

Varsel om ny underleverandør

Intercom innføres som nytt supportverktøy i CGM Journal 145

I henhold til databehandleravtalen sendes det ut varsel om innføring av en ny underleverandør ved bruk av CGM Journal.

I henhold til avtalen har du rett til å motta et **forhåndsvarsel**, samt **rett til å protestere** mot innføring av nye underleverandører.

For å kunne tilby deg en mer effektiv kundestøtte innlemmes Intercom chat i CGM Journal. Løsningen gir deg direkte dialog med CGMs support via et dialogvindu inne i applikasjonen, muligheter til å hente opp veiledninger og informasjon fra vår kundestøtte uten bruk av e-post eller telefon.

OBS! løsningen skal brukes til system-/brukerstøtte og det er ikke lov å dele pasientopplysninger eller helseopplysninger. Dersom det er behov for å dele dette benyttes andre kanaler i henhold til rutiner hos kundestøtte.

Det vil varsles tydelig om dette ved bruk av tjenestene. Alle pasient og helseopplysninger slettes fra chathistorikken.

Krav for bruk av Intercom chat

- Oppdatering til CGM Journal versjon 145.
- Nødvendige brannmuråpninger som beskrevet nedenfor.
- Kunder som bruker CGM Medical Cloud, trenger normalt ikke å utføre brannmuråpningene selv.

Obligatoriske brannmuråpninger

Intercom Chat krever utgående tilgang fra klientmaskinen til følgende domener på port 443:

Domene	Formål
api-iam.eu.intercom.io	Intercom API for EUs dataregion
widget.intercom.io	JavaScript SDK for chatvinduet
*.intercom.io	Medier, rammer, API-er og sanntidsmeldinger
*.intercomassets.com	Bilder, CSS, skrifttyper og andre statiske ressurser
*.intercomcdn.com	CDN for chatressurser
*.intercomcdn.eu	EU-basert CDN og filoverføring
*.intercom-messenger.com	Sanntidsmeldinger og Messenger API

TCP port 443 må være tilgjengelig for alle domenene.

Følgende domener krever i tillegg UDP port 443 for opp- og nedlasting:

- downloads.intercomcdn.eu
- uploads.intercomcdn.eu

Wildcard-domener må tillates som mønsterbaserte regler. Dersom brannmuren ikke støtter wildcard-regler, må de nødvendige underdomenene tillates enkeltvis.

Valgfrie åpninger for hjelpelinker

Disse domenene er ikke nødvendige for selve chatfunksjonen, men brukes av hjelpelinkene i CGM Journal:

Domene	Formål
status.nhn.no	Statusinformasjon fra Norsk Helsenett
www.cgm.com	CGMs hjelpesider, ofte stilte spørsmål, brukerveiledninger og driftsmeldinger

Begge domenene bruker utgående HTTPS på TCP port 443.

Dersom [status.nhn.no](#) vises feil

status.nhn.no laster enkelte ressurser fra eksterne tjenester. Hvis siden vises uten riktig layout, ikoner eller skrifttyper, kan følgende domener måtte tillates på TCP port 443:

Domene	Betydning
dka575ofm4ao0.cloudfront.net	Nødvendig for CSS, JavaScript, ikoner og korrekt layout
ds-cdn.prod-east.frontend.public.atl-paas.net	Brukes til skrifttyper og er ikke funksjonskritisk

Følgende domener er kun nødvendige dersom abonnementsskjemaet på statussiden skal brukes:

- www.recaptcha.net
- www.gstatic.com

Ved problemer må det kontrolleres at DNS-oppslag er tillatt. Dersom virksomheten bruker TLS-/SSL-inspeksjon, kan det også være nødvendig å unnta de aktuelle domenene fra inspeksjonen.

Gjelder kun brukersteder med lokal database, gjøres automatisk dersom du har CGM Medical Cloud.

Informasjon om ny underleverandør

Ny underleverandør: Intercom

Leveranseområde: Chatbot (dialogvindu) innlemmet i applikasjonen for kommunikasjon med CGMs kundestøtte.

Hvilke data lagres og behandles:

- Registrerte: ansatte hos kunder (navn, e-post, bruker-ID, rolle), CGM ansatte
- Lagring av data: historikk kommunikasjon (tekst) via chat-verktøy, sesjonslogging, IP-adresse, nettlesertype, enhet, tidsstempel
- Lagringstid: frem til opphør av kontrakt med CGM
- Lokasjon databehandling: EU/EØS

Underleverandøren vil kun behandle personopplysninger innenfor rammen av eksisterende avtaler, lagring og behandling av data skjer innenfor EU og underleverandøren er underlagt samme personvern- og sikkerhetsforpliktelser som CGM.

Behandlingsgrunnlag: berettiget interesse/nødvendig for å oppfylle avtale.

Sikkerhet: CGM har en avtale med Intercom for tjenester til europeiske bedrifter hvor løsningen er underlagt unionens lover og reguleringer.

CGM har utført en intern ROS-analyse, TIA-analyse og kan på forespørsel tilby nødvendig sikkerhetsinformasjon til deres egne analyser.

Se også [Terms and Policies | Intercom](#) hos Intercom for mer informasjon.

Se våre nettsider for oppdatert [oversikt over underleverandører](#).

Innsigelse ved innføring av ny underleverandør

Dersom du ikke ønsker å benytte tjenesten vil denne manuelt deaktiveres i applikasjonen av våre konsulenter. Samtidig:

Vi understreker at tjenesten krever åpning i brannmur for å kunne startes, den vil altså ikke kunne benyttes uten at kunden åpner for dette på sin side*.

*Unntaket er for kunder som benytter CGM Medical Cloud, her må vi motta din innsigelse i tide for å deaktivere løsningen manuelt.

Fremgangsmåte:

- Send din protest innen 30 dager
- Sendes skriftlig via e-post: gdpr.norway.no@cgm.com
- E-post merkes: «*Innsigelse mot Intercom som underleverandør*»
- Innsigelse må inneholde: kundenavn, kontaktperson og årsak til hvorfor du ikke ønsker å benytte Intercom som underleverandør.

Dersom du protesterer tilbys ingen alternative løsninger utover å bruke de tradisjonelle supportkanalene CGM tilbyr i dag.