

Til alle Rådmenn/Kommunedirektører

Deres ref.:

Vår ref.: 21/2141

Vår dato: 01.02.2021

Saksbehandler: Tormod Moland // Kontor for
hjelpemidler og levekår

Chat og chatbot for kommunale sosiale tjenester – databehandleravtale må inngås for å sikre behandlingsgrunnlag

Arbeids- og velferdsdirektoratet informerer kommunen om at før lansering av chat på nav.no, (chatbot og uinnlogget chat med veileder), for kommunale sosiale tjenester, ble det ikke i tilstrekkelig grad vurdert hvilket behandlingsgrunnlag vi hadde for personopplysningene i disse to løsningene i forkant av lansering.

Intensjonen har vært at det ikke skal behandles personopplysninger i chat, siden bruker ikke identifiseres og heller ikke skal registrere personopplysninger i løsningen. Fordi det er en mulighet for fritekst, kan bruker likevel skrive inn personopplysninger.

I de tilfellene der bruker skriver inn personopplysninger i fritekstfeltet i disse to løsningene vil Arbeids- og velferdsetaten behandle personopplysninger knyttet til tjenester etter sosialtjenesteloven på vegne av kommunen. For å ivareta personvernet må det inngås databehandleravtale med kommunen. Utkast til databehandleravtale er vedlagt. Databehandleravtalen vil bli formelt oversendt så raskt vi får oppgitt en kontaktperson i kommunen.

Kommunen som behandlingsansvarlig for personopplysningene kan vurdere om avvik skal meldes til Datatilsynet. Direktoratet vil på kommunenes vegne også kunne melde dette til Datatilsynet, hvis det er i orden for kommunen.

Risikovurderingen for uinnlogget chat på sosiale tjenester tar utgangspunkt i at vi presiserer at bruker ikke må dele personopplysninger, men det vurderes også hva som må gjøres hvis bruker likevel deler denne type informasjon.

Vi har innført risikodempende tiltak og rutiner for å følge med på personvernrisikoen. Blant annet er maskeringstiden redusert til 15 minutter, og bruker må aktivt samtykke til å ikke gi

NAV // ARBEIDS- OG VELFERDS DIREKTORATET // KONTOR FOR HJELPEMIDLER OG LEVEKÅR

Postadresse: Postboks 5 St. Olavs plass // 0130 Oslo

E-post: arbeids.og.velferdsdirektoratet@nav.no

www.nav.no //

fra seg personopplysninger før chat startes. Vi vil også følge nøye med på hvor mange dialoger som automatisk sladder personopplysninger.

Mer utdypende om løsningen

NAV har etablert en chat på nav.no, som er en skytjeneste som svarer på generelle henvendelser om statlige og sosiale tjenester. Den svarer også på statlige tjenester i NAV.

Chat og chatbot er lansert for at brukerne på en enkel måte skal kunne tilegne seg informasjon om de ulike tjenestene i NAV. Løsningene skal ikke være til hinder for at bruker kan komme i kontakt med sitt NAV-kontor. Chatboten er tilgjengelig døgnet rundt, og i tiden fra kl. 09.00 til 14.30 får bruker mulighet til å chatte med en veileder hvis chatboten ikke kan svare – eller bruker selv ønsker å chatte med en veileder.

Overføringen mellom chatbot og menneskelig chat skjer sømløst i samme chatvindu og samtalehistorikken med chatbot kommer med inn i chatvinduet til veileder. Chatboten skal, i tillegg til å svare på generelle henvendelser som ikke krever personopplysninger, være en veiviser på nav.no dersom brukerhenvendelsen ikke er i riktig kanal. Chatboten innleder dialogen med å presisere at bruker ikke må dele informasjon om personopplysninger som navn, personnummer og helseopplysninger.

Uinnlogget chat med veileder og chatbot for sosiale tjenester ble lansert henholdsvis 30.08.19 og 10.12.19. Chat og chatbot består av fritekstfelt hvor brukerne kan stille spørsmål og få svar. Det gis informasjon i løsningene at brukerne ikke må dele sensitive personopplysninger.

Chat og chatbot er statlige løsninger. Det er i ettertid vurdert at etaten, som i dette tilfelle er vurdert som databehandler, ikke har et gyldig behandlingsgrunnlag for personopplysningene i henhold til personvernforordningen. Gyldig behandlingsgrunnlag vil etaten først oppnå når det er inngått databehandleravtale med alle kommuner. Kommunen er behandlingsansvarlig for personopplysningene i disse to løsningene.

Teknisk informasjon om løsningen

Bruker kan initiere chat med chatbotten Frida på nav.no. Frida betjener henvendelser på alle fagområder. Chat starter med chatbot Frida som leveres av det norske selskapet Boost AI, som også leverer løsningen til chatbotten Kommune Kari og til Skatteetaten.

I åpningstiden til kontaktsenteret kan bruker enten be om å få chatte med en veileder eller Frida/chatbot kan selv koble chatten videre til en veileder når den ikke kan svare. Når chatten settes videre blir den koblet til chatløsningen som ligger i Salesforce (crm-løsning) og dialogen fra chat med Frida overføres sømløst slik at bruker slipper å stille spørsmålene på nytt.

NAV har utviklet og eier frontend/chatvinduet på nav.no selv for å bedre ivareta personvern, universell utforming og design. Boost AI har ende-til-ende kryptering og data lagres i en AWS

Relational Database Service. Denne ligger i Irland og supporteres fra Irland/Europa. Prosessene i AWS er fullautomatiserte slik at ingen manuell behandling av data skjer. Det er kun aggregerte data som lagres i loggene, ingen persondata. NAV har en egen virtuell server (Amazon Private Virtual Cloud) for å holde NAV sine data adskilt fra de andre kundene til Boost. Administratorer i Boost-panelet er også underlagt IP-restriksjoner. Det vil si at man må være tilkoblet et NAV-nettverk eller være innlogget via Citrix på en NAV-pc til hjemmebruk for å kunne aksessere administrasjonspanelet.

Når bruker starter chat med Frida så må bruker bekrefte å ha lest og forstått at bruker ikke skal legge inn personlige opplysninger og hvordan NAV behandler data før chatten kan starte. Chatloggen med chatbot Frida maskeres hvert 15 minutt. Dvs. at dersom bruker likevel velger å skrive inn personopplysninger så maskeres disse senest 15 minutter etter endt chat. Chatloggen med menneske slettes umiddelbart etter endt chat i Salesforce på tema sosiale tjenester, for øvrige tema slettes disse etter 15 dager. Bruker kan etter endt chat laste ned samtalen for å senere lese informasjonen som er gitt. Både løsningen Boost som benyttes for chat med chatbot og løsningen Salesforce som benyttes for chat med veileder er sky-løsninger som er vurdert mtp. lagring og sikkerhet, også sett i lys av Schrems II-dommen.

Dersom det er spørsmål til prosessen, løsningen eller databehandleravtalen, kan dere ta kontakt per epost til: direktoratet@nav.no. Merk eposten med vår referanse 21/2141.

Hva skjer videre?

1. NAV melder inn avviket på vegne av kommunene til Datatilsynet. Hvis dere ønsker å melde inn avviket selv, gi beskjed til direktoratet@nav.no.
2. NAV og kommunene inngår databehandleravtaler for dialog i kanaler som NAV Kontaktsenter administrerer innen utgangen av juni 2021. Utkast til databehandleravtale er vedlagt.

For å kunne motta databehandleravtale gjennom Mercell er vi avhengige av å innhente kontaktopplysninger. Ved opprettelse av avtaler krever systemet at vi har en spesifikk kontaktperson som avtalen kan knyttes til. Vi ber derfor om at følgende informasjon sendes til e-postadressen nav.kontaktsenter.styringsenhet@nav.no.

- Fornavn og etternavn
- E-post
- Telefonnummer

Merk e-posten med «Databehandleravtale» og navn på kommune og NAV-kontor.

Når avtalen er opprettet vil kontaktpersonen få automatisk varsel på e-post om at det ligger en avtale til signering i Mercell. I denne e-posten vil det også ligge en lenke til guiden «Signere avtaler».

Det vil ikke medføre kostnader for kommunen å motta og signere avtaler gjennom Mercell, da det opprettes gratis tilgang for denne funksjonen.

Med hilsen

Hans Christian Holte
etatsleder
Arbeids- og velferdsdirektøren

Kjell Hugvik
direktør
Arbeids- og tjenesteavdelingen

Dette dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ingen signatur

Kopi til
Statens helsetilsyn

Vedlegg
DBA-NKS UTKAST