

Cesta za hodnotou

Tvorba udržateľných a riadených informačných aktív nielen kvôli GDPR



1. Nariadenie GDPR je obchodná príležitosť

Prijatím všeobecného nariadenia o ochrane údajov (ďalej aj “GDPR”) a jeho vstupom do platnosti k 25. máju 2018 vznikne nová dimenzia rovnováhy medzi komerčnými záujmami a právami spotrebiteľov vo vzťahu k osobným a citlivým údajom. Všetky fyzické osoby sú vlastníčkmi osobných údajov, ktoré niekedy musia byť zdieľané s organizáciami – sú to napríklad zákazníci v obchodných vzťahoch, v práci a zmluvní obchodní partneri. Zámernom tohto nariadenia je pozitívny a zodpovedný prístup ku subjektom údajov, ako aj záruka, že obchodné operácie budú udržateľné a neustále zlepšované.

V rámci príprav na nové podmienky je potrebné ešte veľa vykonať v oblasti poučenia jednotlivcov o ich nových právach a o potrebe firiem spracovávať ich údaje. V súčasnosti je povedomie mimoriadne nízke. Približne iba 10 % spotrebiteľov sa v prieskume vyjadrilo v tom zmysle, že sú si vedomí nariadenia GDPR (zdroj: “GDPR Impact 2017”, prieskum DataIQ medzi 1 001 spotrebiteľmi v rámci Veľkej Británie, ktorý uskutočnila organizácia Research Now vo februári 2017).

Popredné organizácie, ktoré svoje obchodné procesy zakladajú na informáciách, budujú nový rámec k sprostredkovaniu hodnoty údajov, ktorý umožní prístup k údajom a ich kontrolu zo strany subjektov údajov pri súčasnej podpore kľúčových podnikových procesov prostredníctvom dlhodobo udržateľných a riadených tokov údajov. GDPR vyžaduje celkové prehodnotenie procesov spracovania dát – pričom výsledok by mal byť prínosom pre subjekty údajov, ako aj pre firmy.

Implementácia tohto pozitívneho prístupu môže byť pre firmy prínosná hneď z dvoch hľadísk:

Hodnota pre značku – Ako si jednotlivci budú čoraz viac uvedomovať svoje práva, budú ich v prvom rade lákať tie značky, ktoré im ponúknu najširšie možnosti a najlepšie skúsenosti. Vďaka tomu si môžu lídri získať ich dôveru a a na základe toho dosiahnuť aj komerčné výhody.

Obchodná hodnota – Zosúladením zásad týkajúcich sa údajov, uvedením efektívnejšieho a integrovaného spracovania údajov, ktoré zaručí, že prevádzkové systémy budú v súlade s požiadavkami GDPR, môžu firmy dosiahnuť úsporu nákladov.



2. Nariadenie GDPR – stavanie na silných základoch

Keď nariadenie GDPR vstúpi do platnosti, uplynie práve 20 rokov od vydania existujúcej smernice o ochrane údajov. Za toto obdobie sa zmenilo úplne všetko – vrátane typov vytváraných údajov, procesov, na základe ktorých sa tieto údaje zaznamenávajú a manažujú ako aj systémov, ktoré sa používajú pri ich správe, analýze a nasadzovaní. Organizácie, ktoré už dodržiavajú základné zákonné princípy ochrany osobných údajov, majú skvelú východiskovú pozíciu pre implementáciu Nariadenia. Rozšírenia a vylepšenia, ktoré prináša, však vyžadujú mimoriadne obozretný prístup.



Údaje sú osobnejšie – GDPR rozširuje definíciu osobných údajov na takmer všetky typy informácií, na základe ktorých je možné identifikovať jednotlivcov, ako napríklad kde sa nachádzajú (ich poloha), aký obsah a ktoré aplikácie používajú (ich správanie) a aké zariadenie používajú (identifikátor zariadenia). Taktiež je potrebné mať pod kontrolou neštruktúrované údaje, ako sú komentáre zákazníkov, ich recenzie, blogové príspevky, poznámky k službám zákazníkom, e-maily týkajúce sa správy kont, či dokonca interne posielané správy.



Priama zodpovednosť – Okrem toho, že GDPR musia prevádzkovatelia dodržiavať v mene vlastnej organizácie, musia tiež zaručiť, že ju dodržiavajú aj ich obchodní partneri (spracovatelia údajov). Obe tieto strany majú svoje povinnosti vo vzťahu k zabezpečeniu osobných údajov a taktiež im vyplývajú aj určité nové povinnosti týkajúce sa nahlasovania úniku údajov.



Nové povinnosti – Nariadenie prináša množstvo nových požiadaviek, najmä povinnosť vymenovať osobu zodpovednú za ochranu údajov, no taktiež povinnosť prijať novú informačnú stratégiu a zaviesť prístup založený na riadení rizík.



Väčšia miera prístupu a súhlas so spracovaním – Okrem existujúcich práv, ako sú právo na prístup a právo na opravu, môžu mať jednotlivci aj ďalšie práva, ako sú možnosť zrušiť udelený súhlas so spracovaním, presun osobných údajov k inému poskytovateľovi a dokonca požiadať aj o odstránenie údajov.



Prísnejšie uplatňovanie – Na presadenie ustanovení GDPR je nevyhnutné rozšírenie právomocí kontrolných orgánov. V tomto smere je to najmä možnosť udeliť pokutu vo výške až 4 % ročného globálneho obratu skupiny či do 20 miliónov EUR, podľa toho, ktorá z týchto súm je vyššia.



Európan – a to všade – Všetky subjekty údajov v rámci Európskej únie môžu očakávať, že tieto ich práva budú chránené bez ohľadu na to, kde sú ich údaje uchovávané alebo spracované. Keď sa údaje prenášajú mimo územia Európskej únie, tieto ich práva sa prenášajú spolu s údajmi, takže presun údajov medzi regiónmi si bude vyžadovať obozretný prístup.



3. Kľúčové kroky na ceste k hodnote

Cieľom GDPR je umožniť lepšiu rovnováhu medzi legitímnymi obchodnými záujmami organizácií a právami jednotlivcov, ako subjektov údajov. Dosiaganie tejto rovnováhy kreatívnym a transparentným spôsobom je kľúčom k splneniu nových požiadaviek nariadenia a k nachádzaniu nových zdrojov a hodnoty z udržateľných a riadených informačných aktív.

IBM identifikovala päť najdôležitejších krokov, na ktoré by organizácie mali brať ohľad pri ochrane osobných údajov:

Riadenie – Nevyhnutnou požiadavkou pre splnenie Nariadenia je zapojenie rôznych organizačných funkcií do procesov získavania, spracúvania, zabezpečenia a používania osobných údajov. Táto požiadavka začína už na strategickú úroveň, a to implementáciou zásad ochrany osobných údajov v rámci vývoja nových procesov závislých na informáciách, spolu s hodnotením dopadu na ochranu osobných údajov s cieľom identifikovať riziká a možné nedostatky v ochrane citlivých častí dát.

Vysvetľovanie dôvodu na získavanie údajov, spôsobu ich použitia a spracovania a doby ich uchovávaní fyzickým osobám jasným a transparentným spôsobom bude vyžadovať úplné prepracovanie vyhlásenia o ochrane osobných údajov. Konkrétne súhlasy a textácie bude potrebné priradiť ku každému záznamu. Riadenie spracovania osobných údajov v celej organizácii sa stane povinnosťou zodpovednej osoby, ktorá bude musieť mať špecifické povinnosti, status a podporu. Túto rolu môže vykonávať existujúci zamestnanec za podmienky primeraného preškolenia, prípadne bude potrebné najat' nového zamestnanca. Ako menej nákladná alternatíva sa môže využiť výkon role zodpovednej osoby formou outsourcingu.

Tretie strany, ako sú sprostredkovatelia spracovania osobných údajov, môžu spadať pod spoločné zásady riadenia údajov. Je však dôležité uistiť sa, že títo obchodní partneri dodržiavajú požiadavky GDPR, pričom táto povinnosť by mala byť ošetrená naprieč celou zmluvnou dokumentáciou.

Práva a procesy – Keďže dotknuté osoby získavajú nové práva, ako napr. právo na zrušenie súhlasu, prenos údajov a vymazanie údajov, nad rámec svojich súčasných práv, ako sú napríklad právo na opravu a právo na prístup k osobným údajom, je pravdepodobné, že bude potrebný určitý softvérový vývoj na zabezpečenie týchto práv.

Je možné, že bude potrebné prispôbiť obchodné procesy požiadavkám nariadenia GDPR. Niektoré funkcie, ako je napríklad riadenie vzťahov so zákazníkmi, ktoré vo veľkej miere závisia od osobných údajov, bude potrebné prehodnotiť a v prípade potreby aj úplne zmeniť. Podporné procesy, ako sú napr. riadenie ľudských zdrojov, bude potrebné upraviť tak, aby zohľadňovali nové práva zamestnancov a aby sa predišlo riziku, že ich osobné údaje nebudú chránené.

Údaje – Údaje tečú naprieč organizáciami z každého obchodného procesu a kanálu, ako aj z externého prostredia, prostredníctvom digitálnych marketingových kanálov, distribučných partnerov a iných trhových kontaktných bodov. Ak je váš obchodný model prepojený cez toky osobných údajov, je pre vás program dátovej analýzy a dátového auditu nevyhnutný. Zmapovaním toho, aké typy údajov sa používajú, kde sú tieto údaje uložené a či ide o citlivé údaje získate prehľad o tom, čím musí vaša organizácia prejsť, aby dokázala splniť požiadavky nariadenia GDPR.

Integrácia všetkých týchto množín údajov s cieľom vytvoriť komplexný prehľad bude kľúčová – vytvorením jednotného prehľadu umožníte jednotlivcom prístup k osobným údajom, ich kontrolu, opravu a výpis v súlade s požiadavkami nariadenia, a zároveň tým položíte základy pre budúce generovanie hodnoty na základe informácií. Taktiež vám to umožní implementáciu primeraného riadenia životného cyklu informácií vrátane vymazania záznamov zákazníkov, ak to bude potrebné a účelné.

Bezpečnosť dát – Zabezpečenie osobných údajov je kľúčové z hľadiska právnych predpisov týkajúcich sa ochrany údajov. Ochrana údajov by nemala znamenať len ochranu cenných obchodných aktív, ale mala by byť aj súčasťou prísľubu voči zákazníkovi, ktorí sa čoraz viac zaujímajú o osobné riziká vyplývajúce z úniku a straty údajov. Investícia do vhodného riešenia na zabezpečenie údajov môže byť práve ten faktor, ktorý vás odliší od konkurencie v ére po prijatí Nariadenia, kedy bude dôvera v obchodných vzťahoch kľúčová.

Je pravdepodobné, že jednou z najnáročnejších požiadaviek GDPR bude povinnosť nahlásiť únik údajov regulačným orgánom, a to do 72 hodín od chvíle, kedy sa o ňom dozviete, vrátane jeho nahlásenia osobám, ktorých sa týka, v primeranom čase. Implementáciou štandardizovaných nástrojov na riadenie prístupu k údajom a monitorovanie bezpečnosti, ako aj vďaka schopnosti lepšie organizovať procesy reakcie na incidenty, sa môžu organizácie lepšie pripraviť na túto striktnú povinnosť.



Ludia a komunikácia – ľudský rozmer prípravy na požiadavky GDPR vyžaduje formálnu komunikáciu, ako aj neustále pripomínanie zásad ochrany osobných údajov. Informáciami určenými pre konkrétne pracovné pozície, ako aj všeobecnou komunikáciou určenou pre celú organizáciu by sa mali šíriť nové pracovné zásady, ako aj vaše očakávania v oblasti novej firemnej kultúry.

Aby váš personál jednoznačne chápal potrebu zaobchádzania s osobnými údajmi ako s kľúčovými obchodnými aktívami a dokázal rešpektovať práva jednotlivcov vo vzťahu k údajom, je možné, že bude potrebné množstvo školení a neustále opakovanie. Program implementácie požiadaviek nariadenia GDPR by mal zahŕňať aj vhodne štruktúrované školenia, a to obzvlášť také, ktoré sú poskytované ako služba.

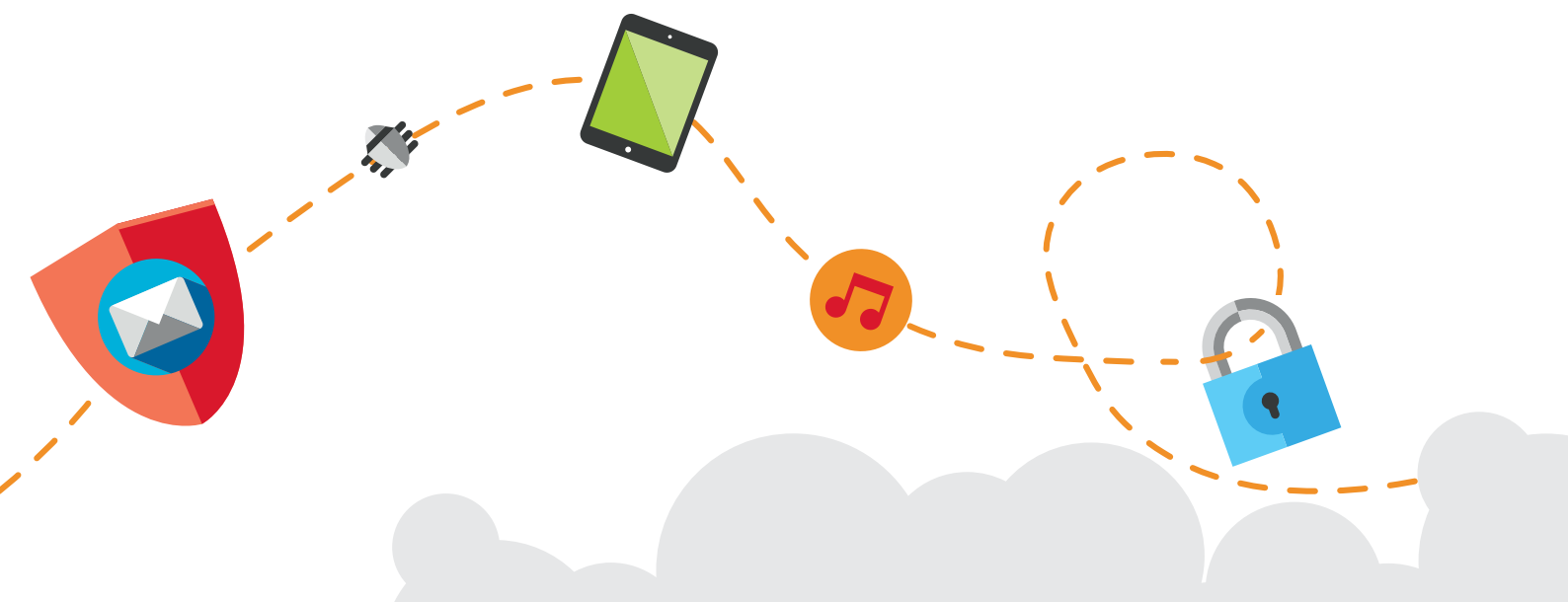
4. IBM ako váš sprievodca na tejto ceste

IBM vám môže pomôcť s vašim programom prípravy na Nariadenie poskytnutím komplexného riešenia. Vďaka našim schopnostiam v oblasti globálnych podnikových služieb, našim proprietárnym technológiám a našim inováciám v oblasti ochrany osobných údajov vám dokážeme pomôcť byť pripravení.

Navyše, my tiež kráčame za týmto cieľom. IBM implementuje svoj vlastný projekt zaručenia súladu s požiadavkami GDPR, takže sa s vami môžeme podeliť o naše priame poznatky, ako aj faktory úspechu, ktoré sme odhalili v rámci pomoci iným našim klientom.

- **Skúsení konzultanti** – experti s hlbokými vedomosťami o ochrane údajov.
- **Riadenie zmien v spoločnosti** – Duševné vlastníctvo, prostriedky a nástroje, ktoré pomáhajú pri transformácii podnikových procesov.

- **Technologické riešenia** – Počnúc správou dát a riadením životného cyklu informácií, až po informačnú bezpečnosť a hlásenie incidentov.
- **Komplexná ponuka** – Jasné zameranie na kritické zmeny, ktoré je potrebné vykonať do 25. mája 2018, ako aj dlhodobé prínosy.





Bližšie informácie

Ak sa chcete dozvedieť viac o nariadení GDPR a riešeniach IBM, ktoré vám pomôžu chrániť, riadiť a spoznať vaše údaje, obráťte sa na zástupcu IBM alebo navštívte stránku:

ibm.com/gdpr

IBM Slovensko spol. s r.o

Apollo II, Mlynske nivy 49,
821 09 Bratislava
Slovakia

Domovskú stránku spoločnosti IBM nájdete na adrese:

ibm.com

IBM, logo IBM, ibm.com a IBM Watson sú ochranné známky alebo registrované ochranné známky spoločnosti International Business Machines Corporation v Spojených štátoch alebo iných krajinách. Ďalšie názvy spoločností, produktov a služieb môžu byť ochranné známky alebo servisné značky iných subjektov.

Odkazy na produkty a služby IBM uvedené v tejto publikácii neznamenujú, že IBM zamýšľa sprístupniť tieto produkty alebo služby vo všetkých krajinách, v ktorých IBM pôsobí.

Upozornenie: Zabezpečenie súladu s príslušnými právnymi predpismi a reguláciami vrátane Všeobecného nariadenia o ochrane údajov v Európskej únii je zodpovednosťou zákazníkov. Získanie kvalifikovaného právneho poradenstva v súvislosti s identifikáciou a interpretáciou platných právnych predpisov a nariadení, ktorým môžu podliehať obchodné operácie zákazníka, ako aj opatrení, ktoré musí zákazník prijať v záujme splnenia takýchto právnych predpisov a nariadení je zodpovednosťou zákazníkov. Produkty, služby a iné schopnosti opísané v tomto dokumente nemusia byť vhodné pre všetky situácie, v ktorých sa môžu zákazníci ocitnúť, a ich dostupnosť môže byť obmedzená. IBM neposkytuje právne ani účtovné poradenstvo ani poradenstvo vo vzťahu k auditu a ani neprehlasuje ani nezaručuje, že je produkt alebo služby zabezpečia súlad obchodných operácií zákazníka s platnými právnymi predpismi alebo nariadeniami.

© Copyright IBM Corporation 2017



Prosíme, recyklujte