till ett s.k. tredje land, vilka länder som ingår i EU/EES och mycket annan intressant information. Datainspektionens hemsida hittar du [här](#).

Myndigheter

På begäran enligt lag är vi skyldiga att lämna ut vissa typer av data till t.ex. brottsbekämpande myndigheter under förutsättning att vi har dessa uppgifter tillgängliga.

Räddningstjänsten

Vid samtal till SOS Alarm är vi skyldiga att lämna ut den data som krävs för att SOS Alarm ska kunna genomföra sitt uppdrag.

Andra operatörer eller tjänsteleverantörer som medverkar till leverans av tjänster

När samtal rings med ett av våra abonnemang till en mottagare i en annan operatörs nät, kan vissa typer av data komma att behöva lämnas ut till den mottagande operatören för att de ska kunna koppla fram samtalet korrekt.

Rättighetsinnehavare enligt upphovsrättslagstiftningen - Ipred

Ipred-lagen innebär att upphovsrättsinnehavare som misstänker olaglig delning av sitt upphovsrättsligt skyddade material, till exempel film, musik eller mjukvara, kan vända sig till domstol för att begära ut uppgifter om den som misstänks för en överträdelse. Om domstolen då beslutar att vi som operatör ska lämna ut uppgifter om vem som använder en viss IP-adress, är vi som operatör skyldiga att göra det under förutsättning att vi har dessa uppgifter tillgängliga.

Dina rättigheter som användare

En användare hos en företagskund har samma rättigheter som våra enskilda privata kunder, och för information om hur en användare kan göra för att utöva dessa rättigheter, hänvisar vi till Integritetspolicyn för privatkunder som finns på: <https://a3.se/integritet>

För enskilda företagare hänvisar vi också till integritetspolicyn för privata kunder.

Rättigheterna gäller enbart för den data A3 behandlar i egenskap av personuppgiftsansvarig.

Eftersom företaget är vår avtalspartner, måste arbetsgivaren ge sitt godkännande innan A3 kan behandla en enskild användares begäran om exempelvis ett registerutdrag.

Registerutdrag kommer att skickas postalt till företagets adress, inte den enskilda användaren.

Kontakta dataskyddsbud@a3.se för mer information om detta förfarande.

Cookies

På alla våra webbsidor används cookies, vilket är små textfiler som lagras lokalt på din dator när du besöker en webbplats. Dessa textfiler eller cookies används för funktioner som förbättrar användarupplevelsen på våra webbsidor eller ger oss statistik om användandet av sidorna.

Enligt lag måste alla som besöker en webbplats informeras om att cookies används och vad de används till. Besökaren ska också ges möjlighet att samtycka till att cookies används för att lagra eller hämta uppgifter. De flesta nyare webbläsare ger dig möjlighet att ställa in direkt i webbläsaren att alltid blockera användningen av cookies.

Du kan läsa mer om vår policy för cookies på www.a3.se/integritet

A3 hjälper till att skydda barnen

Vi samarbetar med polisen för att blockera eller begränsa tillgång till webbplatser som enligt dem innehåller dokumenterade sexuella övergrepp på barn. Detta för att underlätta deras arbete med att motverka spridning av sådant material.

Personuppgiftsansvarig inom A3-koncernen

A3 Allmänna IT - och Telekomaktiebolaget 556626-2407 är personuppgiftsansvarig och ansvarar för den data som behandlas inom koncernen vilket omfattar varumärkena A3 och Universal Telecom, samt de tidigare varumärkena T3 och AllTele.

Vi bestämmer syftet med behandlingen och på vilket sätt den ska gå till, och denna policy gäller samtliga varumärken och bolag i koncernen.

A3

**Umestans företagspark nr 12
903 47 Umeå**

Telefonnummer: 0200 120 120

Dataskyddsbud hos A3

Dataskyddsbudet hos oss ser till att din data behandlas enligt gällande reglering och i övrigt i enlighet med våra allmänna villkor, eller dina önskemål i de fall det är applicerbart.

Du kan alltid ringa vår växel och be att få komma i kontakt med vårt dataskyddsbud.

Telefonnummer: 0200 120 120

Det går även bra att mejla dataskyddsbud@a3.se för att komma i kontakt med dataskyddsbudet.

Kontakt- och företagsuppgifter A3

A3 består av följande bolag där **A3 Allmänna IT - och Telekomaktiebolaget** är moderbolaget i koncernen.

A3 Allmänna IT - och Telekomaktiebolaget 556626-2407

A3 Privat AB	556767-1903
A3 Sverige AB	556642-1763
A3 Företag AB	556629-0549

Post- och besöksadress till A3's huvudkontor

A3

Fredsgatan 19

903 47 Umeå

Kundservice för företagskunder

Telefonnummer: 0770 910 500

Epost: foretag@a3.se

Öppettider: helgfri vardag 08:00 - 16:00

Kontakt för representant för myndigheter: myndighetsfragor@a3.se

Du hittar mer information om våra andra kontor och övriga kontaktuppgifter till A3 [här](#).

Villkor för A3's Integritetspolicy

A3's Integritetspolicy gäller i alla lägen när du kontaktar oss, använder produkter och tjänster som tillhandahålls av A3-koncernen samt när du besöker någon av våra webbplatser.

Den gäller inte webbsidor, tjänster eller produkter som tillhandahålls av någon annan organisation, myndighet eller privatperson, även om de tjänsterna visas eller på annat sätt används eller transporteras i vårt nät eller via våra tjänster.

Integritetspolicyen kan komma att uppdateras och/eller på annat sätt förändras och vi informerar i så fall om det på <https://a3.se/foretag/policy>

Där kommer du även att hitta tidigare versioner av vår integritetspolicy vid en sådan uppdatering eller förändring.