



Řízení požadavků na výkon práv podle GDPR

CA Expo 2018

Jaromír Šlesinger, CA Technologies

24. 4. 2018



Agenda

1

PRÁVA SUBJEKTŮ ÚDAJŮ V RÁMCI GDPR

2

BEZPEČNOSTNÍ INCIDENTY SPOJENÉ S OSOBNÍMI ÚDAJI

3

DALŠÍ AGENDY DPO (PIA, DOZOROVÝ ORGÁN, ŠKOLENÍ)

4

PROCESY ŘÍZENÍ ŽÁDOSTÍ A INCIDENTŮ

5

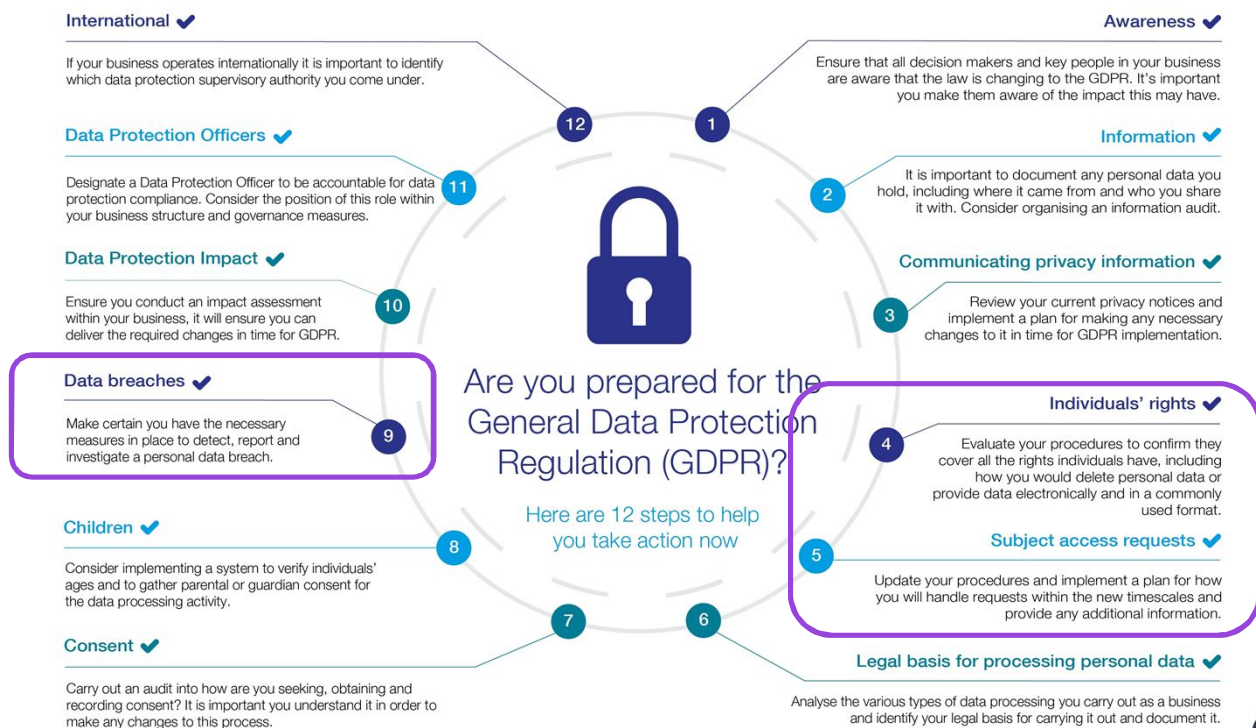
REALIZACE POMOCÍ ŘEŠENÍ CA

Typické oblasti dopadu GDPR

- Zabezpečení dat: ✓ DLP, PIM/PAM, IdM
- Metadata management: ✓ Číselníky, evidence, skenování, data lineage
- Řízení rizik: ✓ Governance, Risk & Compliance Management
- Registr subjektů a souhlasů: ✓ CRM, BW/BI, MKK, marketing
- Úpravy zdrojových systémů: ✓ Účel/retence, výpis/oprava, výmaz/anonymizace
- Datová podpora GDPR: ✓ Analýza/ monitoring datových zdrojů
- Řízení dokumentů a obsahu: ✓ Životní cyklus dokumentů, spisová služba, ERP
- **Řízení žádostí a incidentů:** ✓ Identifikace subjektů údajů, výkon práv, bezpečnostní incidenty, PIA



12 kroků k souladu s GDPR

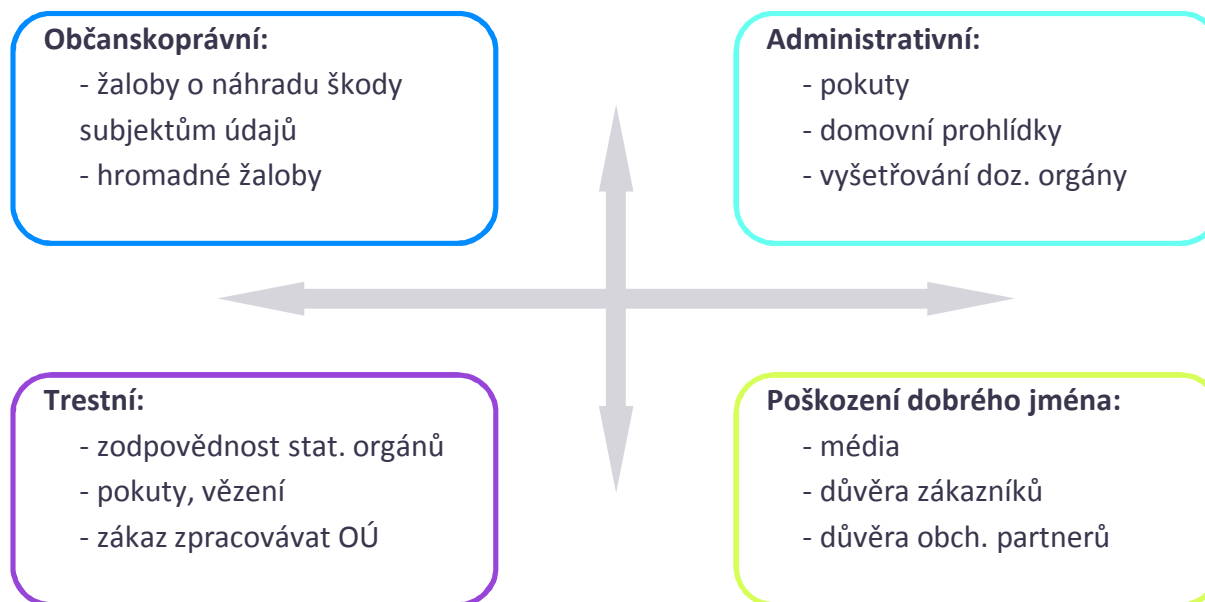


Dozorový orgán může udělovat sankce

Až 20 mil. EUR nebo 4 % z celosvětového obratu za předchozí finanční rok, za:

1. Porušení základních principů zpracování osobních údajů včetně podmínek souhlasu;
2. Porušení práv subjektu údajů;
3. Předání osobních údajů příjemcům ve třetí zemi nebo zahraniční organizaci;
4. Porušení povinností vyplývajících ze zákona příslušné členské země;
5. Porušení dočasného nebo konečného omezení zpracování osobních údajů nebo pozastavení toku dat dozorovým orgánem nebo odmítnutí přístupu v případě porušení;
6. Porušení nařízení dozorového orgánu.

Vynucování a sankce



Práva subjektů údajů v GDPR

Oblasti práv subjektu údajů



Transparentnost a informovanost	Právo na přístup k datům	Právo na opravu, omezení nebo vymazání	Právo na přenos	Právo na námitku
Informace o účelu, příjemcích, správcích, právním titulu, retenčním období, ad.	Jaká data jsou zpracovávána, poskytnutí dat a informací o nich	Oprava, doplnění, smazání dat, omezení zpracování s výjimkami	Poskytnutí dat v obvyklém strukturovaném, a strojově čitelném formátu pro přenos	Proti zpracování pro účely marketingu, automatizovanému rozhodování založeném na profilování

Právo subjektu údajů na přístup k osobním údajům

SÚ má právo získat od Správce potvrzení, zda OÚ, které se ho týkají, jsou či nejsou zpracovávány, a pokud je tomu tak, má právo získat přístup k těmto OÚ a k následujícím informacím:

- a) účely zpracování;
- b) kategorie dotčených osobních údajů;
- c) příjemci nebo kategorie příjemců, kterým osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny, zejména příjemci ve třetích zemích nebo v mezinárodních organizacích;
- d) plánovaná doba, po kterou budou osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby;
- e) existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se subjektu údajů nebo omezení jejich zpracování anebo vznést námitku proti tomuto zpracování;
- f) právo podat stížnost u dozorového úřadu;
- g) veškeré dostupné informace o zdroji osobních údajů, pokud nejsou získány od subjektu údajů;
- h) skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování,

Správce poskytne kopii zpracovávaných OÚ



Právo na opravu

- Subjekt údajů má právo na to, aby správce bez zbytečného odkladu opravil nepřesné osobní údaje, které se ho týkají. S přihlédnutím k účelům zpracování má subjekt údajů právo na doplnění neúplných osobních údajů, a to i poskytnutím dodatečného prohlášení.
- DPO může být kontaktován SÚ s požadavkem na opravu OÚ, které jsou o něm nepřesně evidované. Např. Správce chybně při uzavření smlouvy opsal údaje SÚ.
- Opravou se nerozumí případy, kdy zákazník požaduje provést změnu svých osobních, adresních, či kontaktních údajů v důsledku jejich změny – to řeší správce jako standardní změnu smluvních ujednání.

Právo na výmaz („právo být zapomenut“)

Subjekt údajů má právo na to, aby správce bez zbytečného odkladu vymazal osobní údaje, které se daného subjektu údajů týkají, a správce má povinnost osobní údaje bez zbytečného odkladu vymazat, pokud je dán jeden z těchto důvodů:

- osobní údaje již nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny nebo jinak zpracovány;
- subjekt údajů odvolá souhlas, na jehož základě byly údaje zpracovány, a neexistuje žádný další právní důvod pro zpracování;
- subjekt údajů vznese námitky proti zpracování a neexistují žádné převažující oprávněné důvody pro zpracování nebo subjekt údajů vznese námitky proti zpracování osobní údaje byly zpracovány protiprávně;
- osobní údaje musí být vymazány ke splnění právní povinnosti stanovené v právu Unie nebo členského státu, které se na správce vztahuje;
- osobní údaje byly shromážděny v souvislosti s nabídkou služeb informační společnosti



Omezení zpracování OÚ

Subjekt údajů má právo na to, aby správce omezil zpracování, v kterémkoli z těchto případů:

- subjekt údajů popírá přesnost osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce mohl přesnost osobních údajů ověřit;
- zpracování je protiprávní a subjekt údajů odmítá výmaz osobních údajů a žádá místo toho o omezení jejich použití;
- správce již osobní údaje nepotřebuje pro účely zpracování, ale subjekt údajů je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků;
- subjekt údajů vznesl námitku proti zpracování, dokud nebude ověřeno, zda oprávněné důvody správce převažují nad oprávněnými důvody subjektu údajů.

Pokud bylo zpracování omezeno, mohou být tyto osobní údaje, s výjimkou jejich uložení, zpracovány pouze se souhlasem subjektu údajů, nebo z důvodu určení, výkonu nebo obhajoby právních nároků, z důvodu ochrany práv jiné fyzické nebo právnické osoby než

z důvodů důležitého veřejného zájmu Unie nebo některého členského státu.



Oznamovací povinnost ohledně opravy nebo výmazu osobních údajů nebo omezení zpracování

Správce oznamuje jednotlivým příjemcům, jimž byly osobní údaje zpřístupněny veškeré opravy nebo výmazy osobních údajů nebo omezení zpracování, s výjimkou případů, kdy se to ukáže jako nemožné nebo to vyžaduje nepřiměřené úsilí

Právo na přenositelnost

- Subjekt údajů má právo získat osobní údaje, které se ho týkají, jež poskytl správci (patří sem i data, které jsem si stáhl ze zařízení SÚ apod.), ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a právo předat tyto údaje jinému správci, aniž by tomu správce, kterému byly osobní údaje poskytnuty, bránil
- Při výkonu svého práva na přenositelnost údajů má subjekt údajů právo na to, aby osobní údaje byly předány přímo jedním správcem správci druhému, je-li to technicky proveditelné.

Právo vznést námitku

- Subjekt údajů má z důvodů týkajících se jeho konkrétní situace právo kdykoli vznést námitku proti zpracování osobních údajů, které se jej týkají
- Správce osobní údaje dále nezpracovává, pokud neprokáže závažné oprávněné důvody pro zpracování, které převažují nad zájmy nebo právy a svobodami subjektu údajů, nebo pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků.
- Pokud se osobní údaje zpracovávají pro účely přímého marketingu, má subjekt údajů právo vznést kdykoli námitku proti zpracování osobních údajů, které se ho týkají, pro tento marketing, což zahrnuje i profilování, pokud se týká tohoto přímého marketingu.

Právo nebýt předmětem žádného rozhodnutí založeného výhradně na automatizovaném zpracování, včetně profilování, které má pro něho právní účinky nebo se ho obdobným způsobem významně dotýká

Právo se nepoužije, pokud je rozhodnutí:

- a) nezbytné k uzavření nebo plnění smlouvy mezi subjektem údajů a správcem údajů;
- b) povoleno právem Unie nebo členského státu, které se na správce vztahuje a které rovněž stanoví vhodná opatření zajišťující ochranu práv a svobod a oprávněných zájmů subjektu údajů; nebo
- c) založeno na výslovném souhlasu subjektu údajů.

Příjem, odvolání, řízení a evidence souhlasu se zpracováním OÚ

- Získání souhlasu se zpracováním OÚ v rámci sběru OÚ
- Souhlas je navázaný na účel zpracování.
- Souhlas může být odvolaný.
- Souhlas provazuje SÚ, Správce, Zpracovatele, OÚ a účel.

Bezpečnostní incidenty v souvislosti s OÚ

„Porušení zabezpečení vedoucí k neúmyslnému nebo nezákonnému zničení, ztrátě, pozměnění, neoprávněnému zveřejnění nebo poskytnutí přístupu k přenášeným, uloženým nebo jinak zpracovávaným osobním údajům“

- Jakékoli porušení zabezpečení osobních údajů správce bez zbytečného odkladu a pokud možno do 72 hodin od okamžiku, kdy se o něm dozvěděl, ohlásí dozorovému úřadu, ledaže je nepravděpodobné, že by toto porušení mělo za následek riziko pro práva a svobody fyzických osob.
- Pokud není ohlášení dozorovému úřadu učiněno do 72 hodin, musí být současně s ním uvedeny důvody tohoto zpoždění.
- Jakmile zpracovatel zjistí porušení zabezpečení osobních údajů, ohlásí je bez zbytečného odkladu správci.

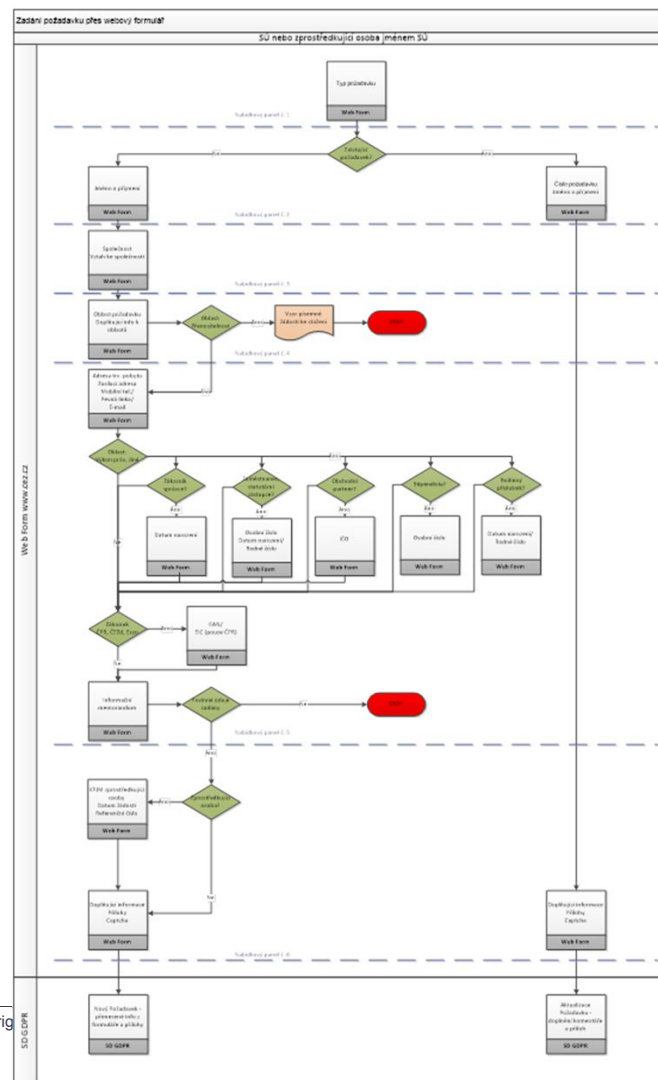
Další související agendy Pověřence (DPO)

- Posouzení vlivu na ochranu OÚ (PIA)
- Zpracování stanoviska v oblasti zpracování a ochrany OÚ
- Poskytnutí informace, konzultace či poradenství v oblasti zpracování a ochrany OÚ
- Zajištění monitoringu souladu zpracování OÚ s Nařízením GDPR a dalšími souvisejícími právními předpisy
- Zajištění odborné přípravy zaměstnanců zapojených do zpracování OÚ
- Oznamování případů porušení zabezpečení OÚ subjektu údajů

Procesy řízení žádostí a incidentů

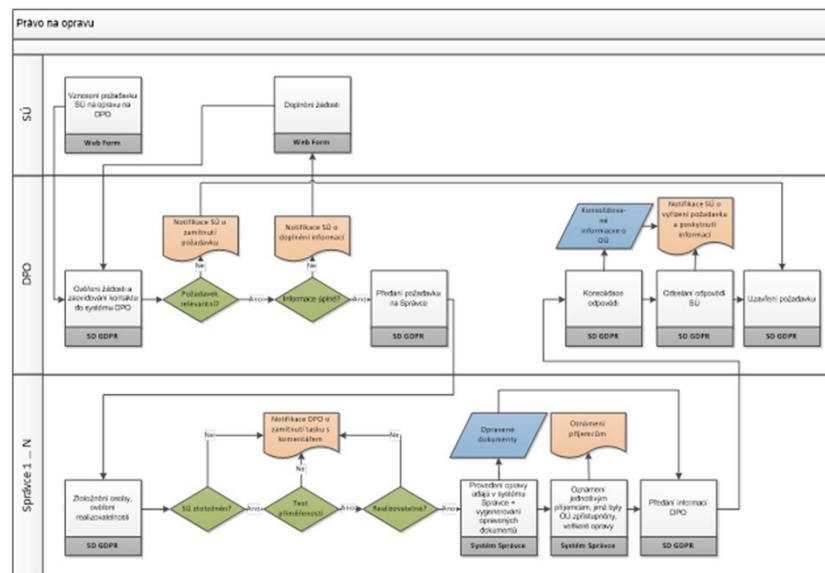
Identifikace žádosti subjektu údajů nebo incidentu

- Správce OÚ
- Vztah ke správci
- Právo
- Identifikace SÚ
- Specifické informace
- Dokumenty



Procesy výkonu práv

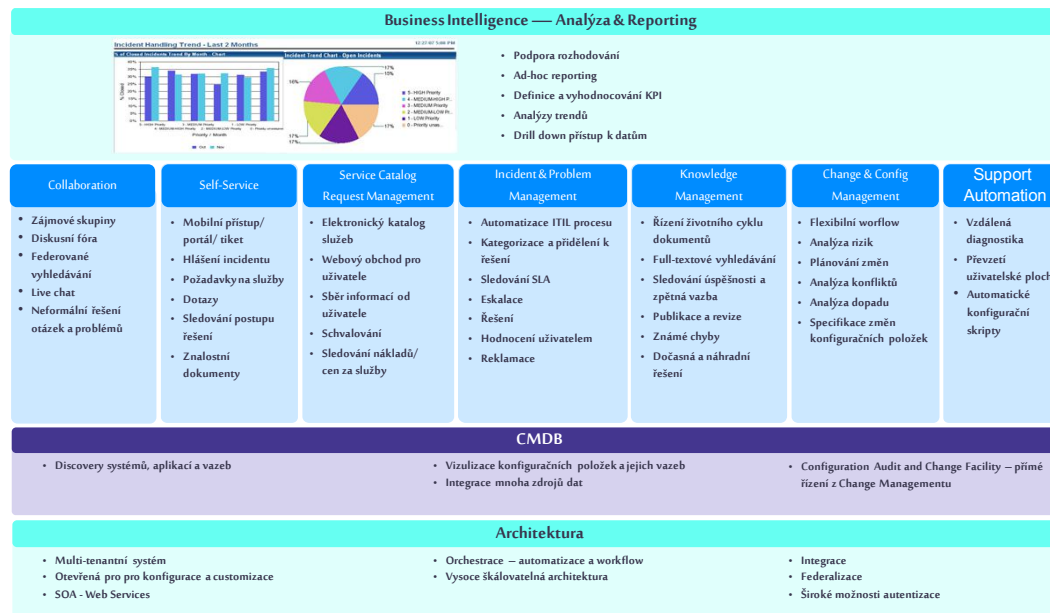
- Podání žádosti SÚ
 - DPO
 - Správce
- Ověření/ doplnění žádosti
- Zpracování/ realizace
- Konsolidace informací
- Odeslání odpovědi SÚ



Realizace v řešení CA

CA Service Management

Service Desk Manager Package



Funkčnosti pro realizaci řízení žádostí a bezpečnostních incidentů

Funkce	Realizace
Webový portál - internet	CA Unified Self Service/ CA Service Catalog nebo jiný portál
Webový portál - intranet	CA Unified Self Service/ CA Service Catalog nebo jiný portál
Lhůty	SLA varování/ překročení, notifikace
Dokumenty	Přílohy v oddělených úložištích
Audit	Detailní logování
Vykazování	CA Business Intelligence
Integrace na externí systémy	CA Process Automation
Žádosti na výkon práv	SD Požadavky včetně Workflow
Bezpečnostní incidenty	SD Incidenty

Webový portál Internet & Intranet

- Výběr správců OÚ
- Vztah ke správcům
- Čeho se požadavek týká
- Identifikace SÚ
- Specifické informace
- Dokumenty

Copyright © 2018 CA. All rights reserved.

GDPR - Váš požadavek

① Všechna pole v tomto kroku jsou povinná

Vyberte společnost, které se Váš podnět týká

- Sej, s.r.o.
- rbuce, a. s.
- .
- O, a.s.
- lírenská, a. s.
- Services, a. s.
- i Services, a. s.

[zobrazit další společnosti](#)

Můj vztah k dotčené společnosti

- Zákazník
- Zaměstnanec

[zobrazit další možnosti](#)

Čeho se Váš požadavek týká

- Výkon práv
- Hlášení bezpečnostního incidentu
- Jiné

Vyberte oblast výkonu práv

- Právo subjektu údajů na přístup k osobním údajům
- Právo na opravu
- Právo na výmaz („právo být zapomenut“)
- Omezení zpracování osobních údajů
- Právo na přenositelnost
- Právo vznést námitku
- Právo nebýt předmětem žádného rozhodnutí založeného výhradně na automatizovaném zpracování, včetně profilování
- Odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů

Jaké osobní údaje požadujete opravit?

Vztah ke Správci OÚ

- Nejčastěji
 - Zákazník
 - Zaměstnanec
- Bývalý/
Současný/
Budoucí
- Vztah určuje
identifikační
údaje SÚ pro
ztotožnění

Můj vztah k dotčené společnosti

- Zákazník
- Zaměstnanec
- Bývalý zaměstnanec – penzista
- Dozorový orgán a státní správa
- Návštěva / Exkurze
- Obchodní partner – fyzická osoba nebo zástupce právnické osoby
- Statutární zástupce (člen dozorčí rady/ představenstva/ jednatel)
- Statutární zástupce + smlouva o výkonu funkce (statutární zástupce + současně ředitel)
- Stipendista
- Účastník marketingových akcí apod.
- Uchazeč o zaměstnání
- Uživatel informačních systémů
- Ostatní
- Nejsem ve vztahu k žádné společnosti

[^ skryt](#)

Typ žádosti

- Výkon práv
 - Oblasti práv SÚ
 - Speciální typy:
 - Přístup k OÚ
 - Přenositelnost
- Bezpečnostní incident
- Jiné

Čeho se Váš požadavek týká

Výkon práv

Hlášení bezpečnostního incidentu

Jiné

Vyberte oblast výkonu práv

Právo subjektu údajů na přístup k osobním údajům

Právo na opravu

Právo na výmaz („právo být zapomenut“)

Omezení zpracování osobních údajů

Právo na přenositelnost

Právo vznést námitku

Právo nebýt předmětem žádného rozhodnutí založeného výhradně na automatizovaném zpracování, včetně profilování

Odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů

Právo na přenositelnost - informace

Požadavek týkající se oblasti práva na přenositelnost lze zadat pouze na základě písemné žádosti s úředně ověřeným podpisem subjektu údajů nebo žádostí odeslanou prostřednictvím datové schránky subjektu údajů.

Vzor kde stažení písemné žádosti **ZDE**.

Na adresu:
Pověřenec pro ochranu osobních údajů
*--

Identifikační údaje

- Jsou určeny
 - Správcem OÚ
 - Vztahem ke Správci OÚ
 - Typem žádosti
- Povinné a nepovinné údaje
- Kontaktní údaje

1 Pole označená * jsou povinná

Osobní údaje

Jméno * Příjmení *

Adresa trvalého pobytu

Ulice * Číslo popisné *
Město * PSČ *
 Korespondenční adresa se liší od adresy trvalého pobytu

Kontaktní údaje

Vypíšte alespoň jeden kontaktní údaj

Mobilní telefonní číslo * Telefonní číslo *
rozpoznává mezinárodní předvolba
Czech Republic

E-mailová adresa *

Další údaje

Datum narození *
Použijte se "15. 11. 1988"

EAN - vyplňte v případě, že odebíráte elektřinu

EIC - vyplňte v případě, že odebíráte plyn

Doplňující informace požadavku

Rekapitulace

- Shrnutí zadané žádosti
- Kontrola a možnost opravy údajů
- Přílohy
- Captcha
- Číslo žádosti v systému DPO
- Notifikace na e-mail

- Zprostředkující osoba
- Datum podání (i zpětně)
- Reference na CRM

Copyright © 2018 CA. All rights reser

1. Váš požadavek 2. Osobní údaje 3. Rekapitulace 4. Hotovo

GDPR - Rekapitulace

Společnost, které se Váš podnět týká

Tradej, s.r.o.

[Upravit](#)

Můj vztah k dotčené společnosti

Zákazník

[Upravit](#)

Váš požadavek se týká

Výkon práv

Oblast výkonu práv

Právo na opravu

Jaké osobní údaje požadujete opravit?

Telefonní číslo

[Upravit](#)

Osobní údaje

Jméno	Jaromír
Příjmení	Slesinger

[Upravit](#)

Adresa trvalého pobytu

Ulice	Budi
Číslo popisné	2323
Město	Praha 9
PSČ	190 16

[Upravit](#)

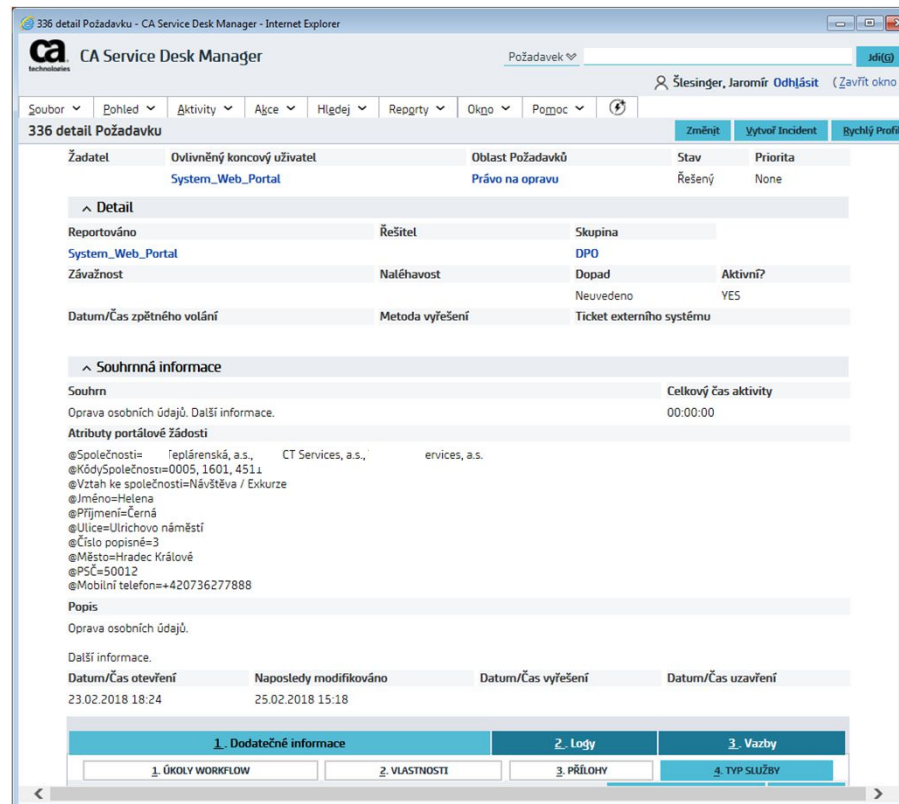
Kontaktní údaje

Mobilní telefonní číslo	+420731191611
Telefonní číslo	
E-mailová adresa	jaromir.slesinger@ca.com

[Upravit](#)

SD Požadavek

- Předání informací z portálu
- Workflow
- SLA (lhůty)
- Přílohy
- Notifikace
- Logování všech aktivit – audit



Workflow

- Úkoly na jednotlivé řešitele – DPO, Správci OÚ
- Monitorování stráveného a zbývajcího času, notifikace
- Zastupitelnost – Skupiny/ Řešitelé

1. Dodatečné informace		2. Logy		3. Vazby			
1. ÚKOLY WORKFLOW		2. VLASTNOSTI		3. PŘÍLOHY			
				4. TYP SLUŽBY			
Klasické úkoly workflow				Obnov úkoly workflow Vlož úkoly			
Datum zahájení workflow		Odhadované datum dokončení		Skutečné datum dokončení			
Seznam workflow Požadavků/Incidentů/Problémů				Hledat Zobrazit filtr Vyčistit filtr(\$) Upravit v seznamu Exportovat(\$)			
1-7 z 7							
Poř. ↕	Úkol ↕	Řešitel ↕	Skupina ↕	Stav ↕	Popis	Datum zahájení ↕	Datum dokončení ↕
10	Ověření žádosti a zaevidování kontaktu		DPO	Vyřešený	Ověření žádosti a zaevidování kontaktu do systému	23.02.2018 18:24	25.02.2018 15:18
20	Začátek skupiny úkolů			Vyřešený		25.02.2018 15:18	25.02.2018 15:18
140	Realizace	a, Marek Ing.	Správce ·	rvices, a. s.	Vyřešený OÚ opraveny dle požadavku	25.02.2018 15:18	26.02.2018 11:09
250	Realizace		Správce ·	ervices, a. s.	Řešený	25.02.2018 15:18	
270	Realizace	ová, Ludmila Ing.	Správce ·	enská, a.s.	Řešený	25.02.2018 15:18	25.02.2018 19:12
300	Konec skupiny úkolů				Čekající		
310	Konsolidace a odeslání		DPO		Čekající		
1-7 z 7							

Lhůty

- Výpočet konce lhůty
- Varování při uplynutí 20 a 25 dní, notifikace
- Identifikace porušení lhůty

1. Dodatečné informace		2. Logy		3. Vazby	
1. ÚKOLY WORKFLOW		2. VLASTNOSTI		3. PŘÍLOHY	
				4. TYP SLUŽBY	
Seznam typů služeb				Připoj událost dle typu služby	
				Zpoždění(%)	
Aktuální SLA					
SLA	Stav	Porušeno/neporušeno	Cena porušení	Vypočtený čas porušení	Platné k
RQ - Lhůta měsíc	Probíhá	Neporušeno			
Servisní cíle					
Akce	Cíl	Cílové datum/Time	Aktuální datum/Time	Spotřebovaný čas	Cena porušení
Připojené události SLA					
Akce	Název	Stav	Čas spuštění	Čas porušení	Zbývá
	Inicializace SLA - lhůta měsíc	Hotovo	23.02.2018 18:24	23.02.2018 18:24	
Zrušit	SLA RQ - Varování 20 dnů	Čeká	23.02.2018 18:24	15.03.2018 18:24	
Zrušit	SLA RQ - Varování 25 dnů	Čeká	23.02.2018 18:24	20.03.2018 18:24	
Zrušit	SLA RQ - Vyřešení mesic	Čeká	23.02.2018 18:24	23.03.2018 18:24	

Sdílení dokumentů

- Elektronické přílohy
 - V SD
 - Z Webového portálu
- Samostatná zabezpečená úložiště pro jednotlivé Správce

1. Dodatečné informace		2. Ložy		3. Vazby		
1. ÚKOLY WORKFLOW		2. VLASTNOSTI		3. PŘÍLOHY		
				4. TYP SLUŽBY		
				Připojit Dokument(\$)		
				Připojit URL(\$)		
Vyhledávání příloh						
1-9 z 9						
Repository	Dokument	Popis	Datum připojení	Vložil	Stav	
renská, a.s.	zarovka.jpg	zarovka.jpg	23.02.2018 18:24	System_Web_Portal	Instalovaný	
ervices, a. s.	zarovka.jpg	zarovka.jpg	23.02.2018 18:24	System_Web_Portal	Instalovaný	
Services, a. s.	zarovka.jpg	zarovka.jpg	23.02.2018 18:24	System_Web_Portal	Instalovaný	
renská, a.s.	:2.jpg	cez2.jpg	23.02.2018 18:24	System_Web_Portal	Instalovaný	
ervices, a. s.	:2.jpg	cez2.jpg	23.02.2018 18:24	System_Web_Portal	Instalovaný	
Services, a. s.	:2.jpg	cez2.jpg	23.02.2018 18:24	System_Web_Portal	Instalovaný	
renská, a.s.	:2.jpg	big2.jpg	23.02.2018 18:27	System_Web_Portal	Instalovaný	

SD Incident

- Předání informací z portálu
- SLA (lhůty)
- Přílohy
- Notifikace
- Logování všech aktivit – audit

The screenshot displays the CA Service Desk Manager interface for incident 299. The incident is titled 'Bezpečnostní incident' and is in the 'Řešený' (Resolved) status. The reporter is 'System_Web_Portal' and the assignee is 'Ja, Petr Mgr.'. The incident is categorized as 'Bezpečnostní incident' and has a priority of 3. The interface includes a 'Detail' section with fields for 'Reportováno', 'Řešitel', 'Skupina', 'Naléhavost', and 'Příznak'. The 'Souhrnné informace' section provides a summary of the incident, including the date and time of the report, the company name, and the contact information. The 'Datum/Čas otevření' is 15.02.2018 13:18, and the 'Datum/Čas vyřešení' is 16.02.2018 08:32. The 'Logy' section shows a list of activities, including a 'Přenos' (Transfer) action performed by 'Herbst, Lukáš Mgr. et Mgr.' on 16.02.2018 at 08:32. The interface also includes a search bar, navigation tabs, and a list of activities with filters and export options.



Děkuji.



Jaromír Šlesinger

Technology Group Manager, CA CEE

jaromir.slesinger@ca.com

 [@cainc](#)

 slideshare.net/CAinc

 linkedin.com/company/ca-technologies