

Polityka nadzoru narzędzi i środków komunikacji udostępnianych przez VULCAN

1. Wstęp

1. Niniejsza polityka reguluje zasady przetwarzania danych w czynności nadzoru narzędzi i środków komunikacji udostępnianych pracownikom oraz współpracownikom, niezależnie od rodzaju umowy (umowa o pracę, umowa zlecenie, umowa o dzieło, umowa B2B)
2. Treść aktualnej wersji polityki dostępny jest dla wszystkich pracowników i współpracowników.

2. Podstawowe pojęcia związane z ochroną danych

Na użytek dokumentacji definiuje się następujące pojęcia:

1. RODO – ROZPORZĄDZENIE PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych)
2. dane osobowe — oznaczają informacje o zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej („osobie, której dane dotyczą”); możliwa do zidentyfikowania osoba fizyczna to osoba, którą można bezpośrednio lub pośrednio zidentyfikować, w szczególności na podstawie identyfikatora takiego jak imię i nazwisko, numer identyfikacyjny, dane o lokalizacji, identyfikator internetowy lub jeden bądź kilka szczególnych czynników określających fizyczną, fizjologiczną, genetyczną, psychiczną, ekonomiczną, kulturową lub społeczną tożsamość osoby fizycznej; (RODO art. 4)
3. przetwarzanie — oznacza operację lub zestaw operacji wykonywanych na danych osobowych lub zestawach danych osobowych w sposób zautomatyzowany lub niezautomatyzowany, taką jak zbieranie, utrwalanie, organizowanie, porządkowanie, przechowywanie, adaptowanie lub modyfikowanie, pobieranie, przeglądanie, wykorzystywanie, ujawnianie poprzez przesłanie, rozpowszechnianie lub innego rodzaju udostępnianie, dopasowywanie lub łączenie, ograniczanie, usuwanie lub niszczenie; (RODO Art. 4)
4. Administrator Danych Osobowych (ADO) albo administrator — oznacza osobę fizyczną lub prawną, organ publiczny, jednostkę lub inny podmiot, który samodzielnie lub wspólnie z innymi ustala cele i sposoby przetwarzania danych osobowych; (RODO Art. 4) W tym wypadku **VULCAN Sp. z o.o.**

-
5. Inspektor Ochrony Danych, także: Inspektor, także: IOD — osoba pełniąca funkcję wynikającą z art. 37, 38, 39 RODO
 6. odbiorca — oznacza osobę fizyczną lub prawną, organ publiczny, jednostkę lub inny podmiot, któremu ujawnia się dane osobowe, niezależnie od tego, czy jest stroną trzecią. Organy publiczne, które mogą otrzymywać dane osobowe w ramach konkretnego postępowania zgodnie z prawem Unii lub prawem państwa członkowskiego, nie są jednak uznawane za odbiorców; (RODO Art. 4)
 7. strona trzecia — oznacza osobę fizyczną lub prawną, organ publiczny, jednostkę lub podmiot inny niż osoba, której dane dotyczą, administrator, podmiot przetwarzający czy osoby, które – z upoważnienia administratora lub podmiotu przetwarzającego – mogą przetwarzać dane osobowe;
 8. pracownik, także: użytkownik/współpracownik — rozumie się przez to osobę wykonującą działania na rzecz administratora na dowolnej podstawie (umowa o pracę, umowa zlecenie, umowa o dzieło, umowa b2b itp.);
 9. rozliczalność — umiejętność wykazania przestrzegania zasad przetwarzania; (RODO art. 5.2)

3. Ogólna charakterystyka nadzoru

1. Administrator dokonuje nadzoru narzędzi i środków komunikacji udostępnianych pracownikom i współpracownikom z uwagi na
 - a) ochronę osób i mienia
 - b) oraz zapewnienie organizacji pracy umożliwiającej pełne wykorzystanie czasu pracy oraz właściwego użytkowania udostępnionych narzędzi
2. Nadzór odbywa się w zakresie:
 - a) nagrywania wybranych rozmów telefonicznych Pionu Obsługi Klienta;
 - b) dostępu do służbowej poczty elektronicznej;
 - c) wstępu do budynków i pomieszczeń;
 - d) rejestrowania spotkań w aplikacji Teams dostępnej w ramach służbowego konta Microsoft365;
 - e) analizowania zawartości dysków twardych służbowych komputerów oraz innych nośników danych.

4. Szczegółowy opis działań monitorowania

4.1. Nagrywanie rozmów

1. Nagrywanie rozmów dotyczy działań Pionu Obsługi Klienta podejmowanych przez stałych pracowników i współpracowników działających w POK, jak również

tymczasowych działań podejmowanych w POK przez pracowników i współpracowników innych działów.

2. Nagrania są wykonywane celem
 - a) utrzymania standardu rozmów i są przesłuchiwane w celu weryfikacji czy udzielane odpowiedzi są zgodne ze standardem oraz aby doskonalić poziom konsultacji;
 - b) wypracowywania ulepszonych standardów pracy, w tym analizowania konkretnych przypadków zgłoszeń;
 - c) obsługi składanych reklamacji, aby zweryfikować stan faktyczny przebiegu udzielonych porad;
 - d) uzyskania elementu dowodowego w przypadku umów zawieranych przez telefon.

4.2. Nadzór nad pocztą elektroniczną

1. Dostęp odbywa się bezpośrednio do skrzynek lub poprzez system CRM rejestrujący korespondencję Pionu Obsługi Klienta.
2. Celem dostępu jest:
 - a) utrzymanie oraz weryfikacja standardu pracy konsultantów;
 - b) analiza przypadków biznesowych oraz technicznych i wypracowywanie lepszych standardów obsługi;
 - c) zachowanie ciągłości sprawy w przypadku, kiedy pracownik lub współpracownik lub były pracownik/współpracownik nie może dostarczyć samodzielnie danych w związku z prowadzoną sprawą (np. z powodu urlopu, choroby lub zakończenia współpracy);

4.3. Nadzór nad wstępem do budynków i pomieszczeń

1. Administrator celem zapewnienia bezpieczeństwa osób i mienia, wprowadził system ograniczenia dostępu oparty o zbliżeniowe karty dostępu oraz o kody dostępowe.
2. System przetwarzający dane dostępowe dokonuje sprawdzenia zakresu uprawnień danej osoby do wejścia do określonej strefy.
3. System przetwarzający dane dostępowe rejestruje wejścia/wyjścia danych osób w celu rozliczalności dostępu.

4.4. Rejestrowanie spotkań w aplikacji Teams i pokrewnych

1. Niektóre spotkania w aplikacji Teams oraz aplikacjach pokrewnych mogą być rejestrowane.
2. Przewiduje się 2 tryby rejestrowania:

-
- a) Tryb nadzoru, analogiczny do rejestrowania rozmów telefonicznych
 - b) Tryb rejestracji szkolenia, związany z przekazaniem majątkowych praw autorskich oraz praw pokrewnych administratorowi
3. Nagrania wykonywane w trybie nadzoru podlegają tym samym zasadom, co nagrania rozmów telefonicznych i nie są udostępniane podmiotom trzecim, za wyjątkiem umów przetwarzania wykonywanego przez operatora aplikacji (np. Microsoft w zakresie danych przetwarzanych w aplikacji Teams)
 4. W przypadku szkoleń wykonane nagrania mogą być przekazane uczestnikom szkolenia, podmiotom zamawiającym szkolenia lub udostępnione publicznie w oparciu o oddzielne regulacje wynikające z Ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych.

4.5. Analizowanie zawartości dysków

1. W razie podejrzenia naruszenia zasad albo w ramach okresowych kontroli, Administrator jest uprawniony do uruchomienia oprogramowania analizującego zawartość dysków twardych komputerów służbowych.
2. Celem analizy jest sprawdzenie czy nie występuje przetwarzanie danych, które nie powinny być przetwarzane.
3. Użytkownik skanowanego komputera będzie powiadomiony o tym fakcie na co najmniej 7 dni przed planowanym skanowaniem, lub w przypadku podejrzenia naruszenia, 24h przed skanowaniem.
4. W przypadku uzasadnionego podejrzenia działania niezgodnego z prawem, w tym niezgodnego z prawem wykorzystania sprzętu lub działania na szkodę Administratora Administrator może dokonać ręcznej analizy zawartości dysków lub innych nośników danych bez uprzedzenia.