

# General Data Protection Regulation

en pågående förhandling mellan Tjänsteleverantörer och Stadsnät i Samverkan

Leo Safford, Com Hem  
Elin Bertilsson, MittNät  
Lars Wessman, Varberg Energi

# INNEHÅLL

Parterna i förhandlingen	3
Bakgrund	4
Överenskommelser och struktur	5
Kundtyper	6
Relationer	7
Exempel: Flödesbeskrivningar, Behandlingar och Aktiviteter	8 - 10
Tidplan	11

# PARTERNA I FÖRHANDLINGEN

## Tjänsteleverantörer och Stadsnät i Samverkan

### Tjänsteleverantörer

A3  
Boxer  
Com Hem  
Ownit  
Telenor  
  
Serverado  
Viasat

### Stadsnät

Borlänge Energi  
MittNät  
ServaNet  
Sandviken Energi  
Skellefteå Kraft  
Mark Kraftvärme AB,  
Stadsnät  
Sollefteå Stadsnät  
Borås Elnät  
Umeå Energi  
Utsikt Bredband  
Varberg Energi  
Övik Energi

## Förhandlingsgrupp

### Tjänsteleverantörer

Leo Safford, Com Hem

### Stadsnäten

Elin Bertilsson, MittNät  
Lars Wessman, Varberg energi

## Rådgörande jurister

### Tjänsteleverantörer

Nina Strandnäs, Com Hem

### Stadsnäten

Björn ter Bruggen, Servanet

# BAKGRUND

Den nya dataskyddsförordningen GDPR innebär förändrade arbetssätt för parterna i branschen och beroende på hur affärsmodellen ser ut innebär lagstiftningen olika åtaganden. Förhållandet mellan parterna behöver därför regleras och de olika avtalsrelationerna mellan Tjänstleverantör och Stadsnät och respektive parts förhållanden med kund behöver tydliggöras.

Branschens utmaningar har varit att skapa en gemensam uppfattning om hur den nya dataskyddsförordningen ska tillämpas i samarbetet mellan parterna. Det har främst handlat om olika uppfattningar kring definitioner av personuppgifter och ansvaret för kundrelationen.

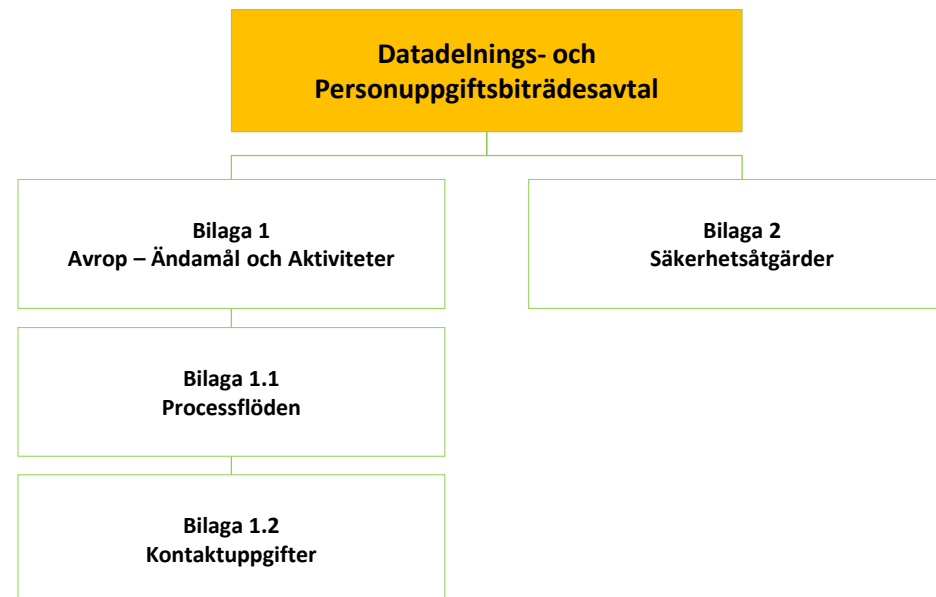
Parterna har mot bakgrund av detta arbetat fram och kommit överens om några centrala delar som är avgörande för det fortsatta arbetet:

- Part- och avtalsflöden
- Dataflöden

# ÖVERENSKOMMELSER OCH STRUKTUR

En viktig del i arbetet har varit att förutom att skapa samförstånd kring Parts- och avtalsflöden och dataflöden, att också heltäckande beskriva de olika begrepp som dagligen används i samarbetet men som inte tas upp i Tjänsteleverantörsavtalet.

- Kundtyper
- Processflöden
- Behandlingar och Ändamål
- Aktiviteter



# KUNDTYPER

För undvikande av missförstånd, definieras kund ytterligare.

- **1 och 2, Konsument och/eller kommersiellt:** Kund och/eller Slutkund är i detta fall antingen privatperson eller juridisk person. Kund och/eller Slutkund anses i detta fall även vara Fastighetsägare.
- **3 och 4, Konsument:** Kund och/eller Slutkund är antingen privatperson eller juridisk person. Kund och/eller Slutkund kan i detta fall även vara Fastighetsägare.
- **5, Konsument och kommersiellt:** Kund anses i detta fall vara en juridisk person som förfogar över en privat fastighet. Slutkund anses vara en privatperson.
- **6, Kommersiellt:** Både Kund och Slutkund anses vara juridiska personer.



Konsument och/eller Kommersiell



Kommersiell



Konsument och/eller Kommersiell



Kommersiell



Konsument



Konsument



Konsument och/eller Kommersiell eller enbart konsument

1

Figur 1: beskriver en SDU som antingen är ett privat hushåll och/eller kommersiell fastighet där det bor flera personer och där den ena personen är Kund till SO medan den andra personen är Slutkund till TL.



2

Figur 2: beskriver en SDU som antingen är ett privat hushåll eller kommersiell fastighet där det bor en eller flera personer men där samma person är både Kund till SO och Slutkund till TL.



3

Figur 3: beskriver en MDU som är en privat fastighet där det bor en eller flera personer och där den ena personen är Kund till SO medan den andra personen är Slutkund till TL.



4

Figur 4: beskriver en MDU som är en privat fastighet där det bor en eller flera personer och där respektive person är både Kund till SO och Slutkund till TL.



5

Figur 5: beskriver en MDU som är en privat fastighet där det bor en eller flera personer och där Fastighetsägaren har Nätavtal avseende Nätaccess med SO men där den boende har Slutkundsavtal avseende Slutkundstjänst med TL.



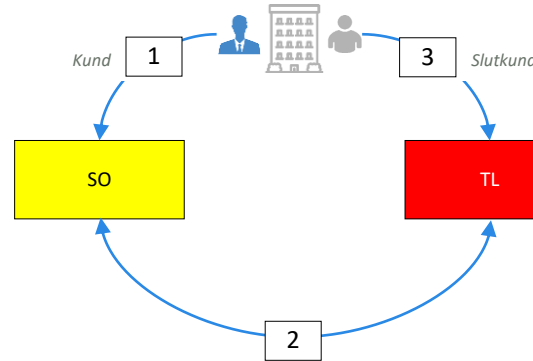
6

Figur 6: beskriver en MDU som är en kommersiell fastighet där det finns en eller flera företag/juridiska personer och där Fastighetsägaren har Nätavtal avseende Nätaccess med SO men där den boende har Slutkundsavtal avseende Slutkundstjänst med TL.

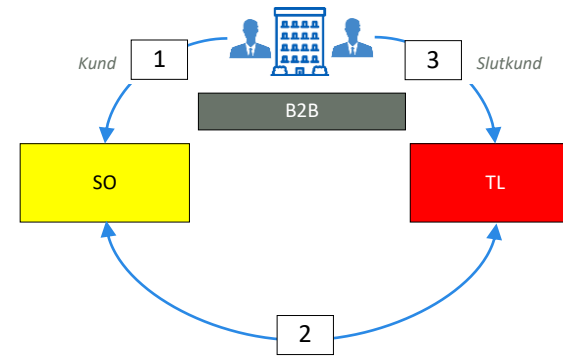


# RELATIONER

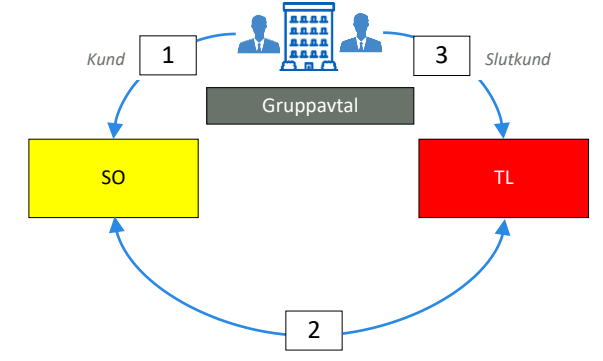
Figur 11: Relation mellan kund och SO och Slutkundkund och TL samt SO och TL för MDU.



Figur 12: Relation mellan kund och SO och Slutkundkund och TL samt SO och TL för MDU.



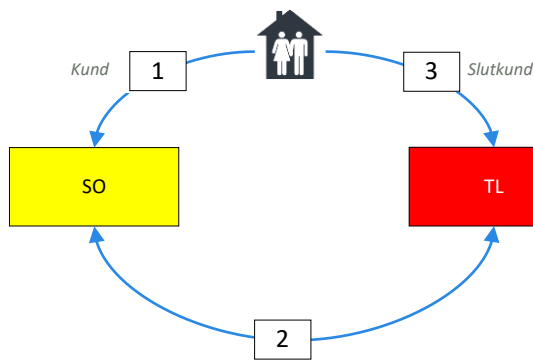
Figur 13: Relation mellan kund och SO och Fastighetsägare och TL samt SO och TL för Gruppavtal.



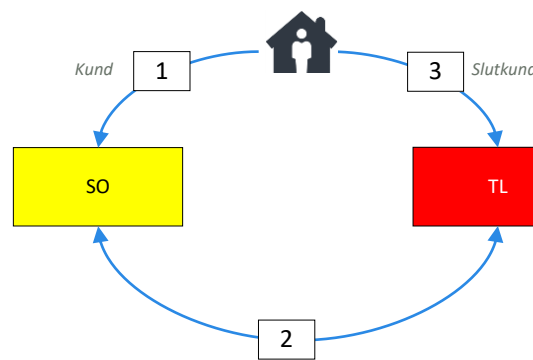
Denna bild beskriver övergripande de relationer mellan de olika parterna.

1. SO ingår avtal med Kund i syfte att ansluta dennes Överlämningspunkt till det Öppna Stadsnätet. Beroende på hur affärsstrategin ser ut i Stadsnätet, kan Nätavtal tecknas antingen med Fastighetsägaren i en villa (fig 7 och 8, pkt. 1), en boende i en flerfamiljshus (fig 9 och 10. pkt. 1) eller Fastighetsägaren i en MDU (fig 11 och 12, pkt. 1). Efter att Nätavtal tecknats och Kund anslutits till det Öppna Stadsnätet, definieras hushållet som en Överlämningspunkt vilka återfinns i Adresslistan.
2. TL önskar bli tjänsteleverantör i det Öppna Stadsnätet och ingår Tjänsteavtal med SO. SO erbjuder TL Transmissionsprodukter och möjliggör för TL att marknadsföra sina Slutkundstjänst i det Öppna Stadsnätet. SO och TL har ett gemensamt intresse av att expandera både utbud och efterfrågan på gällande Slutkundstjänster i det Öppna Stadsnätet.
3. TL och Slutkund eller Fastighetsägare ingår Slutkundsavtal avseende leverans av Slutkundstjänst som kunden har ett behov av. I det fall Fastighetsägare tecknar Slutkundsavtal med TL avseende leverans av Slutkundstjänster till samtliga Överlämningspunkter i Fastigheten, anses detta vara ett Gruppavtal. Slutkund gör alltid ett aktivt val när denne väljer en Slutkundstjänst från TL. Detta oavsett om Slutkund beställer Slutkundstjänst via TL eller via SO:s portal.

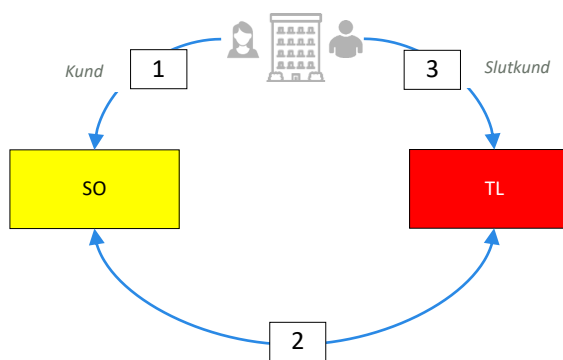
Figur 7: Relation mellan Kund och SO och Slutkund och TL samt SO och TL för SDU.



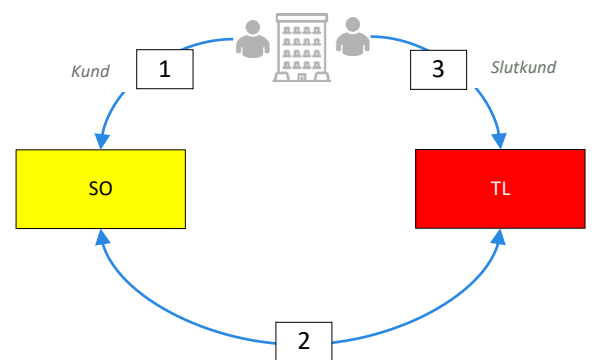
Figur 8: Relation mellan Kund och SO och Slutkund och TL samt SO och TL för SDU.



Figur 9: Relation mellan Kund och SO och Slutkund och TL samt SO och TL för MDU.



Figur 10: Relation mellan Kund och SO och Slutkund och TL samt SO och TL för MDU.

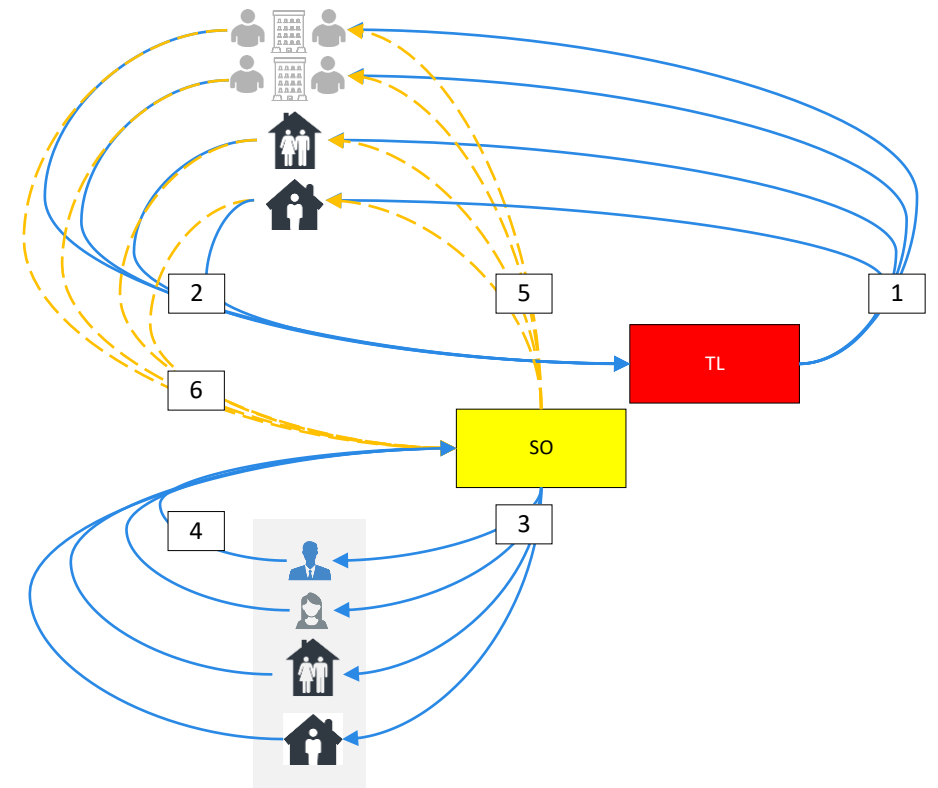


# FAKTURERING AV SLUTKUNDSTJÄNST OCH NÄTAVGIFT

Denna bild beskriver processflödet inom vilket TL fakturerar Slutkund för leverans av Slutkundstjänst. SO har Nätavgift mot Kund. Fakturering av Slutkundstjänst kan endast göras av TL mot Slutkund. Fakturering av Nätavgift kan endast göras av SO mot Kund.

1. TL fakturerar Slutkund för Slutkundstjänst.
2. Slutkund betalar till TL för Slutkundstjänst.
3. I de fall Kund till SO inte är densamma som Slutkund till TL, fakturerar SO Nätavgiften mot Kund.
4. Kund betalar till SO för Nätavgift.
5. I de fall Kund till SO är densamma som Slutkund till TL, fakturerar SO Nätavgiften mot samma Slutkund.
6. Kund betalar till SO för Nätavgift.

Figur 24: Fakturering av Slutkundstjänst från TL till Slutkund och fakturering av Nätavgift från SO till kund.



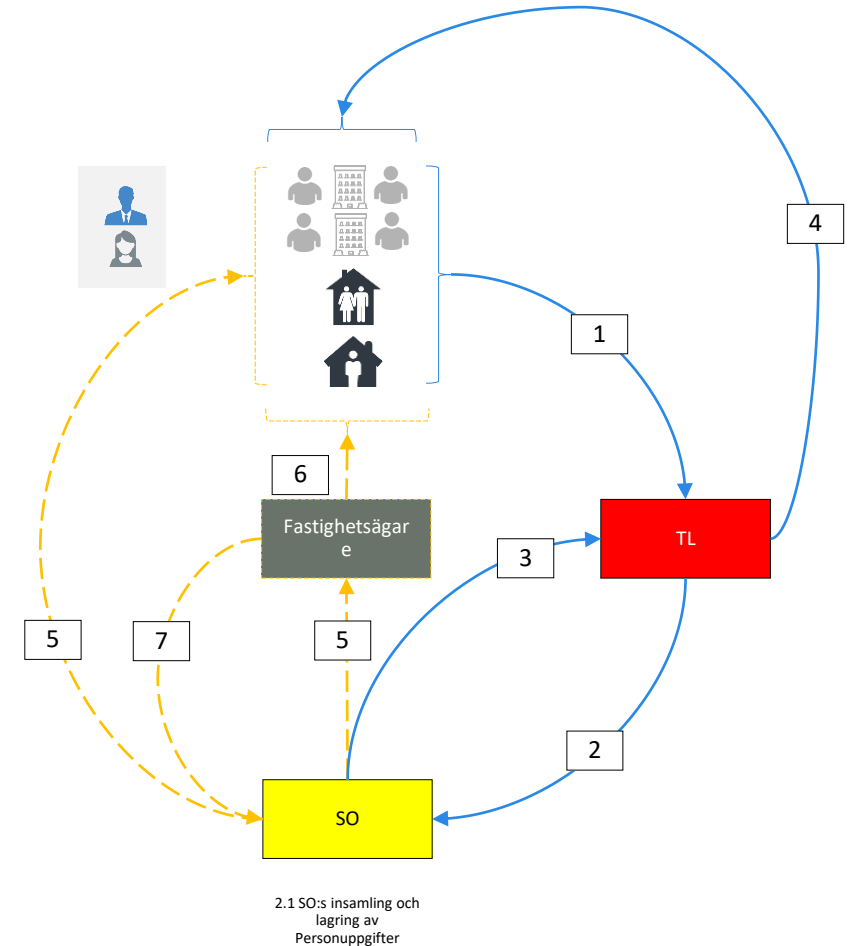


# FELANMÄLAN

Denna bild beskriver processflödet inom vilket Slutkund upplever problem med sin Slutkundstjänst och felanmäler till TL. Felanmälan skall alltid i första hand göras till TL. TL felsöker sin del av förbindelsen mot SO och om fel föreligger i TLs del av förbindelsen eller i Slutkundstjänsten, åtgärdar TL problemet. Om fel inte ligger i TLs del av förbindelsen och inte i Slutkundstjänst, felanmäler TL i sin tur ärendet vidare till SO för vidare felsökning. För undvikande av missförstånd, beskrivs i denna process endast flödet inom vilket data i form av personuppgifter behandlas. I övrigt hänvisas till process för felhantering enligt Tjänsteleverantörsavtalet.

1. Kund upplever problem med sin Slutkundstjänst. Slutkund felanmäler till TL.
2. TL felanmäler vidare till SO
3. Om SO hittar och åtgärdar felet. Skickar SO ärendet tillbaka till TL.
4. TL verifierar att felet är åtgärdat och återkopplar till kund. TL stänger ärendet.
5. Om felet är relaterat till fastighetsnätet, skickar SO, beroende på om det finns Serviceavtal mellan SO och Fastighetsägaren, ärendet för åtgärd fysiskt hos Slutkund. Om SO har serviceavtal med Fastighetsägare, åtgärdar SO:s tekniker felet. Om SO inte har serviceavtal med Fastighetsägare, skickar SO ärendet vidare till Fastighetsägaren.
6. Fastighetsägarens tekniker åtgärdar felet.
7. Fastighetsägaren klarskriver ärendet efter felsökning och återkopplar till SO. SO återkopplar därefter till TL enligt punkt 3.

Figur 28: Felanmälan. Felanmälan sker i första hand alltid till TL. Slutkund som hör av sig till SO skall därför hänvisas till TL.



# FELANMÄLAN: EXEMPEL PÅ AKTIVITETSBESKRIVNING

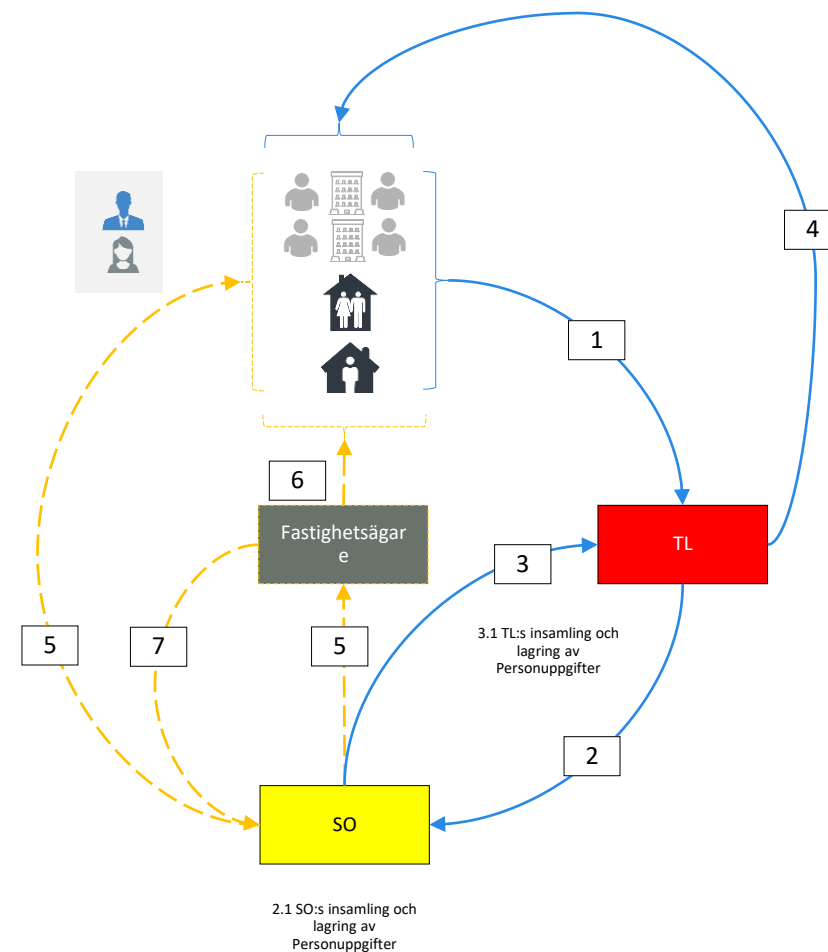
**Personuppgifter definieras som**  
Namn, Telefonnummer och E-post

## Standard personuppgifter

SO:s unika Access ID  
TL:s unika Kund ID  
Namn  
Telefonnummer  
E-post  
Typ av Transmissionsprodukt

## Sekundära personuppgifter

Gatunamn  
Gatunummer  
Lägenhetsnummer  
Postnummer  
Ort  
MAC Adress (standard?)



Avrop behandling	Processflöde	Behandling och Ändamål	Aktivitet	Avrop aktivitet	Beskrivning	Gallringstid	Datadelning	Biträdesrelation	PA	BT	Underbiträde
☑	28	Felanmälan	1	☑	TL:s insamling av Personuppgifter avseende felanmälan		Nej	Nej	TL		
			2	☑	TL:s Överföring av Personuppgifter till SO avseende felanmälan		Nej	Nej	TL		
			2.1	☑	SO:s insamling och lagring av Personuppgifter avseende felanmälan		Nej	Ja	TL	SO	SO:s Underleverantör
			3	☑	SO:s Överföring av Personuppgifter med anledning av en åtgärdad felanmälan		Nej	Ja	TL	SO	SO:s Underleverantör
			3.1	☑	TL:s insamling och lagring av Personuppgifter avseende åtgärdad felanmälan		Nej	Ja	TL	SO	SO:s Underleverantör

# FÖRHANDLINGARNA FORTSÄTTER...



Förhandling mellan Tjänsteleverantörer i Samverkan och Stadsnät i Samverkan

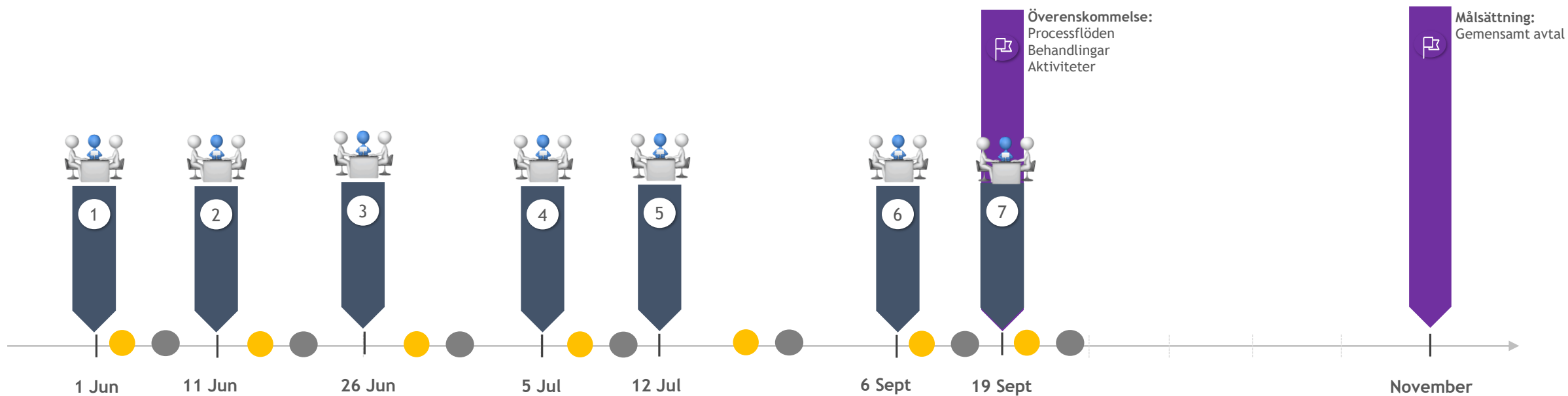


Förankring av förhandlingsresultat inom Tjänsteleverantörer i Samverkan



Förankring av förhandlingsresultat inom Stadsnät i Samverkan

25 Maj 2018



# TACK!

För att ta del av processflöden och beskrivningar av de olika behandlingar och ändamålen gå in och ladda ner på:

**[HTTPS-Länk!](#)**

---