

Proces zmiany dostawcy, dane do eksportu - Data Act

Data Act - informacje prawne oraz techniczne

Niniejsza strona zawiera kompleksowe informacje prawne oraz techniczne, które, jako Usługodawca, jesteśmy zobowiązani do przekazania naszym Abonentom, w związku z wejściem w życie oraz stosowaniem Rozporządzenia Data Act. Opisanie w dokumencie informacje są integralną częścią Umowy zawartej z Abonentem, stanowiąc jej uzupełnienie.

Proces zmiany dostawcy oraz eksportu danych oraz wynikające z niego dla Abonenta prawa i obowiązki zostały określone szczegółowo w Załączniku nr 5 do [Regulaminu](#).

Z tego dokumentu uzyskasz informacje o:

1. jurysdykcji jakiej podlega infrastruktura ICT używana do przetwarzania danych w ramach świadczonych Usług;
2. szczegółowej specyfikacji wszystkich kategorii danych i aktywów cyfrowych, które Abonent może przenieść w procesie zmiany dostawcy, w tym co najmniej o danych eksportowalnych;
3. szczegółowej specyfikacji kategorii danych specyficznych dla wewnętrznego funkcjonowania dostawcy usługi przetwarzania danych, które są wyłączone spośród danych eksportowalnych;
4. istniejących procedurach zmiany dostawcy i przeniesienia usługi przetwarzania danych, w tym informacje o dostępnych metodach i formatach zmiany dostawcy i przeniesienia oraz o limitach i ograniczeniach technicznych znanych dostawcy usług przetwarzania danych;
5. aktualnym rejestrze internetowym prowadzonym przez dostawcę ze szczegółowymi informacjami o wszelkich strukturach danych i formatach danych oraz o stosownych normach i otwartych specyfikacjach w zakresie interoperacyjności, w których dostępne są dane eksportowalne;
6. wybranych środkach technicznych, organizacyjnych i umownych przyjętych przez dostawcę usług przetwarzania danych w celu zapobieżenia międzynarodowemu dostępowi do danych nieosobowych przechowywanych na terenie Unii lub ich przekazania administracji rządowej, w przypadku gdy taki dostęp lub takie przekazanie skutkowałyby naruszeniem prawa Unii lub prawa krajowego danego państwa członkowskiego;
7. usługach przetwarzania danych, które wiążą się z wysoce złożoną lub kosztowną zmianą dostawcy lub z niemożnością zmiany dostawcy bez znacznej ingerencji w dane, aktywa cyfrowe lub architekturę usługi.

Data Act - szczegółowe informacje prawne oraz techniczne:

- 1. Informacja o jurysdykcji, której podlega infrastruktura ICT używana do przetwarzania danych w ramach świadczonych Usług.**
Infrastruktura ICT oznaczająca technologie informacyjno-komunikacyjne, o których mowa w Data Act, używana do przetwarzania danych w ramach Usług świadczonych przez Thulium podlega co do zasady jurysdykcji sądów powszechnych w Rzeczypospolitej Polskiej. W zakresie, w jakim infrastruktura ICT używana do przetwarzania danych w ramach Usług świadczonych przy wsparciu innych poddostawców, podlega następującej jurysdykcji:
 - Microsoft Ireland Operations Limited - jurysdykcja Irlandii;
 - Amazon Web Services EMEA SARL spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Oddział w Polsce - jurysdykcja Luksemburga;
 - Google Ireland Limited - jurysdykcja Irlandii;
 - Eleven Labs Inc. - jurysdykcja stanu Nowy Jork (USA), a w zakresie w jakim zastosowanie ma prawo federalne - jurysdykcja USA z sądem właściwym w Nowym Jorku;
 - Assembly AI Inc. - jurysdykcja stanu Delaware (USA), a w zakresie w jakim zastosowanie ma prawo federalne - jurysdykcja USA;
 - Deep L SE - jurysdykcja Niemiec.
- 2. Szczegółowa specyfikacja wszystkich kategorii danych i aktywów cyfrowych, które można przenieść w trakcie procesu zmiany dostawcy, w tym co najmniej wszystkich danych eksportowalnych.**

Kategoria	Dane	Format eksportu	Czas na eksport	Metoda eksportu przy aktywnym dostępie do Konta	Metoda eksportu po zakończeniu świadczenia Usług	Uwagi
Dane telekomunikacyjne	Dane billingowe: - data zdarzenia billingowego, - numery stron połączeń, - operator sieci (jeżeli zidentyfikowano), - kierunek zdarzenia (przychodzące/wychodzące), - kategoria zdarzenia (połączenie, SMS, faks), - czas trwania połączenia/ liczba wiadomości SMS, - koszt zdarzenia, - status zdarzenia (np. odebrane/nieodebrane).	PDF, CSV	Do 365 dni od daty zdarzenia	- Samodzielnie przez Panel Klienta,	Po zamknięciu usługi, równoznacznym z zablokowaniem dostępu abonentowi do Panelu Klienta, dane mogą być wyeksportowane wyłącznie na żądanie abonenta (uprawnionej osoby tj. umocowanego prawnie przedstawiciela podmiotu lub osobę pełniącą funkcję Administratora dla zamkniętego konta), przez upoważnionego pracownika Spółki, poprzez wygenerowanie pliku z danymi i jego wysyłkę drogą elektroniczną. Eksport dokonywany przez pracownika, w zależności od charakteru i	Podstawa prawna retencji: art. 47 Prawo Komunikacji Elektronicznej.

Kategoria	Dane	Format eksportu	Czas na eksport	Metoda eksportu przy aktywnym dostępie do Konta	Metoda eksportu po zakończeniu świadczenia Usług	Uwagi
					zakresu eksportu, może podlegać dodatkowym opłatom zgodnym z cennikiem usług, stanowiącym ekwiwalent poniesionych przez Spółkę kosztów dodatkowego zlecenia. Alternatywą jest przywrócenie dostępu do konta abonentowi na każdorazowo indywidualnie ustalanych warunkach.	
Dane systemowe (dane dotyczące infolinii)	- porzucone połączenia: numer telefonu klienta, nazwa klienta - rozmowy infolinii: numer telefonu klienta, nazwa klienta - skrzynki głosowe: numer telefonu klienta, - daty, czasy i kierunki połączeń	CSV, XLSX, OGG, WAV, MP3, JSON	Do momentu, kiedy system jest włączony	- Samodzielnie przez Panel systemu, - API, - Azure Directory (nagrania rozmów)	W przypadku rozwiązania Umowy wszelkie dane zostają trwale usunięte z Systemu Thulium	Brak
Dane systemowe (dotyczące kampanii)	- rozmowy kampanii: numer telefonu klienta, nazwa klienta, dane agenta	CSV, XLSX, OGG,	Do momentu, kiedy	- Samodzielnie przez Panel	W przypadku rozwiązania Umowy wszelkie	Brak

Kategoria	Dane	Format eksportu	Czas na eksport	Metoda eksportu przy aktywnym dostępie do Konta	Metoda eksportu po zakończeniu świadczenia Usług	Uwagi
	- logi kampanii: numer telefonu klienta, dane agenta - połączenia na numer: numer telefonu klienta, dane agenta, rozmowa, - daty, czasy i kierunki połączeń - nazwy kampanii, schematy kampanii (produkty, statusy, osoby, itp.)	WAV, MP3, JSON	system jest włączony	systemu, - API, - Azure Directory (nagrania rozmów)	dane zostają trwale usunięte z Systemu Thulium	
Dane systemowe (dotyczące zgłoszeń)	- historia korespondencji mailowej: dane klientów i użytkowników, daty, czasy realizacji, treści wiadomości, załączniki, dane dodatkowe: komentarze, statusy, tagi - oceny zgłoszeń: IP klienta - oddzwonienia: numer telefonu klienta, nazwa klienta, nagranie rozmowy, dane użytkownika	CSV, XLSX, OGG, WAV, MP3, JSON	Do momentu, kiedy system jest włączony	- Samodzielnie przez Panel systemu, - API, - Azure Directory (nagrania rozmów)	W przypadku rozwiązania Umowy wszelkie dane zostają trwale usunięte z Systemu Thulium	Brak
Dane systemowe (dotyczące chatów)	- oddzwonienia: numer telefonu klienta, nazwa klienta, nagranie rozmowy, dane Agent - rozmowy czat: adres mailowy klienta, nazwa klienta, dane Agent - zaplanowane oddzwonienia: numer telefonu klienta	CSV, XLSX, OGG, WAV, MP3, JSON	Do momentu, kiedy system jest włączony	- Samodzielnie przez Panel systemu, - API, - Azure Directory (nagrania rozmów)	W przypadku rozwiązania Umowy wszelkie dane zostają trwale usunięte z Systemu Thulium	Brak
Dane systemowe (dotyczące użytkowników)	- historia logowań: adres IP użytkownika - historia kontaktu: zgłoszenia, czaty, rozmowy, SMSy - dane użytkowników: dane	CSV, XLSX, OGG, WAV, MP3, JSON	Do momentu, kiedy system jest włączony	- Samodzielnie przez Panel systemu, - API, - Azure	W przypadku rozwiązania Umowy wszelkie dane zostają trwale usunięte	Brak

Kategoria	Dane	Format eksportu	Czas na eksport	Metoda eksportu przy aktywnym dostępie do Konta	Metoda eksportu po zakończeniu świadczenia Usług	Uwagi
	osobowe, mail, numer telefonu, awatar, - oceny ticketów ze strony klientów (wszystkie kanały), - oceny ticketów wewnętrzne (wszystkie kanały), - rozmowy wewnętrzne			Directory (nagrania rozmów)	z Systemu Thulium	
Dane systemowe (dotyczące CRM)	- dane klientów i firm: nazwy, adresy e-mail, numery telefonu, inne dane osobowe i firmowe	CSV, XLSX, XML, JSON	Do momentu, kiedy system jest włączony	- Samodzielnie przez Panel systemu, - API	W przypadku rozwiązania Umowy wszelkie dane zostają trwale usunięte z Systemu Thulium	Brak
Dane systemowe (dotyczące SMS)	- treść wiadomości, numer nadawcy i odbiorcy	CSV, XLSX	Do momentu, kiedy system jest włączony	- Samodzielnie przez Panel systemu, - API	W przypadku rozwiązania Umowy wszelkie dane zostają trwale usunięte z Systemu Thulium	Brak

3. Szczegółowa specyfikacja kategorii danych specyficznych dla wewnętrznego funkcjonowania dostawcy usługi przetwarzania danych, które są wyłączone spośród danych eksportowalnych przewidzianych w tabeli przedstawionej powyżej w pkt 2), w przypadku gdy istnieje ryzyko naruszenia tajemnicy przedsiębiorstwa dostawcy, o ile wyłączenia te nie utrudniają ani nie opóźniają procesu zmiany dostawcy.

Kategoria danych / aktywów	Przykład danych / aktywów	Uzasadnienie
Dane dotyczące wewnętrznej architektury systemu i infrastruktury	Szczegółowe schematy baz danych, diagramy sieciowe, konfiguracje serwerów, algorytmy routingu danych, specyfikacje sprzętowe i programowe wykorzystywane wewnętrznie do świadczenia usługi, w tym kod aplikacji.	Ujawnienie tych informacji mogłoby dać konkurencji rynkowej dostęp do kluczowego know-how dotyczącego optymalizacji, skalowalności i bezpieczeństwa usług, stanowiąc przewagę konkurencyjną. Dodatkowo, mogłoby to również

Kategoria danych / aktywów	Przykład danych / aktywów	Uzasadnienie
		stworzyć potencjalne luki bezpieczeństwa.
Unikalne algorytmy i modele danych (w tym autorskie implementacje istniejących)	Wszelkie algorytmy AI/ML, modele predykcyjne, algorytmy kompresji danych, algorytmy przesyłu danych, algorytmy optymalizacji zasobów (np. alokacji maszyn wirtualnych), które zostały stworzone i są własnością intelektualną dostawcy. Dotyczy to również schematów baz danych zaprojektowanych wewnętrznie do przechowywania i przetwarzania danych w unikalny, zoptymalizowany sposób.	Algorytmy i modele danych opracowane przez dostawcę wynikają z lat badań i rozwoju, które stanowią o przewadze technologicznej i efektywności usług. Ujawnienie tych informacji mogłoby pozwolić konkurencji rynkowej dostawcy na kopiowanie tych rozwiązań bez ponoszenia kosztów ich opracowania.
Utworzone w ramach systemu konfiguracje	Wszelkie konfiguracje obejmujące: podłączenie siptrunków operatorskich, kont pocztowych email, widgetów chatu, integracji z zewnętrznymi systemami, wewnętrzne reguły zachowania aplikacji jak np. routingi połączeń, konfiguracje połączeń przychodzących, routingi SMS, reguły obsługi wiadomości email, szablony wiadomości, ustawienia kolejek (telefonicznych, emailowych, chatbota).	Ograniczenia techniczno-technologiczne.

4. Informacje o istniejących procedurach zmiany dostawcy i przeniesienia usługi przetwarzania danych, w tym informacje o dostępnych metodach i formatach zmiany dostawcy i przeniesienia oraz o limitach i ograniczeniach technicznych znanych dostawcy usług przetwarzania danych.

Procedura / metoda migracji	Dostępność	Ograniczenia techniczne	Komentarze / uwagi
Eksport danych przez UI	TAK	Maksymalny rozmiar pliku eksportu	Eksport CSV/XLSX
Eksport danych przez API (JSON)	TAK	Limit zapytań API wynikający z Cennika Usług	Wymagana integracja klienta
Migracja między innymi dostawcami	NIE	–	Brak możliwości ze względu na koszty i zabezpieczenie interesu Usługodawcy

5. Aktualny rejestr internetowy prowadzony przez dostawcę ze szczegółowymi informacjami o wszelkich strukturach danych i formatach danych oraz o stosownych normach i otwartych specyfikacjach w zakresie interoperacyjności, w których dostępne są dane eksportowalne, o których mowa w tabeli wskazanej w pkt 2) powyżej.

Kategoria	Dane	Format eksportu	Wybrane normy i specyfikacje interoperacyjności
Dane telekomunikacyjne	Dane billingowe: - data zdarzenia billingowego, - numery stron połączeń, - operator sieci (jeżeli zidentyfikowano), - kierunek zdarzenia (przychodzące/wychodzące), - kategoria zdarzenia (połączenie, SMS, faks), - czas trwania połączenia/ liczba wiadomości SMS, - koszt zdarzenia, - status zdarzenia (np. odebrane/nieodebrane).	PDF, CSV	E.164 (numer telefonu) ISO 8601 (daty) RFC 4180 (CSV)
Dane systemowe (dane dotyczące infolinii)	- porzucone połączenia: numer telefonu klienta, nazwa klienta - rozmowy infolinii: numer telefonu klienta, nazwa klienta - skrzynki głosowe: numer telefonu klienta, - daty, czasy i kierunki połączeń	CSV, XLSX, OGG, WAV, MP3, JSON	E.164 (numer telefonu) ISO 8601 (daty) RFC 4180 (CSV) JSON Schema RFC 3533 (OGG)
Dane systemowe (dotyczące kampanii)	- rozmowy kampanii: numer telefonu klienta, nazwa klienta, dane agenta - logi kampanii: numer telefonu klienta, dane agenta - połączenia na numer: numer telefonu klienta, dane agenta, rozmowa, - daty, czasy i kierunki połączeń - nazwy kampanii, schematy kampanii (produkty, statusy, osoby, itp.)	CSV, XLSX, OGG, WAV, MP3, JSON	E.164 (numer telefonu) ISO 8601 (daty) RFC 4180 (CSV) JSON Schema RFC 3533 (OGG)
Dane systemowe (dotyczące zgłoszeń)	- historia korespondencji mailowej: dane klientów i użytkowników, daty, czasy realizacji, treści wiadomości, załączniki, dane dodatkowe: komentarze, statusy, tagi - oceny zgłoszeń: IP klienta - oddzwonienia: numer telefonu klienta, nazwa klienta, nagranie rozmowy, dane użytkownika	CSV, XLSX, OGG, WAV, MP3, JSON	E.164 (numer telefonu) ISO 8601 (daty) RFC 4180 (CSV) JSON Schema RFC 3533 (OGG)
Dane systemowe (dotyczące chatów)	- oddzwonienia: numer telefonu klienta, nazwa klienta, nagranie rozmowy, dane Agenta - rozmowy czat: adres mailowy klienta, nazwa klienta, dane Agenta - zaplanowane oddzwonienia: numer telefonu klienta	CSV, XLSX, OGG, WAV, MP3, JSON	E.164 (numer telefonu) ISO 8601 (daty) RFC 4180 (CSV) JSON Schema RFC 3533 (OGG)
Dane systemowe (dotyczące użytkowników)	- historia logowań: adres IP użytkownika - historia kontaktu: zgłoszenia, czaty, rozmowy, SMSy - dane użytkowników: dane osobowe, mail, numer telefonu, awatar,	CSV, XLSX, OGG, WAV, MP3, JSON	E.164 (numer telefonu) ISO 8601 (daty) RFC 4180 (CSV)

Kategoria	Dane	Format eksportu	Wybrane normy i specyfikacje interoperacyjności
użytkowników)	- oceny ticketów ze strony klientów (wszystkie kanały), - oceny ticketów wewnętrzne (wszystkie kanały), - rozmowy wewnętrzne		JSON Schema RFC 3533 (OGG)
Dane systemowe (dotyczące CRM)	- dane klientów i firm: nazwy, adresy e-mail, numery telefonu, inne dane osobowe i firmowe	CSV, XLSX, XML, JSON	E.164 (numer telefonu) ISO 8601 (daty) RFC 4180 (CSV) JSON Schema
Dane systemowe (dotyczące SMS)	- treść wiadomości, numer nadawcy i odbiorcy	CSV, XLSX	E.164 (numer telefonu) ISO 8601 (daty) RFC 4180 (CSV)

6. Ogólny opis środków technicznych, organizacyjnych i umownych przyjętych przez dostawcę usług przetwarzania danych w celu zapobieżenia międzynarodowemu dostępowi do danych nieosobowych przechowywanych na terenie Unii lub ich przekazania administracji rządowej, w przypadku gdy taki dostęp lub takie przekazanie skutkowałyby naruszeniem prawa Unii lub prawa krajowego danego państwa członkowskiego.

1. Polityka ochrony danych osobowych.
2. Procedura wykrywania i zgłaszania naruszeń ochrony danych.
3. Stosowanie polityk, procedur i instrukcji wynikających z certyfikacji normy ISO 27001.
4. Zarządzanie dostęпами zgodnie z polityką "need to know".
5. Wyznaczenie inspektora ochrony danych osobowych.
6. Wydawanie upoważnień do przetwarzania danych osobowych.
7. Prowadzenie działań szkoleniowych i edukacyjnych.
8. Odbieranie od pracowników i współpracowników oświadczeń o zachowaniu danych osobowych w poufności.
9. Realizacja kopii zapasowych przetwarzanych danych.
10. Ograniczenie dostępu do obszaru przetwarzania danych osobowych przy stosowaniu środków fizycznych i technicznych.
11. Ograniczenie dostępu do systemów informatycznych, w których przetwarzane są dane osobowe oraz sieci (stosowanie loginu i haseł, mfa, wyodrębnienie sieci dla osób trzecich, stosowanie automatycznego wygaszania i blokowania ekranu).
12. Polityka haseł.
13. Stosowanie bezpiecznych połączeń typu VPN.
14. Cykliczne prowadzenie przez zewnętrznych audytorów testów penetracyjnych systemów informatycznych.
15. Oprogramowanie antywirusowe.
16. Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych.
17. Umowna klauzula poufności.
18. Procedura weryfikacji dalszych dostawców w zakresie zgodności z przepisami oraz stosowania adekwatnych środków bezpieczeństwa.
19. Korzystanie z usług renomowanych dalszych dostawców.
20. Prowadzenie analizy ryzyka naruszenia praw i wolności osób, których dane przetwarzane są w procesie przetwarzania.
21. Procedura dot. stosowania zasady ochrony prywatności w fazie projektowania oprogramowania.
22. Stosowanie kryptograficznych środków ochrony danych osobowych.

7. Informacje o usługach przetwarzania danych, które wiążą się z wysoce złożoną lub kosztowną zmianą dostawcy lub z niemożnością zmiany dostawcy bez znacznej ingerencji w dane, aktywa cyfrowe lub architekturę usługi.

Kategoria	Dane	Format eksportu	Trudność migracji
Dane telekomunik	Dane billingowe: - data zdarzenia billingowego,	PDF, CSV	UI- łatwa API- wymaga

Kategoria	Dane	Format eksportu	Trudność migracji
acyjne	- numery stron połączeń, - operator sieci (jeżeli zidentyfikowano), - kierunek zdarzenia (przychodzące/wychodzące), - kategoria zdarzenia (połączenie, SMS, faks), - czas trwania połączenia/ liczba wiadomości SMS, - koszt zdarzenia, - status zdarzenia (np. odebrane/nieodebrane).		specjalistycznej wiedzy
Dane systemowe (dane dotyczące infolinii)	- porzucone połączenia: numer telefonu klienta, nazwa klienta - rozmowy infolinii: numer telefonu klienta, nazwa klienta - skrzynki głosowe: numer telefonu klienta, - daty, czasy i kierunki połączeń	CSV, XLSX, OGG, WAV, MP3, JSON	UI- łatwa API- wymaga specjalistycznej wiedzy
Dane systemowe (dotyczące kampanii)	- rozmowy kampanii: numer telefonu klienta, nazwa klienta, dane agenta - logi kampanii: numer telefonu klienta, dane agenta - połączenia na numer: numer telefonu klienta, dane agenta, rozmowa, - daty, czasy i kierunki połączeń - nazwy kampanii, schematy kampanii (produkty, statusy, osoby, itp.)	CSV, XLSX, OGG, WAV, MP3, JSON	UI- łatwa API- wymaga specjalistycznej wiedzy
Dane systemowe (dotyczące zgłoszeń)	- historia korespondencji mailowej: dane klientów i użytkowników, daty, czasy realizacji, treści wiadomości, załączniki, dane dodatkowe: komentarze, statusy, tagi - oceny zgłoszeń: IP klienta - oddzwonienia: numer telefonu klienta, nazwa klienta, nagranie rozmowy, dane użytkownika	CSV, XLSX, OGG, WAV, MP3, JSON	UI- łatwa API- wymaga specjalistycznej wiedzy
Dane systemowe (dotyczące chatów)	- oddzwonienia: numer telefonu klienta, nazwa klienta, nagranie rozmowy, dane Agenta - rozmowy czat: adres mailowy klienta, nazwa klienta, dane Agenta - zaplanowane oddzwonienia: numer telefonu klienta	CSV, XLSX, OGG, WAV, MP3, JSON	UI- łatwa API- wymaga specjalistycznej wiedzy
Dane systemowe (dotyczące użytkowników)	- historia logowań: adres IP użytkownika - historia kontaktu: zgłoszenia, czaty, rozmowy, SMSy - dane użytkowników: dane osobowe, mail, numer telefonu, awatar, - oceny ticketów ze strony klientów (wszystkie kanały), - oceny ticketów wewnętrzne (wszystkie kanały), - rozmowy wewnętrzne	CSV, XLSX, OGG, WAV, MP3, JSON	UI- łatwa API- wymaga specjalistycznej wiedzy
Dane systemowe (dotyczące CRM)	- dane klientów i firm: nazwy, adresy e-mail, numery telefonu, inne dane osobowe i firmowe	CSV, XLSX, XML, JSON	UI- łatwa API- wymaga specjalistycznej wiedzy

Kategoria	Dane	Format eksportu	Trudność migracji
Dane systemowe (dotyczące SMS)	- treść wiadomości, numer nadawcy i odbiorcy	CSV, XLSX	UI- łatwa