

Obchodná komunikácia a riadenie vzťahov s odberateľmi

Účel spracúvania osobných údajov:

Účelom spracúvania osobných údajov je evidencia kontaktných údajov zákazníkov – odberateľov a ich kontaktných osôb, vedenie obchodnej, zmluvnej a prevádzkovej komunikácie, vybavovanie dopytov, požiadaviek a objednávok, príprava a evidencia cenových ponúk, rozpočtov a súvisiacich podkladov, ako aj koordinácia obchodných prípadov a zákaziek.

Spracúvanie zahŕňa najmä:

- evidenciu kontaktných údajov zákazníkov – odberateľov a ich kontaktných osôb,
- vedenie adresára a zabezpečenie kontinuity obchodnej a prevádzkovej komunikácie,
- vedenie obchodnej, zmluvnej a prevádzkovej komunikácie s odberateľmi,
- vybavovanie dopytov, otázok, požiadaviek a objednávok,
- prípravu, zasielanie a evidenciu cenových ponúk, rozpočtov a súvisiacich podkladov,
- interné technické a kapacitné posúdenie požadovaného plnenia,
- koordináciu obchodného prípadu a zákazky od prijatia objednávky do jej ukončenia,
- plánovanie rozsahu prác, realizáciu, servisnú komunikáciu a odovzdanie výsledku,
- evidenciu objednávok, zmluvných, technických, servisných a odovzdávacích podkladov,
- vedenie primeranej evidencie obchodnej komunikácie na účely riadenia obchodného vzťahu a ochrany právnych nárokov Prevádzkovateľa.

Dotknuté osoby alebo kategória dotknutých osôb:

Dotknutými osobami sú:

- fyzické osoby – podnikatelia, ktoré vystupujú ako zákazníci – odberatelia,
- štatutárni zástupcovia zákazníkov – odberateľov,
- zamestnanci zákazníkov – odberateľov,
- kontaktné a poverené osoby zákazníkov – odberateľov,
- osoby uvedené v dopytoch, požiadavkách, cenových ponukách, rozpočtoch, objednávkach, zmluvách, technických, servisných alebo odovzdávacích podkladoch a v súvisiacej komunikácii.

Kategória osobných údajov:

Bežné osobné údaje.

Zoznam alebo rozsah osobných údajov:

Prevádzkovateľ spracúva osobné údaje v rozsahu potrebnom na dosiahnutie uvedeného účelu, najmä:

- obchodné meno alebo názov organizácie,
- IČO,
- adresa sídla, miesta podnikania alebo prevádzkarne,
- titul, meno a priezvisko,
- pracovná pozícia alebo funkcia,
- pracovná e-mailová adresa a telefónne číslo,
- podpis, ak je potrebný alebo uvedený v obchodných, zmluvných alebo odovzdávacích podkladoch,
- údaje uvedené v dopytoch, otázkach, požiadavkách, cenových ponukách, rozpočtoch a objednávkach,
- údaje o požadovanej službe, zákazke, rozsahu prác alebo technickom riešení,
- údaje z objednávok, zmlúv, technickej a projektovej dokumentácie, harmonogramov, servisných a odovzdávacích protokolov,

- fotografie dokumentujúce priebeh alebo výsledok práce, ak sú súčasťou zákazkovej dokumentácie,
- údaje uvedené v súvisiacej obchodnej, technickej, servisnej a prevádzkovej komunikácii,
- poznámky nevyhnutné na zabezpečenie obchodného kontaktu a riadneho plnenia zákazky.

Právny základ spracúvania osobných údajov:

Zákonnosť spracúvania osobných údajov:

Článok 6 ods. 1 písm. b) Nariadenia GDPR – vykonanie opatrení pred uzatvorením zmluvy na žiadosť dotknutej osoby alebo plnenie zmluvy, ak je zákazníkom fyzická osoba – podnikateľ.

Článok 6 ods. 1 písm. f) Nariadenia GDPR – oprávnený záujem Prevádzkovateľa na evidencii kontaktov, zabezpečení plynulej obchodnej komunikácie, príprave ponúk, riadení obchodných vzťahov, riadnej realizácii zákaziek, koordinácii prác, dokumentovaní plnenia a ochrane právnych nárokov vo vzťahoch s právnickými osobami a ich zástupcami.

Podľa okolností článok 6 ods. 1 písm. c) Nariadenia GDPR – splnenie zákonnej povinnosti Prevádzkovateľa, ak spracúvanie konkrétnych údajov vyžaduje osobitný právny predpis.

Zákonná povinnosť spracúvania osobných údajov:

Spracúvanie osobných údajov na základe osobitného právneho predpisu sa vykonáva iba v rozsahu, v akom konkrétnu povinnosť ustanovuje príslušný právny predpis.

Príjemcovia alebo kategórie príjemcov, ktorým budú osobné údaje poskytnuté:

Sprostredkovatelia podľa článku 28 Nariadenia GDPR:

- Microsoft Ireland Operations Limited – poskytovanie služieb Microsoft 365, Outlook a OneDrive na vedenie obchodnej, zmluvnej, technickej a servisnej komunikácie, evidenciu kontaktov a ukladanie súvisiacej dokumentácie,
- poskytovateľ cloudových a úložiskových služieb – na synchronizáciu, zdieľanie a uchovávanie obchodnej, zmluvnej a zákazkovej dokumentácie,
- poskytovateľ ekonomického alebo informačného systému – na evidenciu obchodných prípadov, objednávok a súvisiacich podkladov,
- poskytovatelia IT, servisných a technických služieb – na správu, údržbu, technickú podporu a zabezpečenie informačných systémov Prevádzkovateľa.

Samostatní prevádzkovatelia / príjemcovia:

- dopravcovia a kuriérske spoločnosti – na zabezpečenie dodávky,
- subdodávatelia a servisní partneri – na plnenie vlastnej zmluvnej úlohy pri realizácii zákazky,
- banky a poskytovatelia platobných služieb – na realizáciu a evidenciu platieb,
- poisťovne – pri riešení poisťnej udalosti,
- orgány finančnej správy, colné orgány a ďalšie orgány verejnej moci – na plnenie zákonných povinností alebo výkon kontroly a dozoru,
- súdy, polícia a orgány činné v trestnom konaní – pri výkone ich zákonných oprávnení,
- advokáti, právni zástupcovia, znalci a ďalšie oprávnené osoby – na uplatňovanie, preukazovanie alebo obhajobu právnych nárokov.

Prenos do tretích krajín:

Osobné údaje nie sú zo strany Prevádzkovateľa zámerne prenášané do tretích krajín. Pri využívaní služieb Microsoft 365 a cloudových úložísk môže dôjsť k spracúvaniu osobných údajov mimo Európskeho hospodárskeho priestoru; prípadný prenos sa uskutočňuje iba v súlade s kapitolou V Nariadenia GDPR.

Prenos do medzinárodných organizácií:

Osobné údaje nie sú poskytované do medzinárodných organizácií.

Zverejňovanie osobných údajov:

Prevádzkovateľ osobné údaje spracúvané v rámci tohto účelu nezverejňuje.

Doba uchovávania osobných údajov / kritérium jej určenia:

- kontaktné údaje vedené v adresári sa uchovávajú po dobu trvania obchodného alebo zmluvného vzťahu a následne najviac 3 roky od jeho ukončenia alebo od poslednej relevantnej komunikácie, ak ochrana práv alebo osobitný predpis nevyžaduje dlhšie uchovávanie,
- neúspešné dopyty a cenové ponuky sa uchovávajú spravidla 3 roky od poslednej komunikácie,
- údaje z obchodnej, zmluvnej a prevádzkovej komunikácie sa uchovávajú počas trvania obchodného alebo zmluvného vzťahu a následne spravidla 5 rokov od ukončenia obchodného prípadu,
- údaje a dokumentácia súvisiace s realizáciou zákazky sa uchovávajú po dobu jej trvania a následne spravidla 5 rokov od jej ukončenia,
- zmluvné, účtovné, daňové, záručné alebo právne relevantné dokumenty sa uchovávajú podľa dlhšej príslušnej zákonnej lehoty alebo registratúrneho plánu Prevádzkovateľa.

Poučenie o forme požiadavky na poskytnutie osobných údajov od dotknutých osôb:

Poskytnutie základných osobných údajov v rámci obchodnej komunikácie je dobrovoľné a vychádza z obchodnej, zmluvnej alebo prevádzkovej komunikácie medzi Prevádzkovateľom a odberateľom.

Bez poskytnutia potrebných identifikačných, kontaktných a zmluvných údajov nemusí byť možné zabezpečiť obchodnú komunikáciu, vybaviť dopyt, požiadavku alebo objednávku, pripraviť cenovú ponuku alebo rozpočet, uzatvoriť alebo plniť zmluvu, koordinovať a realizovať zákazku alebo zabezpečiť servisnú komunikáciu.

Zdroj osobných údajov:

Osobné údaje sú získavané najmä:

- priamo od dotknutej osoby, ktorá komunikuje s Prevádzkovateľom,
- od zákazníka – odberateľa, v mene ktorého dotknutá osoba koná alebo komunikuje,
- z obchodnej, zmluvnej, technickej, servisnej alebo prevádzkovej komunikácie,
- z dopytov, požiadaviek, cenových ponúk, rozpočtov, objednávok a zmluvnej dokumentácie,
- z technických, projektových, servisných a odovzdávacích podkladov a dokumentácie k zákazke,
- z verejne dostupných registrov alebo zdrojov na overenie alebo doplnenie identifikačných údajov odberateľa.

Informácie o existencii automatizovaného individuálneho rozhodovania vrátane profilovania:

Pri spracúvaní osobných údajov v rámci obchodnej komunikácie a riadenia vzťahov s odberateľmi nedochádza k automatizovanému individuálnemu rozhodovaniu ani k profilovaniu v zmysle článku 22 Nariadenia GDPR.