

Bruksvilkår for tilgang til
Arbeidsgiver- og
arbeidstakerregisteret
(Aa-registeret)

Versjon 1.3

Sist endret 3.11.2022

Innhold

1. Innledning	3
2. Avgrensning	3
3. Formål	3
4. Bruksvilkår.....	3
5. Konsumentens tilgang til tjenestene	4
6. Kostnader.....	4
7. Opplysningenes kvalitet/erstatningsansvar.....	5
8. Behandling av personopplysninger.....	5
9. Personer med sperret adresse.....	6
10. Taushetsplikt.....	6
11. Bruk av underleverandører/databehandler	6
12. Teknisk informasjon og tjenester.....	7
13. Test av API-tjenestene	7
14. Tilgjengelighet til tjenestene.....	7
14.1. Produksjonsmiljø – API	7
14.2. Testmiljø – API	8
15. Logging og innsyn i logg	8
15.1. Hva logges ved API-oppslag	8
15.2. Hva logges for web-oppslag	8
15.3. Hva logges ved uttrekk?.....	9
15.4. Hva utgis ved begjæring om logginnsyn fra NAV?.....	9
16. Kontaktinformasjon og brukerstøtte	9
16.1. Konsumentens kontaktinformasjon.....	9
16.2. Henvendelse til NAV - Brukerstøtteløsning	9
17. Hendelser og varsling.....	10
17.1. Hendelser skal meldes	10
17.2. NAVs kanal for å melde hendelser/varsel til konsumenter	10
17.3. Sikkerhetsbrudd eller personavvik hos konsument.....	10
17.4. Sikkerhetsbrudd hos NAV	10
17.5. Kategorisering av type hendelser og feil i tjenesten.....	10
18. Endringshåndtering og varsling.....	11
18.1. Planlegging av endring	11
18.2. Type endring og varslingsfrister	12
19. Krise og beredskapsplaner	13
20. Mislighold.....	13
21. Endringer og varighet.....	13
21.1. Endringer i tjenestene og vilkårene	13
21.2. Opphør av tilganger og/eller avtaleforholdet.....	13

1. Innledning

Aa-registeret er Norges sentrale register over arbeidsforhold. Registeret står sentralt i offentlig saksbehandling og planlegging, og utgjør en nødvendig informasjonskilde for offentlige og private aktører som trenger opplysninger av høy kvalitet om arbeidsforhold i utførelsen av sine oppgaver.

Arbeids- og velferdsdirektoratet er sentral registermyndighet og behandlingsansvarlig for registeret.

2. Avgrensning

Gjeldende bruksvilkår gjelder ikke for tilgang til forskningsformål etter FOR-2008-08-18-942 Forskrift om Arbeidsgiver- og arbeidstakerregisteret (Aa-registerforskriften) § 10 bokstav a, se [Utlevering av data som er underlagt taushetsplikt til bruk for forskning](#). Bruksvilkårene gjelder heller ikke for privatpersoner og bostyrere i forbindelse med skifte av bo eller konkursbehandling.

NAV avgir identifikasjon på arbeidsgivere (organisasjonsnummer, fødselsnummer/D-nummer) og arbeidstakere (fødselsnummer/D-nummer). NAV avgir ikke opplysninger fra Folkeregisteret eller Enhetsregisteret (navn, adresser m.v.). Informasjon om navn, adresse m.v. må hentes fra de respektive registre. I web-oppslag-løsningen blir navn på arbeidsgiver og arbeidstaker presentert.

3. Formål

Formålet med bruksvilkårene er å regulere partenes rettigheter og plikter, samt hvordan opplysninger fra Aa-registeret skal tilgjengeliggjøres for konsumentene. Gjennom å akseptere bruksvilkårene gis konsumenten rett til å benytte Aa-registeret forutsatt at det er gitt positivt vedtak om tilgang etter søknad.

Vedtaket omfatter generelle vilkår med vedlegg. Vilkårene er standardiserte, og vedleggene tilpasses til den enkelte konsument der det er relevant.

Vilkårene for å få opplysninger fra Aa-registeret er regulert i Aa-registerforskriften kap. 3 (Om opplysninger fra Aa-registeret) jf. folketrykkløven § 25-1.

4. Bruksvilkår

Konsumenten må godkjenne bruksvilkårene for løsningen for å få tilgang til Aa-registeret. Godkjenning skjer via «Søknad om tilgang til Aa-registeret». Konsumenten forplikter seg til å holde seg oppdatert på de til enhver tid gjeldende bruksvilkår. Eventuelle endringer i bruksvilkår varsles gjennom tjenesten som er beskrevet i kapittel 16.2, «NAV's kanal for å melde hendelser/varsler til konsumenter».

Konsumenten er forpliktet til å abonnere på varslinger fra NAV, se kapittel 16.2. Alle endringer av bruksvilkårene anses akseptert av konsumenten så lenge NAV ikke mottar innsigelser etter at varsel om endringen er gitt. Slike innsigelser må fremsettes uten ugrunnet opphold fra varselet er mottatt. Innsigelsen må meldes til NAV gjennom etatens brukerstøtteløsning som endring, se kapittel 15.2.

5. Konsumentens tilgang til tjenestene

For å få tilgang til Aa-registeret må konsumenten sende søknad til NAV. Her finner du nærmere beskrivelse av fremgangsmåte for å [søke om tilgang til Aa-registeret](#).

I søknaden skal konsument oppgi avtalepart (organisasjonsnummer), formål, hjemmel, behandlingsgrunnlag, kontaktperson(er), evt. databehandler, hvilken type tilgang som ønskes og legge med en oversikt som beskriver hvilke dataelementer konsumenten har behov for. I tillegg må konsumenten godkjenne bruksvilkårene. Søknaden signeres digitalt av organisasjonens rolleinnehaber i Enhetsregisteret, eller den vedkommende har delegert rettigheten til.

Konsumenten kan bare benytte tjenestene i det omfang som følger av konsumentens hjemmelsgrunnlag for tilgang til opplysninger fra Aa-registeret, som oppgitt i søknaden.

Søknaden må godkjennes av NAV før tilgang til registeret gis. Når konsumenten har gjennomført test og koblet seg til tjenesten i produksjon, vil konsumenten ha tilgang til tjenesten.

Konsumenten forplikter seg til å sette seg godt inn i tekniske og funksjonelle grensesnitt samt følge tekniske krav og funksjonelle rutiner spesifisert i dokumentasjonen for tjenestene.

For konsumenter som er gitt tilgang til Aa-registeret via Web-oppslag (online-løsning) må den enkelte saksbehandler godkjenne egne bruksvilkår før vedkommende kan foreta oppslag. Dersom vilkår ikke godkjennes, vil ikke søk kunne foretas gjennom løsningen.

Konsumenten er ansvarlig for sikkerheten i egne tjenester og skal stille med nødvendig kompetanse. Konsumentens tilgang gjelder de aktuelle tjenestene slik de er til enhver tid, og det er konsumentens plikt å revidere tilganger på fast basis.

Konsumenten plikter å underrette NAV (via etatens [søknadsportal](#)) dersom det oppstår endringer knyttet til det som er lagt til grunn for vedtak om tilgangen, samt andre endringer som kan ha betydning for tilgangen. Dersom endringene er vesentlige (f.eks. formålet, hjemmelsgrunnlaget for utlevering, behandlingsansvaret og/eller behandlingsgrunnlaget endres eller opphører) skal også tilgangen til Aa-registeret opphøre med øyeblikkelig virkning. Konsumenten må da søke på nytt om det fortsatt er behov for tilgang.

Registrering og ajourhold av kontaktpersoner er beskrevet under kapittelet «Kontaktpersoner».

6. Kostnader

NAV utleverer opplysningene kostnadsfritt slik NAV selv forvalter dem gjennom standardiserte løsninger. Tilrettelegging og tilpasninger utover standardiserte løsninger kan skje unntaksvis. NAV kan da fakturere konsumenten for faktiske kostnader knyttet til utviklingen, se ftrl. § 25-1 tredje ledd bokstav e, jf. Aa-registerforskriften § 12.

Konsumenten dekker selv kostnader i forbindelse med utvikling, sikkerhet, tilpasning og tilrettelegging av egen teknisk løsning for å motta data fra NAV, samt drift og videreutvikling av disse.

7. Opplysningenes kvalitet/erstatningsansvar

NAV leverer opplysninger med den kvalitet som til enhver tid er i registeret. Opplysningene som tilgjengeliggjøres kan være gjenstand for feil både fra NAVs side og fra tredjeparter. NAV kan ikke holdes ansvarlig for konsekvenser for eventuelle feil, forsinkelser eller andre forhold knyttet til opplysninger eller tjenester omfattet av disse vilkårene. Dette gjelder tilsvarende for etterfølgende bruk og følger for tredjepart. NAV kan heller ikke holdes ansvarlig for tap eller indirekte tap knyttet til tjenesten. Indirekte tap omfatter, men er ikke begrenset til, tapt fortjeneste av enhver art, tapte besparelser og krav fra tredjeparter.

8. Behandling av personopplysninger

Konsumenten har bare adgang til å benytte tjenesten, laste ned og behandle personopplysninger i den utstrekning det foreligger nødvendig behandlingsgrunnlag, jf. personopplysningsloven § 8 og personvernforordningens artikkel 6.

Konsumenten er behandlingsansvarlig for personopplysninger som konsumenten innhenter fra registeret. Konsumenten er derfor ansvarlig for at personopplysningene blir behandlet i henhold til gjeldende regelverk om personvern.

Konsumenten forplikter seg til å ikke hente ut mer informasjon enn det som er nødvendig for å oppnå formålet med innhentingen, og kan ikke benytte opplysningene videre til andre formål som er uforenelige med det opprinnelige formålet med utleveringen jf. personvernforordningen artikkel 5 bokstav b og c. For å ivareta prinsippene om formålsbegrensning og dataminimering skal konsumenten oppgi hvilke dataelementer det er behov for når det søkes om tilgang. Om det i ettertid er behov for ytterligere dataelementer må konsumenten fremsette ny søknad for å få utvidet tilgangen. Dersom NAV avdekker at konsumenten har benyttet mer informasjon enn hva det er gitt godkjenning til, kan NAV stenge tilgangen med øyeblikkelig virkning.

Konsumenten skal påse at personopplysningene ikke blir lagret lenger enn det som er nødvendig for å gjennomføre formålet med behandlingen jf. personvernforordningen artikkel 5 bokstav e og Aa-registerforskriften § 17. Videre skal konsumenten etablere rutiner for regelmessig gjennomgang og sletting av personopplysninger som ikke lenger skal oppbevares, jf. personvernforordningens artikkel 17. Konsumenten må kunne redegjøre for hvordan opplysningene som er innhentet fra Aa-registeret lagres, hvem som har tilgang til dem og hvor lenge opplysningene skal oppbevares ved forespørsel fra NAV.

Konsumenten eller dennes databehandler/underleverandør kan ikke overføre personopplysninger fra Aa-registeret til et tredjeland, dvs. utenfor EU/EØS, med mindre landet er forhåndsgodkjent av EU-kommisjonen. Det er et vilkår for tilgang at personvernforordningen gjelder for behandlingen av personopplysningene eller at landet personopplysningene skal overføres til, har et tilstrekkelig beskyttelsesnivå av personopplysningene tilsvarende som i EU/EØS. Konsumenten og dennes databehandler/underleverandør er ansvarlig for å overholde forpliktelsene knyttet til overføring av personopplysninger til tredjeland som nevnt her og som følger av personvernlovgivningen. På forespørsel fra NAV må det kunne dokumenteres lovlig geografisk lokasjon for behandling og lagring av personopplysningene gjennom hele verdikjeden.

Statistikker eller publikasjoner med registeropplysninger som kilde, må ikke offentliggjøres slik at enkeltpersoner kan identifiseres, jf. Aa-registerforskriften § 17. Ved bruk av opplysninger fra registeret til statistiske formål, skal formen for presentasjon av statistiske resultater på forhånd godkjennes av NAV, jf. Aa-registerforskriften § 11 tredje ledd.

Gjennom planlagte og systematiske tiltak skal konsumenten sørge for tilfredsstillende informasjonssikkerhet med hensyn til konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet, jf. personvernforordningens artikkel 32.

Konsumenten er til enhver tid ansvarlig for at tilgang til opplysningene ikke gis til andre enn de medarbeidere som har et tjenstlig behov. Dersom en medarbeider endrer arbeidsoppgaver eller slutter, skal tilgangen til Aa-registeret opphøre tilsvarende.

9. Personer med sperret adresse

Opplysninger om personer med sperret adresse etter folkeregisterloven §10-4 utleveres ikke. Dette følger av Aa-registerforskriften § 13.

10. Taushetsplikt

Alle personopplysninger som konsumenten får tilgang til gjennom bruk av tjenestene, er underlagt lovbestemt taushetsplikt. Taushetsplikten følger av forskrift om Arbeidsgiver- og arbeidstakerregisteret § 16, jf. Arbeids- og velferdsforvaltningsloven § 7. Taushetsplikten etter arbeids- og velferdsforvaltningsloven § 7 omfatter blant annet opplysninger om fødselsdato, personnummer, yrke og arbeidssted.

Ved tilgang til Aa-registeret via API og uttrekk er det er konsumentens ansvar å sørge for at alle medarbeidere som skal bruke opplysningene er kjent med hva taushetsplikten innebærer og at de forplikter seg til å etterleve denne før de får tilgang til å benytte opplysningene. Konsumenten plikter, på forespørsel fra NAV, å dokumentere at informasjon om taushetsplikten og hva denne innebærer er gitt til alle medarbeidere som benytter Aa-registerdata.

For tilgang til Aa-registeret via tjenesten «Web-oppslag Aa-register» må alle brukere av tjenesten bekrefte at de er kjent med taushetsplikten og at de forplikter seg til å etterleve denne. Dette gjøres ved innlogging i tjenesten ved å krysse av for at bruksvilkårene er lest og forstått.

Taushetsplikten innebærer at man ikke skal avsløre opplysninger for andre, og at man aktivt skal hindre at uvedkommende får tilgang eller kjennskap til disse. Taushetsplikten gjelder både i arbeidet og på fritiden. Den omfatter også kunnskap om NAVs sikkerhetsrutiner mv. som konsumenten får kjennskap til i forbindelse med opprettelse og ivaretagelse av tilgangen. Dette gjelder også etter tilgangens opphør.

Taushetsplikten innebærer også at konsumenten ikke i noen sammenhenger kan videreformidle opplysninger om antall ansatte når antall ansatte er mellom en og fire.

Brudd på taushetsplikten kan straffes med bøter eller med fengsel i inntil 1 år, se straffeloven § 209.

11. Bruk av underleverandører/databehandler

Dersom konsumenten benytter en databehandler, skal det opplyses om dette i søknad om tilgang til Aa-registeret. Konsumenten og underleverandører/databehandler må ha avtaler som regulerer forholdet dem imellom. Konsumenten er fullt ut ansvarlig for utførelsen av databehandlerens oppgaver som involverer data fra Aa-registeret. En avtale med databehandler skal ikke bryte med vilkårene her.

NAV er ikke forpliktet til å verifisere informasjonssikkerhet hos konsumenten, herunder dennes databehandler, og legger til grunn at ansvaret for at personvernregelverket blir

etterlevd ligger hos den enkelte konsument som behandlingsansvarlig. Konsumenten identifiseres med og svarer fullt ut for databehandlers handlinger og unnlatelser som om de var konsumentens egne.

12. Teknisk informasjon og tjenester

Dokumentasjon av Aa-registeret og distribusjonsløsninger er beskrevet på [GitHub for Aa-registeret](#).

13. Test av API-tjenestene

Konsumenten skal gjennomføre integrasjonstest mot tjenestene. De til enhver tid gjeldende retningslinjer for, samt krav til integrasjon og testing er tilgjengelige på [Github](#).

NAV benytter utelukkende syntetisk genererte testdata, og det vil ikke tilbys test med produksjonsdata. Hensikten med testdataene er at de skal dekke behovet for en teknisk integrasjon av løsningen - med det menes at testdataene som leveres ikke er ment å dekke behovet selskapet har for å teste datakvalitet og forretningsregler og/eller ytelsestest.

Konsumenten må ha et testmiljø som kan knyttes opp mot NAVs testmiljø. Konsumenten skal på NAVs forespørsel fremlegge dokumentasjon på hvordan integrasjonen er testet.

Konsumenten må selv verifisere at tjenesten fungerer tilfredsstillende i produksjonsmiljøet.

14. Tilgjengelighet til tjenestene

NAV vil tilstrebe å levere stabile og driftssikre tjenester. Tjenestene kan tas ut av drift som følge av hendelser utenfor NAVs kontroll. Konsumenten vil bli varslet så langt det er mulig.

Tilgjengelighetskrav/Driftstid/Responstid for tjenesten/Faste planlagte tider for endringer, service og vedlikehold fremkommer av tabellene under.

Krav til tilgjengelighet gjelder ikke ved feil hos tredjepart eller andre forhold som er utenfor NAVs kontroll.

14.1. Produksjonsmiljø – API

Tilgjengelighet	Tjenestene er normalt tilgjengelig hele døgnet alle virkedager i året med unntak av kortere stopp for nødvendig teknisk vedlikehold.
Tilgjengelighetskrav til tjenestene	99% (ikke medregnet planlagt teknisk vedlikehold) Måleperiode er årlig.
Driftstid (med driftstjenester og overvåkning)	Normal driftstid er alle virkedager mellom kl 08:00 og 16:00. Jul-, nyttårsaften, romjula og onsdag før skjærtorsdag er det begrenset åpningstid. I juli måned er driftstiden fra 09:00 til 14:30. Tjenestene overvåkes døgntilgjengelig. Feilsøking og feilretting utføres innenfor normal driftstid

Responstid for tjenesten	<p>Responstid for oppslag på en enkelt arbeidstaker skal maksimalt ta 2 sekunder.</p> <p>Responstiden forutsetter at det ikke utføres flere enn 5 forespørsler pr sekund. Dersom det foretas flere enn 5 forespørsler pr sekund, kan tilgangen(e) bli midlertidig sperret.</p> <p>For oppslag på arbeidssted og/eller opplysningspliktig kan vi ikke garantere responstid da denne avhenger av antall arbeidsforhold.</p>
Faste planlagte tider for endringer, service og vedlikehold	<p>Det avsettes ingen fast tid for planlagt systemvedlikehold. Planlagt nedetid vil bli varslet senest 1 uke på forhånd.</p>

14.2. Testmiljø – API

Tilgjengelighet	Tjenestene er normalt tilgjengelig hele døgnet alle virkedager i året med unntak av kortere stopp for nødvendig teknisk vedlikehold.
Tilgjengelighetskrav til tjenestene	Tjenestene er normalt tilgjengelig hele døgnet alle virkedager i året med unntak av kortere stopp for nødvendig teknisk vedlikehold. NAV gir ingen garantier tilgjengelighet av tjenestene i testmiljø.
Driftstid (med driftstjenester og overvåking)	<p>Driftstid for testmiljøer er ukedager fra 09:00 til 14:30.</p> <p>Jul-, nyttårsaften, romjula og onsdag før skjærtorsdag er det begrenset åpningstid.</p>
Responstid for tjenesten	NAV gir ingen garanti for responstider i testmiljøer.
Komponentversjoner	Det kan forekomme ulikheter i versjonen som kjører i testmiljøet kontra prodmiljøet.
Akseptabel nedetid ved feilsituasjon	5 virkedager.

15. Logging og innsyn i logg

Alle oppslag blir logget på system- og/eller personnivå, og kan spores i ettertid. De registrerte har som utgangspunkt rett til å få innsyn i slike logger dersom de ber om dette. NAV har rett til å benytte disse loggene som grunnlag dersom det mistenkes uberettiget oppslag.

15.1. Hva logges ved API-oppslag

Ved tjenestekall logges hvem som spør (konsument og eventuell databehandler), hva det spørres på (request) og hvilke data som ble levert (response).

Konsumenten har selv plikt til å loggføre oppslag/behandling av Aa-registerdata i integrerte løsninger, jf. personvernforordningen art. 15.

15.2. Hva logges for web-oppslag

Ved web-oppslag logges hvem som spør (pålogget person og hvilken konsument denne representerer), hva det spørres på (request) og hvilke data som ble levert (response).

15.3. Hva logges ved uttrekk?

Ved uttrekk logges hva som inngår i uttrekket (SQLen) og tidspunkt for når spørringen er gjennomført.

15.4. Hva utgis ved begjæring om logginnsyn fra NAV?

NAV utleverer ikke logg over oppslag foretatt av eksterne konsumenter, hverken på individ- eller virksomhetsnivå. Dersom den registrerte ber om innsyn i logg over oppslag i Aa-registeret utleverer NAV en oversikt over de konsumentene som har tilgang til data fra Aa-registeret. NAV informerer den registrerte om at vedkommende må henvende seg direkte til virksomheten de ønsker informasjon fra.

Den enkelte virksomhet som mottar en begjæring om innsynslogg fra Aa-registeret, må selv be NAV om å få utlevert loggen og vurdere om de skal/kan utlevere denne. Spørsmål knyttet til begjæring om logginnsyn i NAV kan rettes til Sikkerhetsseksjonen i Arbeids og velferdsdirektoratet (nav.sikkerhetsseksjonen@nav.no).

16. Kontaktinformasjon og brukerstøtte

16.1. Konsumentens kontaktinformasjon

Konsumenten skal oppnevne person(er), som skal være vedkommende parts kontaktperson(er), knyttet til avtale, endringer, feil og sikkerhet. Ved bytte av kontaktperson(er) skal dette meddeles til NAV.

Kontaktperson(er) registreres og ajourholdes i [Søknadsportalen til Aa-registeret](#). Det er konsumentens ansvar at informasjonen til enhver tid er oppdatert slik at NAV kan kontakte konsumenten ved behov. Det er ikke behov for nytt vedtak når kontaktpersoner endres.

16.2. Henvendelse til NAV - Brukerstøtteløsning

Konsumenten skal ha nødvendig brukerstøtte overfor sine sluttbrukere/saksbehandlere.

Dersom konsumenten har faglige, funksjonelle eller tekniske spørsmål til NAV, skal konsumenten først gå igjennom løsningsens «[Spørsmål og svar \(FAQ\)](#)» for å søke svar på spørsmålene. Dersom man ikke finner svar her, kan spørsmål sendes til NAV gjennom etatens [Brukerstøtteløsning](#). Løsningen krever pålogging og det behøves en egen Altinn-rettighet for å kunne benytte løsningen.

Konsumenten skal benytte samme løsning ved behov for å melde feil, endringer og ved sikkerhetsbrudd.

For konsumenter som har tilgang etter Aa-registerforskriften § 10 bokstav c (private pensjonsinnretninger) og som har inngått tilknytningsavtale med Bits, så skal Bits motta og sørge for å videreformidle endringsbehov og analysere, besvare- og koordinere tekniske, juridiske og faglige spørsmål mellom NAV og konsumenten. Dersom konsumenten ikke får løst sine spørsmål uten å oppgi personopplysninger, skal disse rettes direkte til NAV via [Brukerstøtteløsning](#). Feil eller sikkerhetsbrudd skal meldes snarest til NAV via samme løsning.

17. Hendelser og varsling

17.1. Hendelser skal meldes

Dersom NAV oppdager feil eller mangler ved tjenesten eller opplysningene som kan ha betydning for konsumenten, vil NAV varsle om feilen og hvilke tiltak som er gjort for å utbedre feilen. Se kapittel 17.2 om varsling.

Dersom en konsument opplever tjenesten som ustabil, utilgjengelig eller at den feiler, skal konsumenten melde dette til NAV via brukerstøtteløsningen som er beskrevet i kapittel 16.2.

Før feil meldes til NAV skal konsumenten, så langt det er mulig, sikre at årsaken ikke ligger i egne systemer eller i system knyttet til deres databehandler dersom dette benyttes. Konsumenten plikter derfor å håndtere hendelsen innenfor egne kvalitetsprosesser.

NAV skal sikre at innmeldte hendelser løses i henhold til avtalt tjenestenivå. Ved behov vil NAV kunne eskalere saker i henhold til etatens interne avviksrutiner. NAV plikter å avhjelpe feil og mangler innenfor de tidsfrister som er beskrevet i kapittel 17.5. Dersom ingen frister er avtalt vil feil eller mangel blir rettet innen rimelig tid, vurdert etter feilens eller mangelens alvorlighet og mulige konsekvenser for konsumenten.

17.2. NAVs kanal for å melde hendelser/varsler til konsumenter

NAV varsler om endringer og feil i tjenestene gjennom løsningen som er beskrevet her: https://navikt.github.io/aareg/om_tjenestene/nyheter_og_driftsvarsler.html

Konsumenten plikter å abonnere på varsler. Dersom kanal for varsling blir endret vil NAV informere konsumenten om dette.

17.3. Sikkerhetsbrudd eller personavvik hos konsument

Dersom konsumenten har mistanke om brudd, risiko eller hendelser relatert til alle typer sikkerhet eller personvern avvik som for eksempel uautorisert eller utilsiktet utlevering av opplysninger, uautorisert tilgang, spredning, tap eller misbruk av opplysninger, skal NAV varsles om dette umiddelbart, og det skal iverksettes nødvendige tiltak. NAV skal kun varsles dersom avviket er innenfor etatens grensesnitt for eierskap/behandlingsansvar.

Sikkerhetsbruddet skal varsles snarest via NAVs brukerstøtteløsning som er beskrevet i kapittel 16.2.

Dersom konsumenten har meldt et personvern avvik til Datatilsynet som gjelder opplysninger omfattet av avtalen, skal personvernombudet i NAV informeres via personvernombudet@nav.no

17.4. Sikkerhetsbrudd hos NAV

Ved sikkerhetsbrudd kontakter NAV den enkelte konsument som er berørt ut fra den/de som er oppgitt som kontaktpersoner i søknaden og eventuelle senere oppdateringer fra konsumenten.

17.5. Kategorisering av type hendelser og feil i tjenesten

NAV garanterer ikke et bestemt tjenestenivå for hendelseshåndtering, men tilstreber å håndtere hendelser iht. det som er beskrevet under. Varsling og retting vil gjelde fra NAV er gjort oppmerksom på hendelsen/feilen. Omfang, alvorlighetsgrad og kompleksitet er avgjørende for behandlingstid. NAV bestemmer alvorlighetsgraden for feilsituasjonen.

Prioritet	Beskrivelse	Varsel og reaksjonstid, fra feil og kritikalitet er kjent
A – Kritisk	<p>Kritisk feil. Det finnes ingen midlertidig løsning. Feilen vil ha en kritisk påvirkning på bruk av tjenesten.</p> <p>Hendelser som gjør at tjenesten er utilgjengelig eller tilnærmet utilgjengelig pga. treghet i en kritisk periode.</p> <p>En tjeneste har alvorlig funksjonsfeil i en kritisk periode.</p> <p>De to nevnte typer hendelser kan få store samfunnsmessige konsekvenser og/eller kan føre til svekket omdømme eller store økonomiske konsekvenser.</p>	<p>Første varsel: 15 min</p> <p>Reaksjonstid: 2 arbeidstimer</p>
B – Alvorlig	<p>Hendelser som gjør at konsumenter ikke får benyttet tjenesten.</p> <p>En tjeneste er utilgjengelig eller har alvorlig funksjonsfeil, men i en ikke-kritisk periode.</p> <p>En tjeneste er utilgjengelig eller har alvorlig funksjonsfeil i en kritisk periode</p>	<p>Første varsel: 1 time</p> <p>Reaksjonstid: 8 arbeidstimer</p>
C - Mindre alvorlig	<p>Feil som ikke påvirker løsningens funksjonalitet eller stabilitet.</p> <p>Hendelser hvor konsumenten likevel får utført sine hovedoppgaver.</p> <p>Feil som reduserer løsningens bruksverdi, men hvor oppgavene likevel kan utføres på en, etter forholdene, tilfredsstillende måte.</p>	<p>Første varsel: 1 arbeidsdag</p> <p>Reaksjonstid: 5 virkedager</p>

Forklaring til tabellen:

Første varsel: Bekreftelse på mottatt hendelse. Dette er eksempelvis teknisk kvittering, eventuelt en direkte bekreftelse fra mottaker i NAV.

Reaksjonstid: NAV har satt i gang relevante prosesser på hvilke tiltak som er aktuelle og dialog opprettet med konsument.

18. Endringshåndtering og varsling

NAV skal varsle konsumenten ved endring av bruksvilkår, endring og feil i tjenester, ved planlagte nedetider, og ved nyheter som er knyttet til løsningene. Varsling skjer via tjenesten beskrevet i kap. 16.2.

18.1. Planlegging av endring

Med endring menes alle typer endringer som påvirker tjenestene som er regulert i denne avtalen.

Både NAV og konsumentene kan initiere endring/endringsbehov. NAV er ansvarlig for å prioritere og beslutte hvilke endringer som skal gjennomføres.

Endringer skal som hovedregel være planlagt og varslet på forhånd.

Det må sikres at endringer som kan påvirke stabilitet og tilgjengelighet på tjenestene gjennomføres på en koordinert og sikker måte. Alle endringer skal så langt det er mulig/hensiktsmessig være gjenstand for testing.

18.2. Type endring og varslingsfrister

Endringer klassifiseres i følgende kategorier, med tilhørende saksgang og varslingsKategori	Beskrivelse og eksempler	Gjennomføring/ Saksgang	Varsling
Standard endring	<p>Veldokumentert endring med minimal risiko for forstyrrelser i tjenesten</p> <p>Eksempler: -Bakoverkompatible endringer -Utrulling av nye versjoner uten at gamle tas bort -Feilrettinger som ikke påvirker eksternt grensesnitt</p>	<p>Hvis endring på eksisterende tjeneste så vil gammel versjon erstattes av ny ved release i produksjon.</p> <p>Konsumenten må kunne håndtere dette uten endring på sin side.</p> <p>Konsumenten er selv ansvarlig for å varsle NAV dersom en standardendring gir problemer for konsumenten.</p>	<p>Endringen varsles kun som nyhet på nyhetstjenesten etter endringen er gjennomført</p>
Normal endring	<p>Planlagte endringer som ikke er standardendringer.</p>	<p>Ved ny versjon av tjenesten, vil gammel versjon som hovedregel være tilgjengelig i 4 måneder etter at ny versjon er introdusert.</p> <p>Konsumenten må i slike tilfeller ta i bruk ny versjon i løpet av perioden.</p>	<p>Normale endringer varsles gjennom nyhetstjenesten senest 4 måneder før gammel tjeneste ikke lenger er tilgjengelig</p>
Hasteendring	<p>Endringer som pga. ytre forhold ikke kan følge normale frister. Typiske eksempler er endringer som følge av statsbudsjett, sikkerhetsavvik eller håndtering av kritiske produksjonsfeil.</p>	<p>Konkret vurdering i den enkelte endring</p>	<p>Varsles på nyhetstjenesten snarest etter at NAV er kjent med endringen</p>

19. Krise og beredskapsplaner

NAV skal sørge for at det foreligger oppdaterte og tilgjengelige krise- og beredskapsplaner for drift av tjenestene. Konsumenten skal ha nødvendige krise- og beredskapsplaner for egne tjenester. I en beredskapssituasjon, eller annen ekstraordinær situasjon utenfor partenes kontroll, forutsettes det at partene samarbeider om å etablere alternative elektroniske og/eller manuelle rutiner for utveksling av opplysninger, såfremt situasjonen gjør dette mulig.

20. Mislighold

NAV har ensidig rett til umiddelbart å stanse konsumentens tilgang til data, dersom NAV anser at konsumenten ikke lenger oppfyller vilkårene for utlevering av opplysninger.

Ved mislighold av tilgangsrettighetene kan NAV nekte tilgang til løsningene for kortere eller lengre tid.

Brudd på taushetsplikten anses som vesentlig mislighold som gir adgang til å stanse utvekslingen inntil årsaken til bruddet er rettet.

NAV skal kontakte konsumenten skriftlig innen rimelig tid etter at misligholdet er oppdaget. NAV kan allikevel stanse konsumentens tilgang til data med øyeblikkelig virkning.

21. Endringer og varighet

21.1. Endringer i tjenestene og vilkårene

NAV kan endre tjenesten samt vilkår for bruk dersom endringer i lov, forskrift eller eventuelle konsesjonsvilkår nødvendiggjør dette. Krav som følger av endringer i lover og forskrifter skal gjennomføres innen de tidsfrister som følger av lov eller forskrift. Det samme gjelder krav som følger av pålegg eller instruksjoner fra regjeringen eller departementene samt endrede krav til sikkerhet.

Vilkårene gjelder til de blir erstattet av nye vilkår fra NAV og tilgang til opplysningene gjelder så lenge hjemmelsgrunnlaget og øvrige vilkår er til stede, og det ikke foreligger mislighold som fører til terminering av tilgang.

Ved behov for endringer i vilkårene vil det bli utarbeidet en ny versjon av dokumentet. Vilkårene vil være versjonert. Dersom det planlegges endringer av vilkårene, vil det informeres om dette via varslingsløsningen som er beskrevet i kapittel 16.2. i forkant av endringen.

Konsumentene kan fremsette forslag om endring av bruksvilkårene skriftlig til NAV. Dersom NAV støtter forslaget, skal endringen gjennomføres som beskrevet over.

21.2. Opphør av tilganger og/eller avtaleforholdet

Dersom konsumenten ønsker å opphøre tilganger eller avslutte avtaleforholdet om tilgang til Aa-registeret, må konsumenten varsle dette gjennom løsningens [søknadsportal](#). Velger konsumenten å avslutte avtalen vil alle tilganger opphøre.

I tilfeller hvor organisasjonsnummeret som er oppgitt i søknaden opphører i Enhetsregisteret, vil tilgang til tjenestene opphøre uten ugrunnet opphold.

Dersom konsumenten ikke godtar de til enhver tid gjeldende bruksvilkår og NAV ikke kan imøtekomme eventuelle innsigelser (jfr kapittel 4), opphører tilgangen.

NAV kan opphøre tilganger på bakgrunn av forhold nevnt tidligere i bruksvilkårene (bl.a. endringer i rettslig grunnlag, brudd på taushetsplikt eller mislighold).