



**Advokatfirma**  
**DLA Piper Norway DA**  
Bryggegate 6  
Postboks 1364 Vika  
N-0114 Oslo  
Norway

**T** +4724131614  
**F** +4724131501  
**W** www.dlapiper.no  
**NO 982 216 060 MVA**

SuperOffice  
For: Utviklingsdirektør Guttorm Nielsen

**Deres referanse**

**Vår referanse**

Oslo, 23. mars 2018

*Ansvarlig advokat:*

*Jan Sandtrø*

## **GDPR COMPLIANCE SUPEROFFICE CRM**

Jeg viser til forespørsel om vurdering av SuperOffice CRM knyttet til kravene etter personopplysningsloven og personvernforordningen (GDPR), samt etterfølgende møter med informasjonsutveksling, gjennomgang av funksjonalitet og oversendt dokumentasjon.

Vi har gjennomgått SuperOffice CRM og mener at SuperOffice CRM har den nødvendige funksjonalitet for at virksomheter som bruker SuperOffice CRM kan overholde kravene i personvernforordningen (GDPR). Vi viser til nærmere vurdering vedlagt.

Med vennlig hilsen  
**Advokatfirma DLA Piper Norway DA**

  
Jan Sandtrø  
Advokat/partner  
Jan.Sandtro@dlapiper.com

**Advokatfirma DLA Piper Norway DA** er et ansvarlig selskap med delt ansvar (Org.nr. 982 216 060) som er en del av DLA Piper, et globalt advokatfirma med virksomhet gjennom separate og bestemte juridiske enheter. Selskapets registrerte adresse og virksomhetssted er Bryggegate 6, Postboks 1364 Vika, N-0114 Oslo, Norge.

Oversikt over kontorer og informasjon om de enkelte selskaper finnes på [www.dlapiper.no](http://www.dlapiper.no)

**Oslo sentralbord:**  
+47 24 13 15 00

**VEDLEGG****1. BEHANDLING**

<b>Dataminimering</b>	
Vurderingstema:	Om det behandles mer personopplysninger enn nødvendig.
Vurdering:	<b>Godkjent</b>
Kommentarer:	Etter vår vurdering behandles det ikke mer opplysninger enn det som er nødvendig i SuperOffice CRM, og systemet gir brukerne mulighet til å tilpasse de opplysninger som skal samles inn og behandles.
Evt. tiltak:	Ingen nødvendig

<b>Fritekstfelt</b>	
Vurderingstema:	Om fritekstfelt er kontrollert for behandling.
Vurdering:	<b>Godkjent</b>
Kommentarer:	Det foreligger fritekstfelt i løsningen, og behandlingsansvarlig (kunden) må påse at de øvrige pliktene etter regelverket overholdes ved bruk av fritekstfelt.
Evt. tiltak:	Det kan vurderes å ta inn varsel om at brukere må være påpasselig med å legge inn personopplysninger i fritekstfelt.

<b>Formål</b>	
Vurderingstema:	Om det behandles personopplysninger utenfor formålet som opplysningene ble innsamlet for.
Vurdering:	<b>Godkjent</b>
Kommentarer:	Løsningen medfører ikke behandling av personopplysninger utenfor formålet, men dette er også noe som behandlingsansvarlig (kunden) må påse ikke skjer mot det formål som kunden har for bruk av løsningen.
Evt. tiltak:	Ingen nødvendig

<b>Lovlig grunnlag for behandling</b>	
Vurderingstema:	Om det foreligger lovlig behandlingsgrunnlag for all behandling av personopplysninger.
Vurdering:	<b>Godkjent</b>
Kommentarer:	Hvorvidt det foreligger lovlig behandlingsgrunnlag for behandling av personopplysninger i SuperOffice CRM er noe som behandlingsansvarlig (kunden) må vurdere og påse. Benyttes det hhv samtykke, avtale, lovmessig grunnlag eller interesseavveining etter GDPR Artikkel 6 må også behandlingsansvarlig vurdere om behandlingsgrunnlaget er tilstrekkelig for den behandling som foretas i SuperOffice CRM.  Det er funksjonalitet i SuperOffice CRM som sikrer at kunden vurderer om det

	<p>foreligger grunnlag, og kunden kan innta aktuelt grunnlag knyttet til den enkelte funksjonalitet.</p> <p>I tillegg er det løsning for innhenting av samtykke som er konfigurert for samtykkens innhold (sikrer også granulering av samtykke, dvs. oppdeling av samtykke mot de enkelte forhold det samtykkes til), det sikres dokumentasjon av samtykket ved at innholdet i samtykket registreres på den enkelte registrerte, at det registreres når den registrerte aksepterte og hvilke verdier som ble avgitt i skjema. Det sikrer også dobbel opt-in for verifisering av identiteten til den registrerte mot epostadresse. SuperOffice CRM kan også settes opp for å sikre også at det ikke gjøres direkte markedsføring via e-post og SMS uten at det foreligger lovlig grunnlag, for å sikre at regelverket overholdes.</p>
Evt. tiltak:	Bør bedres funksjonalitet for å sikre at samtykketeksten dokumenteres.

<b>Særlige kategorier opplysninger</b>	
Vurderingstema:	Om det foreligger grunnlag for å behandle særlige kategorier personopplysninger, herunder opplysninger om straffbare forhold.
Vurdering:	<b>Godkjent</b>
Kommentarer:	Om det kan behandles særlige kategorier opplysninger er en vurdering som behandlingsansvarlig (kunden) må foreta. Løsningen åpner imidlertid ikke for at det skal kunne lagres og behandles særlige kategorier opplysninger i løsningen (foruten i fritekstfelt, se ovenfor), men den behandlingsansvarlige kan legge til feller som dekker særlige kategorier opplysninger og låse disse for spesielt bruk.
Evt. tiltak:	Ingen nødvendig

<b>Sletting</b>	
Vurderingstema:	Om personopplysninger slettes når formål ikke lenger foreligger eller det ikke er behandlingsgrunnlag for behandlingen.
Vurdering:	<b>Godkjent</b>
Kommentarer:	<p>Løsningen gir behandlingsansvarlig mulighet til å oppfylle kravene til sletting etter regelverket, og det er funksjonalitet for å sikre rutinemessig sletting uten at det bør manuelt slettes.</p> <p>Det skjer en reell sletting i løsningen (settes ikke opplysninger i "passiv"). Det kan også markeres opplysninger for sletting, og at reell sletting skjer etter en utløpsperiode. Det er mulig å slette opplysninger etter visse kategorier knyttet til personer (denne funksjonaliteten er ikke på plass ved gjennomgangen, men vil ifølge SuperOffice komme på plass innen 25. mai).</p> <p>Det er mulig å beholde opplysninger knyttet til juridiske personer, selv om opplysninger om fysiske personer slettes. Det er også mulig å beholde informasjon til statistisk formål og personidentifiserende opplysninger fjernes, dersom det er grunnlag for å behandle slike opplysninger.</p> <p>SuperOffice CRM har funksjonalitet for sletting som følge av at formål er opphørt, som ved inaktivitet eller at et spesifikt formål (som for et prosjekt er gjennomført), samtykke trekkes, innsigelse på behandling eller at sletting må gjøres for å</p>

	oppfylle en rettslig forpliktelse.
Evt. tiltak:	Ingen nødvendig.

## 2. DATABEHANDLER

Databehandleravtale	
Vurderingstema:	Det er inngått databehandleravtaler etter GDPR med alle databehandlere, herunder mellom konsernselskap, og hvor selskapet er databehandler.
Vurdering:	<b>Godkjent</b>
Kommentarer:	SuperOffice CRM er dekket av egen databehandleravtale mellom SuperOffice og behandlingsansvarlig (kunden).
Evt. tiltak:	Ingen nødvendig

Tilstrekkelig garantier	
Vurderingstema:	Om databehandler tilfredsstillter kravene til informasjonssikkerhet.
Vurdering:	<b>Ikke vurdert</b>
Kommentarer:	SuperOffice er databehandler i skyløsningen av SuperOffice CRM. Vi har ikke vurdert om SuperOffice og personopplysninger som behandles i denne oppfylder kravene til informasjonssikkerhet, dvs. å ha tilstrekkelige organisatoriske og tekniske tiltak på plass for at reglene overholdes. SuperOffice praktiserer imidlertid transparens på sikkerhet, med informasjon tilgjengelig på sine nettsider: <a href="https://www.superoffice.com/trust-center">https://www.superoffice.com/trust-center</a> .
Evt. tiltak:	Vurdering kan gjøres av ekspertise på informasjonssikkerhet.

Underleverandører (underdatabehandlere)	
Vurderingstema:	Om det er inngått databehandleravtale med underleverandører som behandler personopplysninger som underleverandører.
Vurdering:	<b>Godkjent</b>
Kommentarer:	SuperOffice har inngått databehandleravtaler med alle leverandører som behandler personopplysninger for behandlingsansvarlige (kunden).
Evt. tiltak:	Ingen nødvendig

## 3. REGISTRERTES RETTIGHETER

Informasjonsplikt	
Vurderingstema:	Om det gis tilstrekkelig informasjon til ansatte, kunder og andre registrerte om personopplysninger som behandles.
Vurdering:	<b>Godkjent</b>
Kommentarer:	Informasjonsplikten påhviler den behandlingsansvarlige (kunden), men databehandler skal bistå med pliktene. SuperOffice CRM gir funksjonalitet som gir

	behandlingsansvarlige muligheter til å oppfylle enkelte av pliktene etter GDPR, herunder informasjon til de ansatte, innsyn, retting og sletting og spesielt informasjonsplikten etter artikkel 12-15, som sikres ved utsendelse av epost.
Evtnt. tiltak:	Ingen nødvendig

<b>Automatisering og profilering</b>	
Vurderingstema:	Automatisering har lovlig grunnlag og gjennomføres etter reglene.
Vurdering:	<b>Godkjent</b>
Kommentarer:	Det skjer ingen automatisering i løsningen.
Evtnt. tiltak:	Ingen nødvendig

<b>Retting og oppdatering</b>	
Vurderingstema:	Det foreligger tiltak for å sikre at personopplysningene er korrekte og oppdaterte.
Vurdering:	<b>Godkjent</b>
Kommentarer:	Opplysninger legges inn av behandlingsansvarlig (kunden), og denne må selv rette eller oppdatere. Opplysninger i løsningen kan også vaskes mot offentlige lister via partnere.
Evtnt. tiltak:	Ingen nødvendig

<b>Innsigelsesrett og begrensning av behandling</b>	
Vurderingstema:	Om innsigelser og krav om begrensning av behandling fra de registrerte etterkommes.
Vurdering:	<b>Godkjent</b>
Kommentarer:	Dette er krav som fremmes overfor den behandlingsansvarlige (kunden) og som må fremmes videre overfor databehandler. SuperOffice CRM vil støtte begrenset behandling ved at utvalgte opplysninger flyttes midlertidig til et annet system (dvs. legges til et mer skjermet system) og at utvalgte personopplysninger (som enkelte felter) gjøres utilgjengelig for (enkelte eller grupper) brukere. Det vil også kunne angis i systemet at personopplysningene om en person er begrenset.
Evtnt. tiltak:	Ingen nødvendig

<b>Innsynsrett</b>	
Vurderingstema:	Om innsyns krav etterkommes og kan etterkommes.
Vurdering:	<b>Godkjent</b>
Kommentarer:	De registrerte kan få dekket innsynsretten gjennom egen tilgang til data eller ved å fremme innsyns krav fremmes overfor behandlingsansvarlig (kunden). Det er tilrettelagt for at behandlingsansvarlig skal kunne gi informasjon om opplysninger som behandles på en enkel måte ved å generere rapport om behandling. Tilgang og skjerming er godt konfigurert for å sikre konfidensialitet, men det er imidlertid

	ikke funksjonalitet for å skjerme enkeltfelter, noe som skal utvikles på et senere tidspunkt (men da etter 25. mai).
Evt. tiltak:	Skjerming av enkeltfelter bør inntas i løsningen.

#### 4. INFORMASJONSSIKKERHET OG IT-SYSTEMER

Tilgangskontroll / skjerming	
Vurderingstema:	Om det er flere enn de som skal ha tilgang til opplysningene som har tilgang til disse.
Vurdering:	<b>Godkjent</b>
Kommentarer:	SuperOffice CRM dekker kravene til at tilgang til personopplysninger skal kunne begrenses.
Evt. tiltak:	Begrense tilgang for andre selskaper, og sikre skjerming av særlige kategorier personopplysninger.

Innebygd personvern	
Vurderingstema:	Om it-systemer støtter innebygd personvern (privacy by design / default).
Vurdering:	<b>Godkjent</b>
Kommentarer:	Som det følger av de andre vurderingene, så understøtter SuperOffice kravene til privacy by design/default.
Evt. tiltak:	Ingen nødvendig (med forbehold om de tiltak som er foreslått ellers i gjennomgangen)

Sertifisering og adferdsnormer	
Vurderingstema:	Om foreliggende adferdsnormer og sertifisering følges og overholdes.
Vurdering:	<b>Ikke aktuelt</b>
Kommentarer:	Det foreligger ingen adferdsnormer eller sertifisering for løsninger som SuperOffice CRM ennå.
Evt. tiltak:	Ingen nødvendig

Datasikkerhetsbrudd og varsling	
Vurderingstema:	Om datasikkerhetsbrudd håndteres som påkrevet, herunder om det er skjer varsling som foreskrevet når det foreligger brudd på datasikkerheten.
Vurdering:	<b>Godkjent</b>
Kommentarer:	SuperOffice har rutiner for å sikre varsling til behandlingsansvarlig (kunden) innen den tid som kreves, samt at varsling er regulert i databehandleravtalene med behandlingsansvarlige. Prosedyrene håndterer varsling, både dersom varsel om brudd kommer fra de registrerte og dersom det avdekkes av SuperOffice selv. Det kan også etableres prosedyrer for varsling av Datatilsynet og av registrerte dersom

	dette ønskes av behandlingsansvarlig.
Evtnt. tiltak:	Ingen nødvendig

<b>Portabilitet</b>	
Vurderingstema:	Om it-løsninger og -systemer støtter dataportabilitet.
Vurdering:	<b>Godkjent</b>
Kommentarer:	Portabilitet er trolig ikke aktuelt for SuperOffice CRM, men dersom det blir krevd portabilitet, vil dette kunne gjøres fra løsningen ved eksport av data.
Evtnt. tiltak:	Ingen nødvendig
<b>Opplæring</b>	
Vurderingstema:	Om de ansatte opplæres tilstrekkelig i behandling av personopplysninger.
Vurdering:	<b>Godkjent</b>
Kommentarer:	Det foretas opplæring i behandling av personopplysninger i SuperOffice, og krav til rutiner følger også av kvalitetssystemene som er implementert.
Evtnt. tiltak:	Ingen nødvendig

## 5. OVERFØRING

<b>Overføring til andre behandlingsansvarlige/tredjeparter</b>	
Vurderingstema:	Om det foreligger grunnlag for overføring av personopplysninger til andre behandlingsansvarlige, og det sikres at disse sletter opplysninger om det kreves.
Vurdering:	<b>Godkjent</b>
Kommentarer:	SuperOffice gjennomfører ikke overføring til tredjeparter uten at dette følger av instruks fra behandlingsansvarlig (kunden). Om overføring kan gjøres etter kundens instruksjon, avhenger av om kunden har grunnlag for overføring.
Evtnt. tiltak:	Ingen nødvendig

<b>Overføring til tredjestater</b>	
Vurderingstema:	Om det foreligger grunnlag for overføring av personopplysninger til tredjestater.
Vurdering:	<b>Godkjent</b>
Kommentarer:	SuperOffice overfører ikke personopplysninger som behandles for behandlingsansvarlig (kunden) til tredjestater, dvs. land utenfor EØS.
Evtnt. tiltak:	Ingen nødvendig