



“Co je GDPR?”

Obecné nařízení o ochraně osobních údajů **GDPR (General Data Protection Regulation)** je nová legislativa EU, která výrazně zvýší ochranu osobních dat občanů.

GDPR představuje nový právní rámec ochrany osobních údajů v evropském prostoru s cílem hájit co nejvíce práva občanů EU proti neoprávněnému zacházení s jejich daty a osobními údaji. GDPR se týká všech firem a institucí, ale i jednotlivců a online služeb, které zpracovávají data uživatelů.

Co přináší GDPR nového:

- Rovnocennou vymahatelnost práva v celé EU
- Kromě toho, že budou muset být lidé o svých právech důkladně informováni, mohou například vznést námitku proti zpracování, kdy správce po takové námitce nebude moci údaje dále zpracovávat, nebude-li k tomu mít závažné a prokazatelné důvody.
- Občan by měl rovněž mít přístup k údajům, které jsou o něm shromažďovány. Naprosto novým elementem je právo na výmaz a jeho rozšíření na právo být zapomenut.
- Rozšíření definice osobních údajů. Nově sem spadají i technické parametry jako e-mail, IP adresa nebo tzv. cookie v zařízení uživatele.



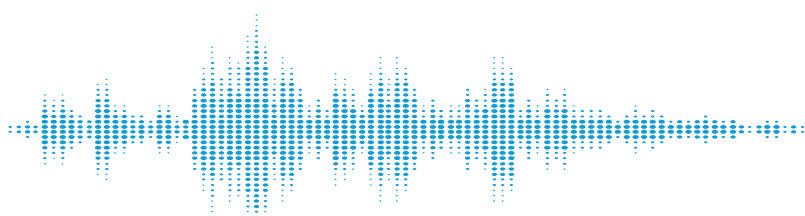
- Nová je kategorie tzv. genetických a biometrických údajů, jejichž zpracování bude podléhat přísnějšímu režimu.
- Řada firem vidí jako největší komplikaci oznamovací povinnost v případě narušení bezpečnosti údajů. Nově bude muset zpracovatel ohlásit únik či ohrožení zabezpečení osobních dat Úřadu pro ochranu osobních údajů nejpozději do 72 hodin od okamžiku, kdy se o incidentu dozvěděl. V některých případech bude muset také informovat osoby a subjekty, kterých se únik týkal.

Směrnice zavádí princip tzv. zodpovědnosti, který spočívá v povinnosti správců a zpracovatelů údajů bez ohledu na jejich velikost nebo počet zaměstnanců zavést technická, organizační a procesní opatření za účelem prokázání souladu s principy GDPR.

Procesní opatření se budou týkat zejména:

- Implementace záměrné a nezbytné ochrany dat,
- vypracování posouzení vlivu na ochranu osobních údajů (Data Protection Impact Assessment - DPIA),
- jmenování pověřence pro ochranu osobních údajů (Data Protection Officer - DPO),
- zavedení tzv. pseudonymizace osobních údajů,
- vedení záznamů o činnostech zpracování,
- konzultace s dozorovým orgánem před samotným zpracováním osobních údajů.

Toto je pouze malá část legislativy GDPR, nicméně toto jsou požadavky, které vedou až na záznamové zařízení zákaznických interakcí.



V jakých případech a proč spadá záznamový systém pod GDPR:

Záznamový systém už z principu fungování zachytává, nahrává a archivuje komunikaci mezi firmou a jejím/potenciálním zákazníkem. Data vznikající při této komunikaci jsou ve většině případů považována za osobní data.

Kroky v implementaci GDPR ve firemním prostředí:

- Mapování datových uložišť (z dlouhodobého průzkumu vyplývá, že firmy uchovávají 30- 60% redundantních dat)
- Záměrná a nezbytná ochrana dat
- Implementace procesů GDPR

GDPR v systému ReDat

Systém ReDat umožňuje implementaci nových firemních postupů tak, aby bylo dosaženo shody s GDPR.

Systém ReDat zajistí:

- Podporu GDPR procesů (export, report, mazání osobních údajů) - v systému ReDat jsou na principu relační databáze všechna data definovaným způsobem provázána a systém je tedy může snadno modifikovat.
- Integraci do informačních systémů třetích stran - Praxe ukazuje, že pro naplnění GDPR procesů v systému ReDat je třeba doplnění sady nezbytných informací do databáze záznamového systému. Například pro selektivní mazání podle zákazníka je třeba doplnit jeho ID, ale i typ hovoru, protože některé hovory nelze smazat ze zákonných důvodů. Toto doplňování dat lze realizovat přes širokou škálu integračních funkcí.
- Záměrnou a nezbytnou ochranu dat - zabezpečení je možné pomocí anonymizace nebo silného šifrování. Každá z možností má svá pro i proti. Systém ReDat podporuje obě možnosti a záleží na preferencích zákazníka, kterou metodu zvolí.
- Pokročilé logování například pro případ sporu - systém ReDat vytváří jak systémové logy mapující život dat, tak i logy týkající se uživatelských činností. Tyto informace lze předávat do nadřazených logovacích systémů zákazníka (např. SIEM, IAM...)

Implementace nařízení GDPR je teprve na začátku a až budoucí judikatury a následné procesy ve firmách ukáží potřebu nových přístupů a funkcí. Systém ReDat bude vždy tyto potřeby sledovat a následně reagovat odpovídajícím způsobem.



RETIA, a.s. je renomovaný výrobce záznamových systémů pro kontaktní a dispečerská centra, záchranné a bezpečnostní složky a pro sektor ATM/ATC. ReDat® portfolio podporuje širokou škálu PBX, VCS a rádiových technologií. ReDat® je kompatibilní s technologiemi společností Alcatel-Lucent, Cisco, Avaya, Genesys, Unify a Mitel. **RETIA, a.s.** je vedoucí česká společnost v oblasti vojenské elektroniky a vojenského softwaru. RETIA, a.s. je certifikována dle norem ISO 9001, ISO 14001 a AQAP 2110 a její zařízení má NATO prověrku pro stupeň utajení TAJNÉ.