

Vad är GDPR?

EU:s nya dataskyddsförordning General Data Protection Regulation, GDPR, som träder i kraft den 25:e maj 2018 innebär bland annat hårdare krav på hantering av personuppgifter. Det kommer att ställas krav på nya rutiner och processer för säker hantering av register samt krav på ansvarig ledningsnivå

GDPR innebär att en ny svensk lag kommer att ersätta den nuvarande Personuppgiftslagen (PUL). Syftet med lagstiftningen är dock fortsatt att stärka individens rätt till kontroll av sina egna personuppgifter.

Netdialog som agerar personuppgiftsbiträde innebär detta främst ökade krav på vissa funktioner som ska stödja detta i vår produkt.

Vilken roll har Netdialog?

Ni som kund är i personuppgiftslagens bemärkelse *personuppgiftsansvariga* (PuA) och har både ansvaret för och kontroll över den information som sparas i vårt system. Netdialog agerar som *personuppgiftsbiträde* (PuB) och i den rollen är vår uppgift att hantera personuppgifter i enlighet med de regler som följer GDPR. Rent juridiskt kan ni alltså ur detta perspektiv betrakta Netdialog som ett av era egna system.

Ska vi teckna ett personuppgiftsbiträdesavtal med Netdialog?

Ja, när ni blir kund hos oss tecknar ni alltid ett personuppgiftsbiträdesavtal (PuB-avtal) som beskriver hur vi behandlar personuppgifter och säkrar dessa. Äldre Kunder som inte har ett PuB-avtal kommer att kontaktas.

Netdialog har ett standardavtal som reglerar ansvaret mellan er som kund och oss, men om ni har ett eget PuB-avtal ni vill använda för vi gärna en diskussion om det. Din kontaktperson hos oss hjälper gärna till vid frågor om detta! Du kan också alltid maila till support@netdialog.se om du vill få kontakt med oss i dessa frågor.

Hur stödjer Netdialog GDPR?

GDPR innebär en del förändringar men för Netdialogs verksamhet blir de inte så stora. Eftersom att Netdialog följer nuvarande PUL uppfyller vi redan de viktigaste delarna i den nya lagen. Några av de viktigaste funktionerna som vi som personuppgiftsbiträde ska kunna utföra är:

- All lagring sker inom EU (Irland Amazons cloud)
- Gallring: Möjlighet att gallra/rensa personuppgifter som ni som kund inte längre önskar lagra. Exakt när och hur gallring ska ske styrs av vårt PuB-avtal med er.

- Portering/exportering: Det ska vara möjlighet att portera/exportera sina personuppgifter från systemet.

I och med GDPR ställs ökade krav på att tex ovanstående funktioner byggs in i systemet. De ska inte krävas manuellt stöd för detta. Före den 25 maj 2018 kommer de finns systemstöd för att automatiskt gallra,radera. Ni kommer själva kunna ställa in hur länge datat ska sparas hos oss, dock finns begränsningar för hur länge vi sparar. Detta kommer att framgå i vårt PuB-avtal med er.

Vilka personuppgifter lagrar Netdialog?

Ni som ska administrera systemet behöver registrera minst en Administratör

Detta är en licensierade användare i systemet och anställa hos er, inte era kunder som tex bara vill delta i en chatt. Ni har själva registrerat dessa i systemet och ansvarar således för att ni har rutiner för att ta bort dessa då de slutar sin anställning eller inte längre behöver ett konto för att administrera chattarna.

Har lagras endast.

E-post

Namn

Ev profil bild

Lagras personuppgifter för någon som vill delta i en chatt

En person som vill delta i en chatt som ni satt upp behöver inte registrera sig för att delta. Om personen vill ställa en fråga kan denna vara helt anonym, dvs varken uppge namn eller endast hitta på något namn. En person som ställer en fråga i chatten kan ändå uppge personuppgifter i ostrukturerad form. Detta är dock väldigt ovanligt med tanke på vad chatten används för (Q&A sessions)

Då våra kunder alltid rekommenderas att efter en chatt-session exporterar ut chatt-loggen från vårt system till eget så bör chatt-loggen alltid raderas hos oss för att undvika dubbellagring. När chattloggen raderas (manuellt) från vårt chattarkiv så är den borta för alltid.

Före den 25 maj kommer det finnas en inställning i Netdialog för att välja hur länge en chattlogg ska sparas samt att den därefter ska automatiskt raderas från våra servrar. Vi kommer inte lagra era chattloggar längre än 1 månad efter avslutad chatt. Ni får själva ansvara för att spara era chattloggar i egen miljö. Att vi väljer att radera chattloggar efter 1 månad är för att vi vet att våra kunder alltid exporterar ut chattloggen till eget system. Lagringstiden kommer vara definierad i PuB-avtalet och kan således också vara kortare än 1 månad..

