

Cesta k hodnotě

*Vytvoření udržitelného řízeného datového aktiva pro
obecné nařízení o ochraně osobních údajů a další oblasti*



1. Obecné nařízení o ochraně osobních údajů jako obchodní příležitost

Se zavedením obecného nařízení o ochraně osobních údajů a jeho nabytí platnosti 25. května 2018 bude vytvořena nová rovnováha mezi komerčními zájmy a právy spotřebitelů v oblasti osobních a citlivých údajů. Všichni jednotlivci vlastní osobní údaje, které je třeba sdílet s organizacemi – zákazníci během transakcí, zaměstnanci v zaměstnání, obchodní partneři v rámci smlouvy. Zamýšleným výsledkem zavedení nařízení je pozitivní a odpovědná spolupráce se subjekty s osobními údaji a zajištění udržitelného podnikání s možnostmi trvalé inovace.

V období přípravy tohoto nového prostředí bude probíhat rozsáhlé poučování jednotlivců ohledně jejich nových práv a nutnosti zpracování jejich osobních údajů podniky. V tuto chvíli je povědomí nízké – pouhých 10 procent oslovených spotřebitelů prohlásilo, že jsou plně informováni o obecném nařízení o ochraně osobních údajů (zdroj: “Dopad GDPR 2017”, průzkum DataIQ prováděný mezi 1001 spotřebiteli v UK společností Research Now v únoru 2017). Stejně, jako se běžným tématem stalo zabezpečení dat, se jím však stane i ochrana osobních údajů. Rozdíl spočívá v příležitosti demonstrovat výhody sdílení osobních údajů na rozdíl od obrany před nevýhodami v podobě prolomení ochrany dat.

Vedoucí organizace řízené daty vytvářejí nový přístup k výměně údajů a hodnot, který usnadní přístup a kontrolu ze strany subjektů s osobními údaji a současně bude podporovat základní obchodní procesy s využitím udržitelných řízených toků osobních údajů. Obecné nařízení o ochraně osobních údajů vyžaduje přezkoumání zpracování osobních údajů v celém rozsahu – výsledek by měl být dostupný pro subjekty s osobními údaji i pro podniky.

Přijetí tohoto pozitivního přístupu může pomoci vytvořit hodnotu pro podnikání ve dvou dimenzích:

Hodnota značky – jednotlivci si budou uvědomovat svá nová práva a budou mít tendenci vyhledávat značky s nejlepší podporou a zkušenostmi. Lídři mohou v důsledku toho získat důvěru a obchodní výhody.

Obchodní hodnota – zefektivňování zásad pro osobní údaje, zavádění efektivnějšího a integrovaného zpracování dat a zajišťování shody provozních systémů s požadavky obecného nařízení o ochraně osobních údajů může vést k úsporám nákladů.



2. Obecné nařízení o ochraně osobních údajů – stavění na pevných základech

V době, kdy obecné nařízení o ochraně osobních údajů vstoupí v platnost, uplyne 20 let od uvedení stávající směrnice o ochraně osobních údajů. Během této doby se změnilo vše – typy vytvářených dat, procesy používané k jejich zachycení a řízení či systémy používané pro jejich správu, analýzu a nasazování. Organizace, které již nyní respektují základní principy zákona, by měly být v dobré výchozí pozici pro přijetí nového nařízení. Uváděná rozšíření a vylepšení nicméně budou vyžadovat pečlivý postup.



Údaje jsou osobnější – obecné nařízení o ochraně osobních údajů rozšiřuje definici osobních údajů tak, že pokrývá téměř vše, co může sloužit k identifikaci jednotlivce, například jeho poloha (lokalita), obsah aplikací, který používá (chování), či druh používaného zařízení (ID zařízení). Řídit je třeba i nestrukturovaná data, jako jsou komentáře zákazníků, recenze, příspěvky v blozích, poznámky zákaznických služeb, e-maily týkající se správy účtu či dokonce interní zprávy.



Celková odpovědnost – kromě respektování obecného nařízení o ochraně osobních údajů musí subjekty provádějící kontroly osobních údajů také ověřovat, že jejich obchodní partneři (zpracovatelé dat) rovněž pracují v souladu s nařízením. Obě strany jsou povinny zajistit zabezpečení dat a mají i nové povinnosti týkající se ohlašování prolomení zabezpečení dat.



Rozsáhlejší přístup a udělování souhlasu – kromě stávajících práv, jako je právo na přístup a nápravu, získávají jednotlivci rozšířená práva včetně možnosti zrušit souhlas, přesunout osobní údaje k jinému poskytovateli a dokonce i vyžádat si odstranění osobních údajů.



Nové povinnosti týkající se osobních dat – jsou uvedeny nové požadavky, mimo jiné povinnost stanovit pracovníka odpovědného za ochranu dat, ale také přijetí nových strategií pro řízení dat a přístupu řízeného riziky.



Evropská práva kdekoli – každý subjekt s osobními údaji v Evropské unii může očekávat ochranu těchto práv bez ohledu na místo uchovávání nebo zpracování jeho osobních údajů. Pokud jsou osobní údaje přeneseny mimo EU, uplatňují se tato práva i nadále, proto je třeba přesouvání osobních údajů mezi oblastmi provádět s opatrností.



Důraznější prosazování – zásadním předpokladem prosazování obecného nařízení o ochraně osobních údajů je rozšíření pravomocí oprávněných orgánů v oblasti ochrany osobních údajů, mimo jiné potenciální možnost uložit pokutu až ve výši 4 procent celkového ročního obratu skupiny nebo 20 milionů € (podle toho, která částka je větší).



3. Klíčové kroky na cestě k hodnotě

Záměrem obecného nařízení o ochraně osobních údajů je poskytnout lepší rovnováhu mezi oprávněnými obchodní zájmy a právy jednotlivých subjektů s osobními údaji. Klíčem ke splnění nových požadavků nařízení a k nalezení nové hodnoty z udržitelného řízeného datového aktiva je zabývat se tímto aspektem s využitím kreativního, transparentního a povolujícího přístupu.

Společnost IBM definovala pět klíčových kroků, které by organizace měly brát v úvahu:

Řízení – centrálním bodem obecného nařízení o ochraně osobních údajů je multifunkční zapojení do způsobu zachycení, zpracování, správy, zabezpečení a nasazení dat. To začíná na strategické úrovni v podobě přijetí ochrany soukromí podle návrhu při vývoji nových procesů závislých na datech v kombinaci s prohlášeními o dopadu ochrany osobních údajů pro identifikaci rizik a zveřejnění jakýchkoli prvků citlivých dat.

Jasně a transparentně vysvětlování jednotlivcům, proč jsou jejich osobní údaje potřebné, jakým způsobem budou používány a spravovány a po jakou dobu bude vyžadovat přezkoumání oznámení o ochraně soukromí. Konkrétní souhlasy a formulace by měly být evidovány pro každý záznam. Řídicím aspektem v rámci organizace se stane funkce pracovníka odpovědného za ochranu dat, který bude potřebovat konkrétní oblasti odpovědnosti, stav a podporu. Je možné, že pro migraci do této funkce budou vhodné stávající role po absolvování dalšího školení, nebo bude třeba přijmout dalšího pracovníka. Jako nízkonákladovou alternativu lze využívat i sdíleného outsourcovaného pracovníka odpovědného za ochranu dat.

Do struktury tohoto řízení mohou být zahrnuty i třetí strany, například zpracovatelé dat v dalších fázích procesu. Je důležité ověřit, že tyto obchodní partneři dodržují obecné nařízení o ochraně osobních údajů, a tato skutečnost by měla být podrobně uvedena ve všech smlouvách.

Práva a procesy – když subjektům s osobními údaji budou ke stávajícím právům, jako je náprava a žádost o přístup k subjektu, udělena rozšířená práva, jako například zrušení souhlasu, přenositelnost a odstranění, může být k zajištění jejich vykonatelnosti vyžadována značná míra vývoje. Klíčovou roli budou spolu s upravenými strategiemi hrát technická řešení.

Je také možné, že pro připravenost na dodržování obecného nařízení o ochraně osobních údajů bude třeba také upravit obchodní procesy. Funkce kontaktu s lidmi, například správa vztahů se zákazníky, které jsou do značné míry závislé na osobních údajích, bude třeba přezkoumat a podle potřeby upravit. Funkce back office, například správu lidských zdrojů, je rovněž třeba aktualizovat, aby byla k dispozici podpora pro práva zaměstnanců a předcházelo se rizikům vznikajícím na základě neřízených osobních údajů.

Data – toky dat mezi organizacemi ze všech obchodních procesů a kanálů i zvenčí prostřednictvím digitálního marketingu, distribučních partnerů a dalších kontaktních míst trhu. Pokud je váš obchodní model založen na tomto toku osobních informací, je velmi vhodné nasadit program zjišťování dat a auditování. Mapování datových typů, které jsou používány, umístění, ve kterém jsou uchovávány, a určení, zda jsou citlivé, tvoří prostředí, kterým musí organizace projít na cestě ke splnění požadavků obecného nařízení o ochraně osobních údajů.

Integrace všech těchto datových sad s cílem vytvořit úplné spektrum pohledu se stane klíčovým aktivačním prvkem – vytvoření pohledu jednoho zákazníka zajistí, že jednotlivci budou mít přístup ke svým osobním údajům a budou je moci kontrolovat, opravovat či extrahovat v souladu s požadavky nařízení, čímž vytvoří základ pro vytváření hodnoty řízené daty v budoucnu. Tímto způsobem se také zajistí, že lze aplikovat odpovídající správu životního cyklu informací včetně odstranění záznamu zákazníka, je-li oprávněně požadováno.

Zabezpečení dat – zabezpečené uchovávání osobních informací je klíčovým předpokladem mandátu pro ochranu dat. Stejně jako ochrana cenného obchodního aktiva by i zabezpečení dat mělo tvořit část závazku zákazníkům, pro které je jejich osobní riziko z hlediska prolomení ochrany dat a jejich ztráty stále zásadnějším aspektem. Investice do správného zabezpečení dat může v éře vztahů založených na důvěře po zavedení obecného nařízení o ochraně osobních údajů znamenat zásadní odlišení od konkurence.

Je pravděpodobné, že jedním z nejpřísnějších požadavků obecného nařízení o ochraně osobních údajů bude informovat regulátora o každém prolomení ochrany dat do 72 hodin od jeho zjištění a informovat jednotlivce, kterých se týká, v přiměřené době. Zavedením správy přístupu k datům a nástrojů pro monitorování zabezpečení v souladu s průmyslovými standardy spolu s vylepšenou implementací schopnosti reakce na incidenty se organizace může připravit na splnění tohoto přísného požadavku.



Lidé a komunikace – lidský rozměr přechodu do stadia připravenosti na dodržování obecného nařízení o ochraně osobních údajů vyžaduje kombinaci formální komunikace a trvalého posilování. Zprávy specifické pro konkrétní roli i zastřešující komunikace na úrovni podniku by měly odpovídat novým pracovním postupům a zamýšlené podobě nové organizační kultury.

Vybudování pracovní síly, která si jasně uvědomuje nutnost zacházet s osobními informacemi jako klíčovým obchodním aktivem a respektovat práva jednotlivců k jejich datům může vyžadovat značná předchozí školení a průběžné posilování tohoto postoje. Součástí programu obecného nařízení o ochraně osobních údajů by měly být dobře strukturované školicí programy, zejména pak ty, které jsou dodávány jako služba.

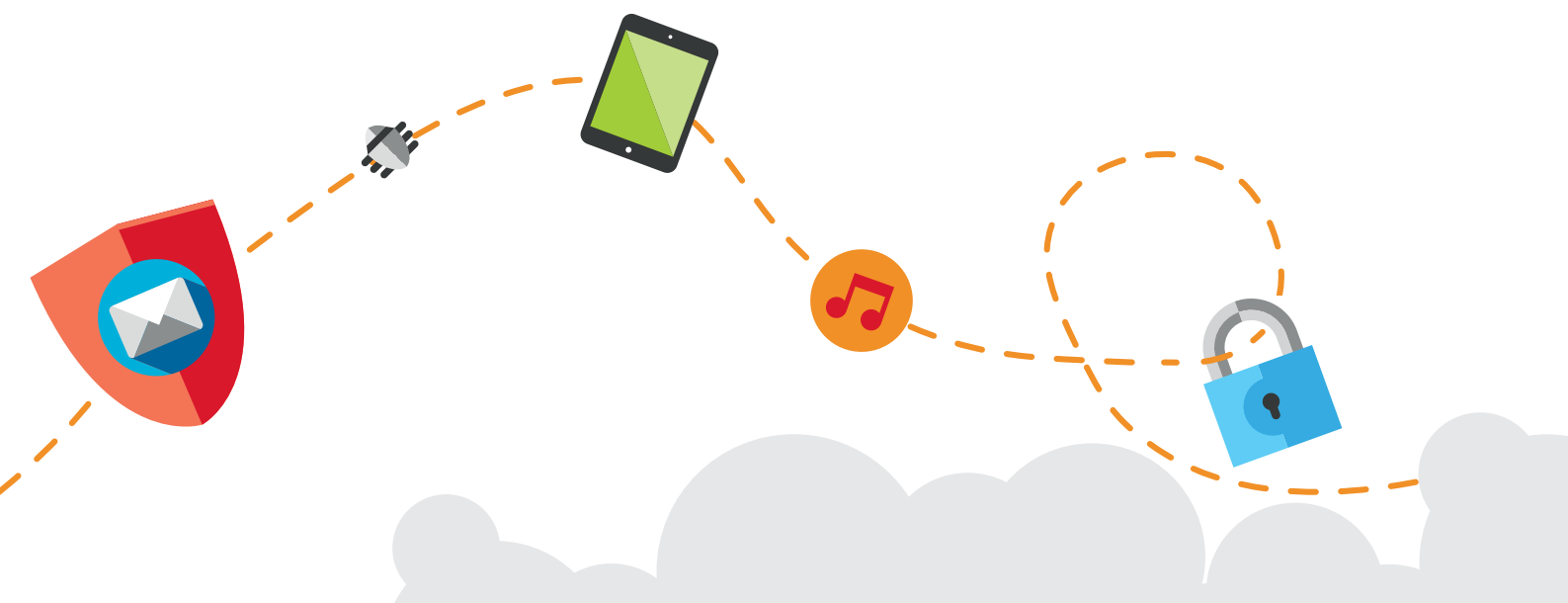
4. Společnost IBM jako váš průvodce na cestě

Společnost IBM vám může nabídnout asistenci s programem připravenosti na požadavky obecného nařízení o ochraně osobních údajů v podobě komplexního řešení. S našimi zkušenostmi v oblasti služeb globálního podnikání, proprietárním technologiím a inovacím v oblasti správy ochrany soukromí vám můžeme pomoci s přípravami vašeho podniku.

Kromě toho po této cestě jdeme i my. Společnost IBM zavádí vlastní projekt obecného nařízení o ochraně osobních údajů, takže můžeme sdílet vhledy a poznatky přímo ze svých zkušeností i faktory úspěchu, které jsme objevili při podpoře svých klientů.

- **zkušení konzultanti** – experti na danou doménu s hlubokými znalostmi ochrany dat.
- **Správa obchodních změn** – intelektuální kapitál, prostředky a nástroje, které usnadňují transformace obchodních procesů.

- **Technologická řešení** – od správy dat a správy životního cyklu informací až po zabezpečení informací a ohlašování incidentů.
- **Holistická nabídka** – jasné zaměření na kritické změny, které je třeba provést do 25. května 2018, a také dlouhodobé generování hodnoty.





Další informace

Další informace o obecném nařízení o ochraně osobních údajů a o řešeních společnosti IBM, která vám usnadní ochranu, řízení a poznávání vašich dat, můžete získat od zástupce společnosti IBM nebo zde:

ibm.com/gdpr

IBM Czech Republic

V Parku 2294/4
148 00 Praha 4 – Chodov

Domovská stránka společnosti IBM je k dispozici zde:

ibm.com

IBM, logo IBM, ibm.com a IBM Watson jsou ochranné známky nebo registrované ochranné známky společnosti International Business Machines Corporation ve Spojených státech anebo dalších jiných zemích. Názvy jiných společností, produktů a služeb mohou být ochrannými známkami nebo servisními značkami jiných společností.

Z odkazů na produkty a služby společnosti IBM v této publikaci nevyplývá, že má společnost IBM v úmyslu zpřístupnit je ve všech zemích, v nichž působí.

Upozornění: Klienti nesou odpovědnost za to, že sami dodržují různé zákony a nařízení, a to včetně obecného nařízení Evropské unie o ochraně osobních údajů. Klienti nesou výhradní odpovědnost za získávání doporučení způsobilých právních zástupců ohledně identifikace a interpretace veškerých relevantních zákonů a nařízení, které mohou mít vliv na podnikání klientů, a jakýchkoli akcí, jejichž provádění může být pro klienty nutné kvůli dodržování takových zákonů a nařízení. Produkty, služby a další možnosti popsané zde nejsou vhodné pro všechny situace klientů a jejich dostupnost může být omezená. Společnost IBM neposkytuje právní, účetní ani auditorské služby a neprohláší ani nezaručuje, že její služby nebo produkty zajistí dodržování jakýchkoli zákonů nebo nařízení klienty.

© Copyright IBM Corporation 2017



Prosím, zajistěte recyklaci.