AloVoce

Acord de prelucrare a datelor cu caracter personal (DPA)

Acordul prin care firma dumneavoastră (operatorul datelor) îi încredințează AloVoce (persoana împuternicită) prelucrarea datelor clienților ei, cum cere Regulamentul (UE) 2016/679 (GDPR), art. 28. Îl semnăm înainte ca Ana să preia primul apel.

1. Părțile și obiectul acordului

Operatorul este firma care folosește AloVoce, identificată pe pagina de semnături. Persoana împuternicită este furnizorul AloVoce, identificat tot acolo.

Operatorul îi încredințează Persoanei împuternicite prelucrarea datelor cu caracter personal descrise în Anexa A, în scopul furnizării serviciului AloVoce (asistenta virtuală „Ana”), conform Termenilor și condițiilor. Acordul face parte din relația contractuală dintre părți.

2. Instrucțiunile operatorului

Persoana împuternicită prelucrează datele doar pe baza instrucțiunilor documentate ale Operatorului: acest acord, Termenii și condițiile și setările pe care Operatorul le face în aplicație (de exemplu informațiile despre firmă, înregistrarea audio, trimiterea de SMS).

Dacă o instrucțiune i se pare contrară legii, Persoana împuternicită îl anunță pe Operator.

Persoana împuternicită nu folosește datele pentru scopuri proprii, nu le vinde, nu le folosește pentru reclame și nu le folosește pentru antrenarea modelelor de inteligență artificială.

3. Responsabilitățile operatorului

Operatorul răspunde de temeiul legal al prelucrării, de informarea clienților săi (inclusiv despre faptul că apelurile sunt preluate de o asistentă virtuală) și de corectitudinea informațiilor pe care le dă Anei.

Ana nu cere date despre sănătate. Dacă un apelant le spune singur (de exemplu motivul unei programări la o clinică), ele pot ajunge în conversația scrisă. Operatorul hotărăște dacă folosește serviciul în astfel de situații și răspunde de respectarea art. 9 din GDPR.

4. Confidențialitate

Persoanele din echipa AloVoce care pot ajunge la date sunt obligate să păstreze confidențialitatea. Accesul se face doar când Operatorul cere ajutor sau când e nevoie să se repare o problemă tehnică.

5. Securitate

Persoana împuternicită aplică măsuri tehnice și organizatorice potrivite riscului, cel puțin cele din Anexa B, și le îmbunătățește când se schimbă riscurile sau tehnologia.

6. Sub-împuterniciți

Operatorul autorizează în general folosirea de sub-împuterniciți pentru furnizarea serviciului. Cu fiecare, Persoana împuternicită are un contract care cere aceleași obligații de protecție ca acest acord, și răspunde față de Operator pentru ei. Lista actualizată a sub-împuterniciților o primește Operatorul la cerere.

Persoana împuternicită anunță Operatorul pe email, cu cel puțin 30 de zile înainte, despre orice sub-împuternicit nou sau înlocuit. În acest interval Operatorul poate obiecta. Dacă nu ajung la o soluție, Operatorul poate înceta serviciul fără penalități.

7. Transferuri în afara Spațiului Economic European

Unii sub-împuterniciți pot prelucra date în afara Uniunii Europene. Transferurile se fac doar cu garanții prevăzute de GDPR: clauzele contractuale standard ale Comisiei Europene sau decizii de adecvare.

8. Drepturile persoanelor vizate

Persoana împuternicită îl ajută pe Operator să răspundă cererilor persoanelor vizate (acces, rectificare, ștergere, restricționare, portabilitate, opoziție), cu mijloace tehnice potrivite. Cererile primite direct de la o persoană vizată îi sunt transmise Operatorului. Răspunsul tehnic se dă în cel mult 30 de zile.

9. Încălcări ale securității datelor

Persoana împuternicită îl anunță pe Operator fără întârziere nejustificată după ce află despre o încălcare, cu informațiile pe care le are: natura încălcării, categoriile de date și de persoane, consecințele probabile și măsurile luate. Așa Operatorul își poate îndeplini obligațiile din art. 33 și 34 din GDPR.

10. Evaluări de impact și consultări

Persoana împuternicită oferă asistență rezonabilă Operatorului pentru evaluările de impact asupra protecției datelor și pentru consultările cu autoritatea de supraveghere, în măsura în care ele privesc serviciul.

11. Ștergerea și returnarea datelor

Termenele de păstrare sunt cele din Anexa A. La încetarea serviciului, Persoana împuternicită șterge toate datele Operatorului în cel mult 30 de zile, sau imediat, la cerere. La cerere, înainte de ștergere, îi dă Operatorului o copie. Face excepție ce trebuie păstrat conform legii.

12. Verificări

Persoana împuternicită îi pune la dispoziție Operatorului informațiile necesare ca să demonstreze respectarea acestui acord. Operatorul poate cere un audit, cel mult o dată pe an, cu un preaviz de cel puțin 30 de zile, în timpul programului și fără să afecteze datele altor clienți. Costurile auditului le suportă Operatorul.

13. Răspundere

Răspunderea părților este cea din Termenii și condițiile AloVoce, în limitele legii.

14. Durată și legea aplicabilă

Acordul intră în vigoare la semnare și rămâne valabil cât timp Persoana împuternicită prelucrează datele Operatorului.

Acordul e guvernat de legea română. Litigiile se rezolvă amiabil sau, în caz contrar, de instanțele competente din România.

Anexa A. Descrierea prelucrării

Scopul	Preluarea apelurilor firmei, notarea cererilor și a programărilor, trimiterea de SMS de confirmare și de reamintire, evidența apelurilor și a clienților (fișa de client).
Natura prelucrării	Primirea și transcrierea apelurilor, stocarea, afișarea în aplicație, trimiterea de SMS. Înregistrarea audio doar dacă o pornește Operatorul.
Persoane vizate	Clienții sau pacienții Operatorului care sună sau sunt notați în agendă; angajații Operatorului care au cont în aplicație.
Categorii de date	Număr de telefon, nume, ziua și ora programării, serviciul cerut sau motivul apelului, rezumatul și conversația scrisă, înregistrarea audio (doar dacă e pornită), mașina sau animalul din fișa de client (la service auto și veterinar), adresa de email a angajaților.
Date despre sănătate	Ana nu le cere. Dacă apelantul le spune singur, pot apărea în conversația scrisă (vezi punctul 3).
Durata și păstrarea	Cât timp serviciul e activ. Înregistrările audio se șterg automat după 30 de zile, conversațiile scrise și rezumatele după 90 de zile. Programările și fișele de client rămân până la încetarea serviciului, apoi se șterg în cel mult 30 de zile.

Anexa B. Măsuri de securitate

- Datele fiecărei firme sunt separate prin reguli de acces la nivelul bazei de date: o firmă nu vede datele alteia.
- Conectarea în aplicație se face cu un cod trimis pe email, fără parolă de ținut minte.
- Comunicarea cu aplicația e criptată (HTTPS). Mesajele primite de la furnizorul de telefonie sunt autentificate cu un secret.
- Limite de folosire pe apel, pe număr de telefon și pe zi, ca să oprească abuzurile (de exemplu trimiterea repetată de SMS).
- Acțiunile Ana care scriu date au identificator de operație, sunt verificate înainte să fie acceptate și nu se pot dubla.
- Ștergere automată, în fiecare zi, a înregistrărilor și a conversațiilor după termenele din Anexa A.
- Cheile și secretele sunt păstrate separat de cod, iar codul e scanat pentru secrete înainte de fiecare publicare.
- Programările și apelurile sunt păstrate pe servere din Uniunea Europeană.

Părțile și semnăturile

Operatorul (firma clientă)

Denumire	_____
CUI / Reg. Com.	_____
Sediul	_____
Email	_____
Reprezentant	_____

_____

Semnătura și data

Persoana împuternicită (AloVoce)

Denumire	_____
CUI / Reg. Com.	_____
Sediul	_____
Email	contact@alovoce.ai
Reprezentant	_____

_____

Semnătura și data