

GDPR

eWay-Book

Obsah

1	Úvod	2
1.1	Co je GDPR?	2
1.2	Koho a čeho se GDPR týká	2
1.3	Základní pojmy	2
1.4	Práva a regulace subjektů skrze GDPR	3
1.5	Marketingová sdělení	3
2	Aktivace funkcí GDPR v eWay-CRM	4
2.1	Obecný set funkcí GDPR	5
2.2	Sledování změn	6
3	Jak evidovat souhlasy se zpracováním	7
4	Jak získat souhlasy se zpracováním	9
4.1	Příprava uživatelských polí na kartě Marketingové kampaně	10
4.2	Vytvoření a odeslání Marketingové kampaně	12
4.3	Kontrola, zda máme souhlasy správně evidované	13
5	Právo subjektů na přístup k osobním údajům	15
5.1	Evidence přijetí žádosti od klienta (subjektu)	15
5.2	Zpracování žádosti	18
5.3	Evidence odpovědi klientovi (subjektu) o vyřízení žádosti	19
6	Právo na opravu	23
6.1	Evidence přijetí žádosti od klienta (subjektu)	23
6.2	Provedení opravy	26
6.3	Evidence odpovědi klientovi (subjektu) o vyřízení žádosti	27
7	Právo na přenositelnost údajů	31
7.1	Evidence přijetí žádosti od klienta (subjektu)	31
7.2	Zpracování žádosti	34
7.3	Evidence odpovědi klientovi (subjektu) o vyřízení žádosti	35
8	Právo na omezení zpracování	37
8.1	Evidence přijetí žádosti od klienta (subjektu)	37
8.2	Zpracování žádosti	41
8.3	Evidence odpovědi klientovi (subjektu) o vyřízení žádosti	42
9	Právo vznést námitku	46
9.1	Evidence přijetí žádosti od klienta (subjektu)	46
9.2	Zpracování žádosti a odeslání odpovědi	49
10	Právo na výmaz („Právo být zapomenut“)	53
10.1	Evidence přijetí žádosti od klienta (subjektu)	54
10.2	Zpracování žádosti	54
10.3	Odeslání potvrzení o vyřízení žádosti klientovi (subjektu)	55
10.4	Dohledání, že byl subjekt opravdu odstraněn	55

1 Úvod

Tato příručka slouží jako praktický návod, jak se vypořádat s problematikou GDPR v eWay-CRM.

Implementace funkcí GDPR v eWay-CRM neznamená, že Vaše společnost splnila všechny náležitosti, které GDPR předepisuje. Celá problematika je komplexní, vztahuje se na různé aspekty Vaší společnosti, a doporučujeme ji proto konzultovat se specialisty.

Popisy jednotlivých práv subjektů, které jsou uvedeny v úvodu každé kapitoly, nejsou úplné. Slouží pouze jako odkaz na příslušný článek, kde lze zjistit podrobnější informace k dané problematice.

1.1 Co je GDPR?

GDPR, **General Data Protection Regulation**, je **Obecné nařízení na ochranu osobních údajů**. Jde o nový nástroj na ochranu osobních dat fyzických osob, tzn. subjektu údajů, který má za cíl výrazně zvýšit ochranu osobních údajů občanů Evropské unie. Platnost nařízení GDPR je od 25. 5. 2018 pro všechny členské státy Evropské unie.

1.2 Koho a čeho se GDPR týká

Nařízení se týká všech subjektů, které zpracovávají osobní údaje občanů EU. Je tedy platné i pro firmy ze Spojených států či Austrálie.

V rámci České republiky nařízení GDPR nahrazuje zákon 101/2000 Sb.

1.3 Základní pojmy

Subjekt údajů	Subjektem údajů je každý člověk, jehož osobní údaje jsou jakkoliv zpracovávány.
Správce	<p>Z povahy věci musí být u každého zpracování správce.</p> <p>Správce se pak míní každý subjekt (nerozhoduje jaké právní formy), který určuje účely a prostředky zpracování osobních údajů a za zpracování primárně odpovídá.</p> <p>Správce může být i fyzická osoba, pokud zpracovává osobní údaje způsobem, že tento způsob již vylučuje uplatnění výjimky osobní či domácí činnosti.</p> <p>V případě právnické osoby je správcem daná právnická osoba, nikoli její některý zaměstnanec či společník nebo jednatel. Odpovědnost za zpracování osobních údajů má právnická osoba jako taková.</p>
Zpracovatel	Zpracovatelem se míní fyzická nebo právnická osoba nebo orgán veřejné moci, agentura apod., která zpracovává osobní údaje pro správce.

Osobní údaj	Osobním údajem je jakákoliv informace, pomocí které lze identifikovat subjekt údajů. Např. jméno, příjmení, email, telefon, IP adresa, apod. Patří sem i údaje, pomocí níž lze odvodit průběh budoucího jednání subjektu (např. co by mohl chtít ode mě ještě koupit).
Citlivý údaj	Citlivým údajem je osobní údaj vypovídající o národnostním, rasovém nebo etnickém původu, politických postojích, členství v odborových organizacích, náboženství a filozofickém přesvědčení, odsouzení za trestný čin, zdravotním stavu a sexuálním životě subjektu údajů a genetický údaj subjektu údajů. Citlivým údajem je také biometrický údaj, který umožňuje přímou identifikaci nebo autentizaci subjektu údajů. Někdy bývá též, především v některých člancích, označován jako „Citlivý osobní údaj“.

1.4 Práva a regulace subjektů skrze GDPR

GDPR reguluje ve svých člancích podrobně práva subjektů, a to především:

1. Transparentní informace, sdělení a postupy pro výkon práv subjektu údajů
2. Informační povinnosti při sběru/shromažďování osobních údajů
3. Právo subjektu údajů na přístup k osobním údajům
4. Právo na opravu
5. Právo na výmaz
6. Právo na omezení zpracování
7. Právo na přenositelnost údajů
8. Právo vznést námitku
9. Profilování a další automatizované individuální rozhodování
10. Možnost omezení práv subjektů údajů legislativními opatřeními EU nebo členských států

1.5 Marketingová sdělení

Pokud se máme podívat na samotnou úpravu, tak obecné pravidlo zní, že využívání osobních údajů za účelem zasílání elektronických marketingových sdělení fyzickým osobám lze pouze se souhlasem osoby, která poskytla své osobní údaje za tímto účelem.

Klíčovou otázkou je, kdy musí mít odesílatel (může se jednat jak o fyzickou, tak i právnickou osobu) souhlas třetí osoby, jejíž osobní údaje (např. e-mail, telefonní číslo) hodlá využít pro účely marketingu.

1.5.1 Marketingová sdělení zasílaná bez souhlasu

V recitálu č.47 Nařízení GDPR je stanoveno, že zpracování osobních údajů pro účely přímého marketingu lze považovat za zpracování z důvodů oprávněného zájmu správce. Ovšem pozor, musí platit několik pravidel:

1. Využijete elektronické kontakty vašich zákazníků, a to v souvislosti s prodejem vašeho zboží nebo služeb, kdy jste osobní údaje získali v rámci plnění smlouvy či objednávky. Zákazník musí mít možnost jednoduše se odhlásit.

2. Zasílání obchodních sdělení bez souhlasu zákazníka musí přímo souviset se službou nebo zbožím, které vámi bylo poskytnuto v rámci plnění smlouvy. Jednoduše řečeno, pokud jste prodal auto, nemůžete nabízet wellness.

1.5.2 Zasílání marketingových sdělení v rámci obchodních vztahů

1. Pro zasílání obchodních sdělení obchodním společnostem prostřednictvím emailu nebo telefonu souhlas není potřeba, vhodné je nabídnout možnost odvolání.
2. Pokud se jedná o firemní emaily ve tvaru jmeno.prijmeni@, nebo prijmeni@, měla by taková sdělení vždy nabízet možnost odvolání.

1.5.3 Časový limit pro držení údajů subjektu

1. Odesílatel vždy musí druhou stranu informovat, k čemu je souhlas udělován a na jakou dobu.
2. Souhlasy je třeba vždy pečlivě archivovat, aby bylo možno v budoucnu prokázat, kdy byl poskytnut, na jak dlouhou dobu a k jakému účelu.

1.5.4 Náležitosti souhlasu

1. Souhlas musí být jednoznačným potvrzením, které vyjadřuje svobodnou vůli osoby, která jej dává, má být svobodný, konkrétní, jednoznačný, oddělitelný a informovaný.
2. Tedy subjekt udělující souhlas musí udělit tento souhlas aktivně, tj. podpisem, zaškrtnutím políčka a mlčení nebo nečinnost v žádném případě není udělení svobodného souhlasu.
3. Stejně tak musí být souhlas dostatečně informovaný a právě subjekt, který chce získat souhlas se zasíláním marketingových sdělení, by měl přesně vymezit komu jej uděluje, tj. jestli jenom marketingovému subjektu někomu jinému, nebo i dalším subjektům, a kdo další je bude zpracovávat a mít k dispozici.
4. Za jakým konkrétním účelem se souhlas uděluje, tj. vymezení zboží nebo služeb, kampaně atd.
5. Na jak dlouho se uděluje.
6. K jakým osobním údajům se váže souhlas se zasíláním sdělení, tj. zda jenom e-mail nebo např. i telefonní číslo.
7. Poučení o základních právech.

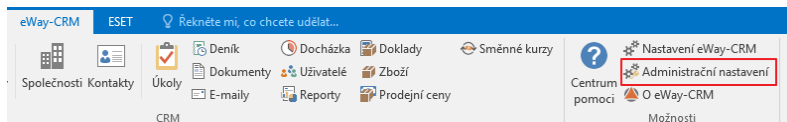
2 Aktivace funkcí GDPR v eWay-CRM

Pro účely snazšího plnění požadavků GDPR jsme připravili dva hlavní bloky funkcí, které doporučujeme aktivovat. Jedná se o

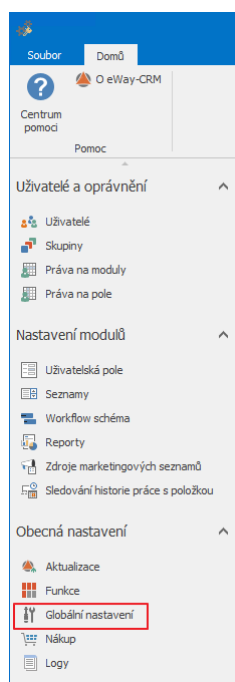
1. Obecný set funkcí, navržených přímo pro GDPR.
2. Funkci pro sledování změn v položkách (např. automatické sledování, kdo a kdy změnil na kartě kontaktu emailovou adresu).

2.1 Obecný set funkcí GDPR

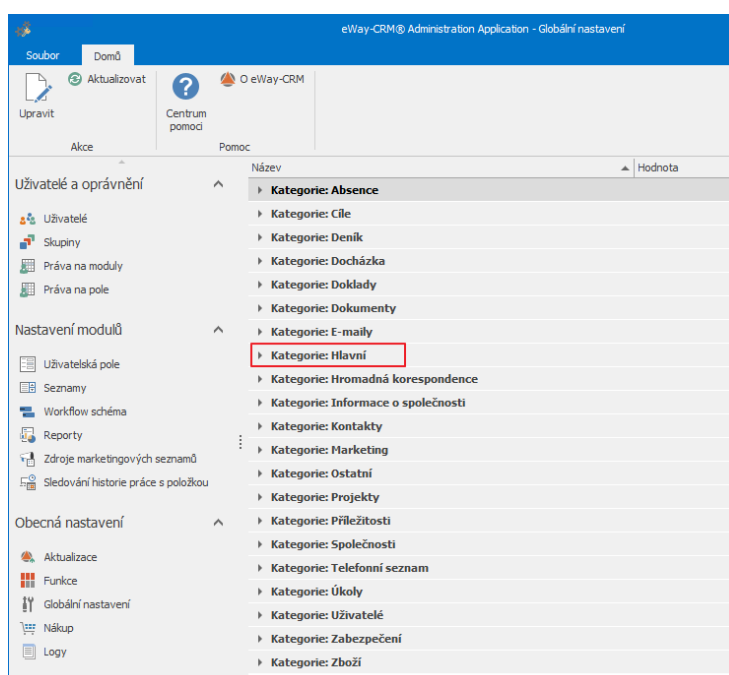
1. Otevřete *Administrační nastavení*.



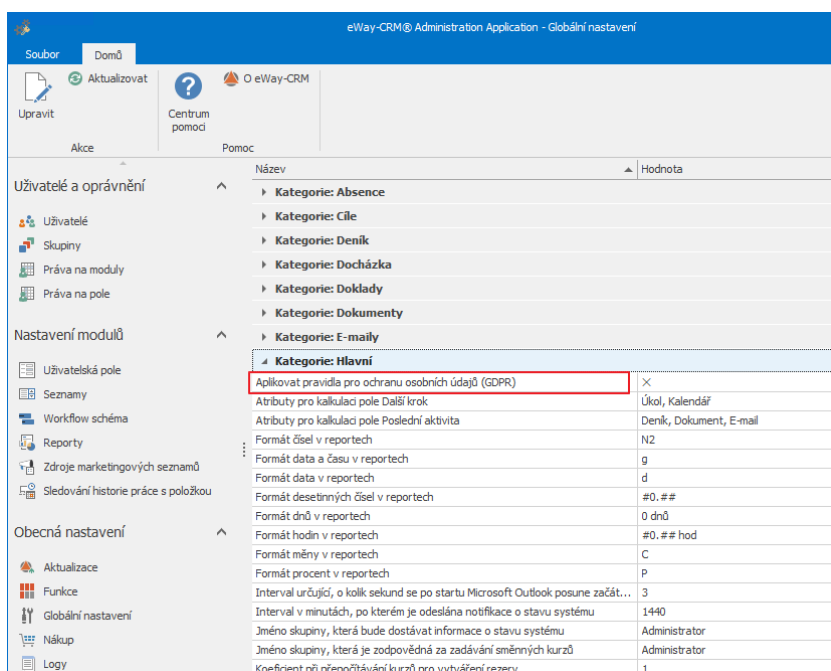
2. Klikněte na tlačítko *Globální nastavení*.



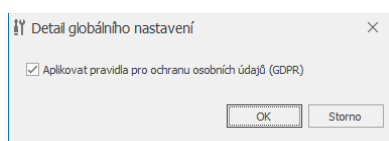
3. Otevřete sekci *Hlavní*.



4. Dvojklikem otevřete položku *Aplikovat pravidla pro ochranu osobních údajů (GDPR)*.



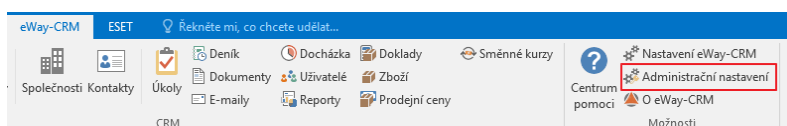
5. Zaškrtněte pole a potvrďte tlačítkem OK.



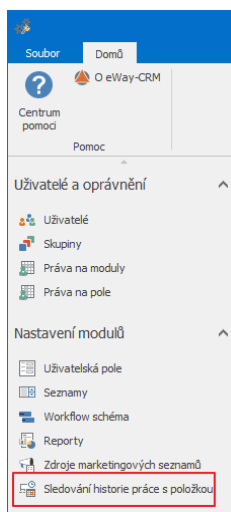
6. V eWay-CRM se aktivují funkce, které jsou relevantní pro GDPR – viz [tento článek](#).

2.2 Sledování změn

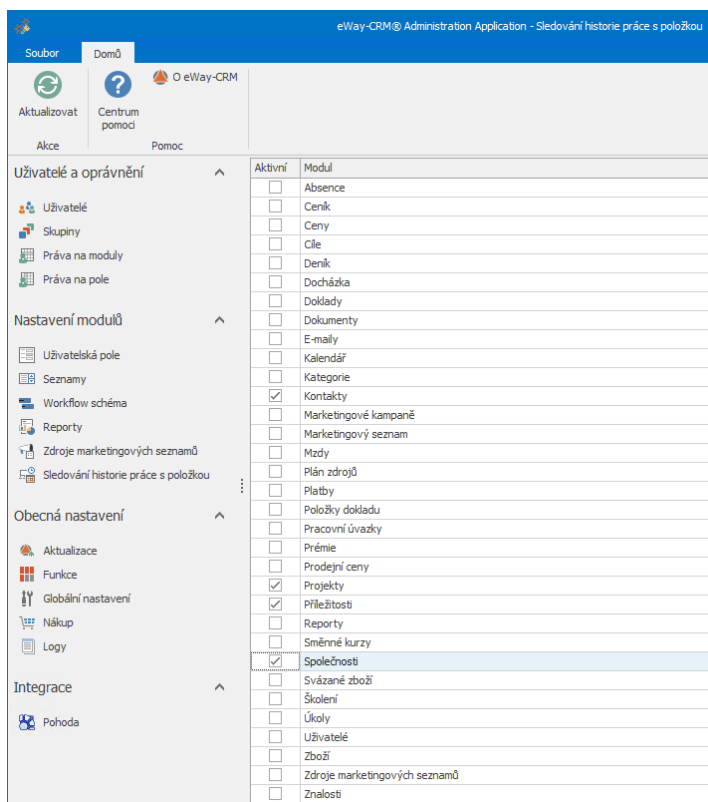
1. Otevřete *Administrační nastavení*.



- Klikněte na sekci *Sledování historie práce s položkou*.



- Zaškrtněte moduly, u kterých chcete historii sledovat. Doporučujeme aktivovat funkci pro *Kontakty*, *Společnosti* a *Příležitosti*. Co s GDPR nesouvisí, ale může být hodnotné, je sledování změn v modulu *Projekty*.



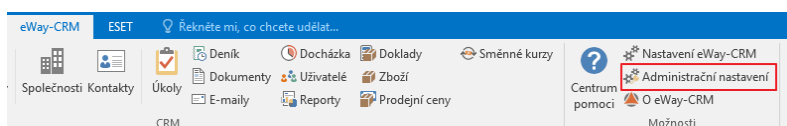
3 Jak evidovat souhlasy se zpracováním

GDPR požaduje, aby byl evidován souhlas se zpracováním osobních údajů, a to zvláště pro každý účel zpracování. V praxi to znamená, že subjekt může souhlasit s tím, že evidujeme jeho osobní údaje pro účely zasílání edukačních materiálů, ale

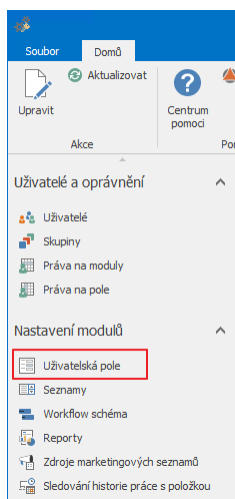
pokud jsme nedostali souhlas se zpracováním jeho údajů pro marketingové účely, nesmíme ho k těmto aktivitám použít. Ačkoliv v praxi bude drtivá většina firem evidovat souhlas jeden, ukážeme si, jak funkci použít univerzálně.

V eWay-CRM si tedy vytvoříme sadu políček, které představují získání souhlasu pro každý z účelů zpracování. Můžeme použít obyčejná zaškrťovací pole nebo evidovat datum a čas a evidovat tak „Datum získání souhlasu“. Druhá z variant nám později umožní vyfiltrovat si kontakty, které nám daly kontakt před pěti lety (protože nám naše interní politika přikazuje souhlas po pěti letech obnovit, resp. klienta z databáze smazat).

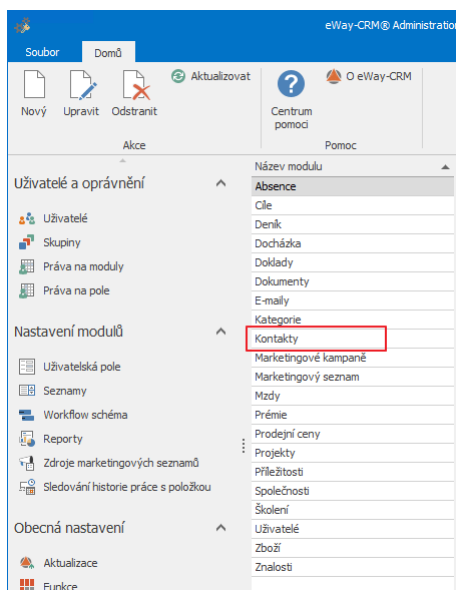
1. Otevřete si *Administrační nastavení*.



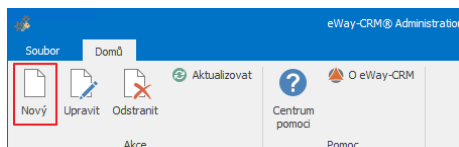
2. Klikněte na sekci *Uživatelská pole*.



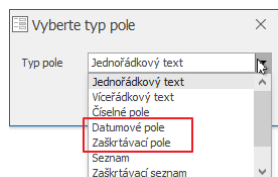
3. Klikněte na modul *Kontakty* (popř. *Příležitosti*, resp. *Společnosti*).



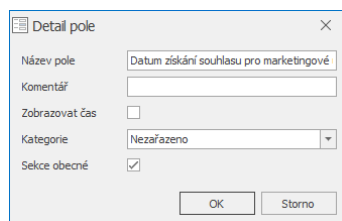
4. Vlevo nahoře stiskněte tlačítko Nový.



5. Vyberte požadovaný typ – *Datumové pole* nebo *Zaškrťovací pole*.



6. Napište název pole – např. „Datum získání souhlasu pro marketingové účely“ nebo „Souhlas pro marketingové účely“ (popř. libovolně jiný dle preference).

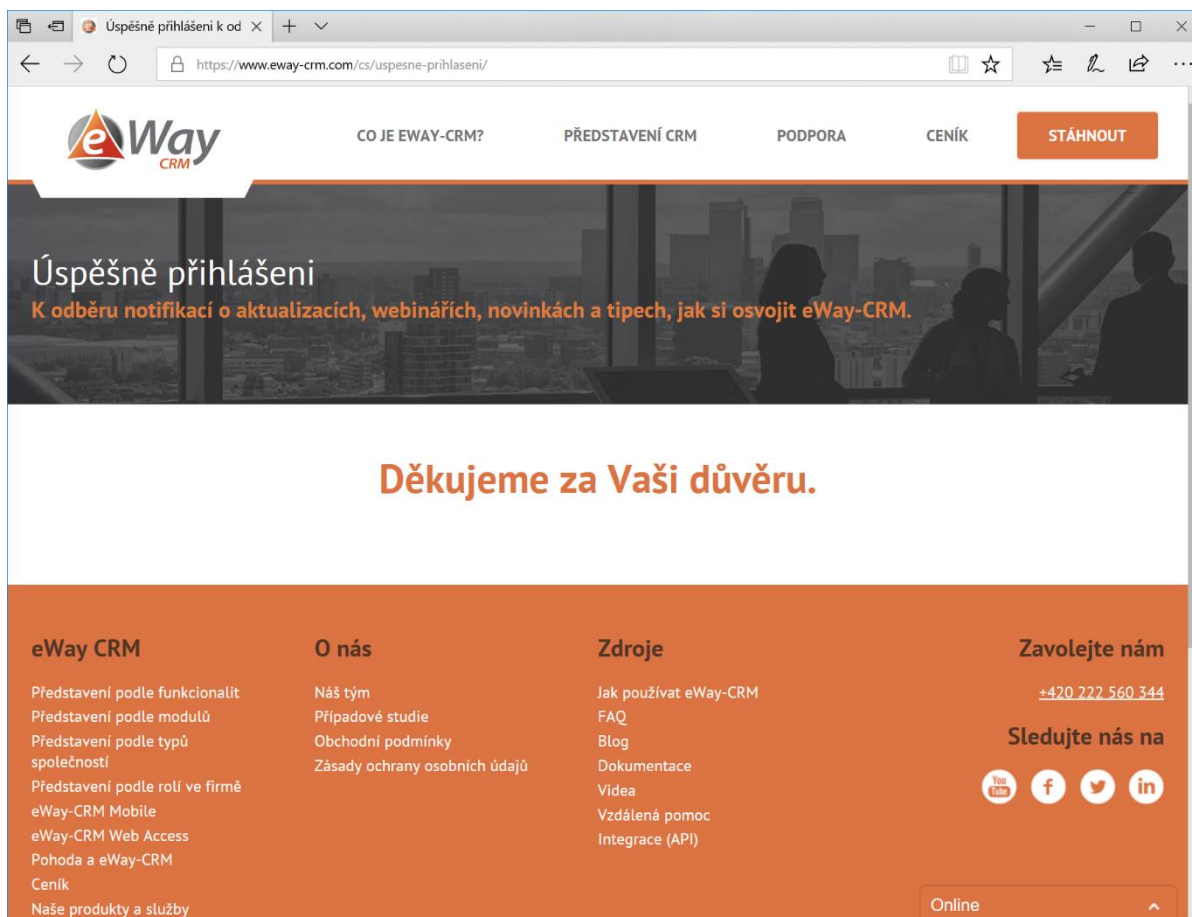


7. Stiskněte OK.
8. Kroky 4-7 opakujte pro každý z účelů zpracování zvlášť.

4 Jak získat souhlasy se zpracováním

Pro získávání souhlasů využijeme funkci *Profesionální emaily*, která je k dispozici v modulu *Marketing*. Stručně řečeno rozpošleme hromadný email, ve kterém subjekty o souhlas požádáme. Ten bude vyjádřen kliknutím na hypertextový odkaz, který jim pošleme emailem. Pokud subjekt na odkaz klikne, v eWay-CRM bude souhlas automaticky u kontaktu zaevidován v políčkách, která jsme si vytvořili v minulé kapitole. Zároveň bude automaticky přiřazen i deník, podle něhož poznáme, z jaké kampaně byl souhlas udělen.

Pro tyto účely bude velmi vhodné, aby subjekt po kliknutí na odkaz z emailu uviděl vaši webovou stránku s hezkým textem „Děkujeme za udělení souhlasu“. Vřele doporučujeme takovou stránku připravit v redakčním systému vašeho webu.

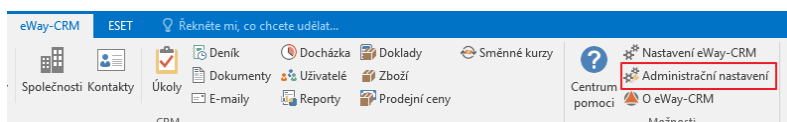


4.1 Příprava uživatelských polí na kartě Marketingové kampaně

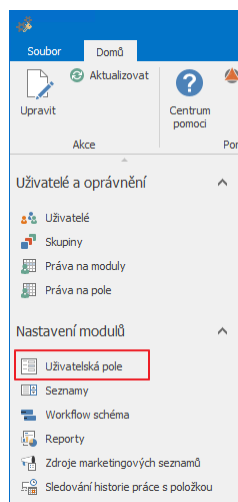
V kapitole *Jak evidovat souhlasy* se zpracováním jsme si vytvořili sadu políček pro evidenci souhlasů. Na kartě *Kontaktu, Společnosti*, popř. *Příležitosti* máme tedy definováno jedno či více políček.

Nyní si vytvoříme políčka na kartě marketingové kampaně.

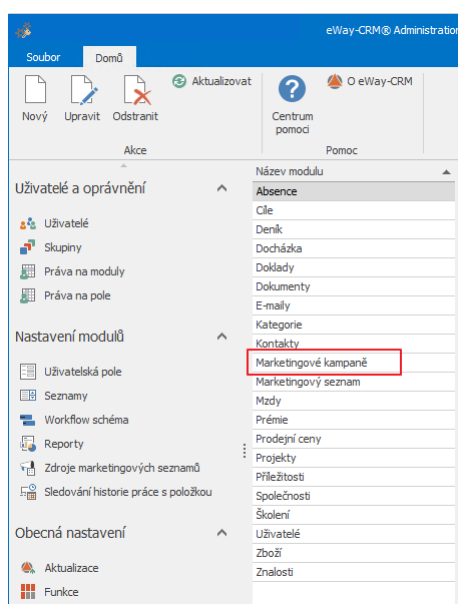
1. Otevřete si *Administrativní nastavení*.



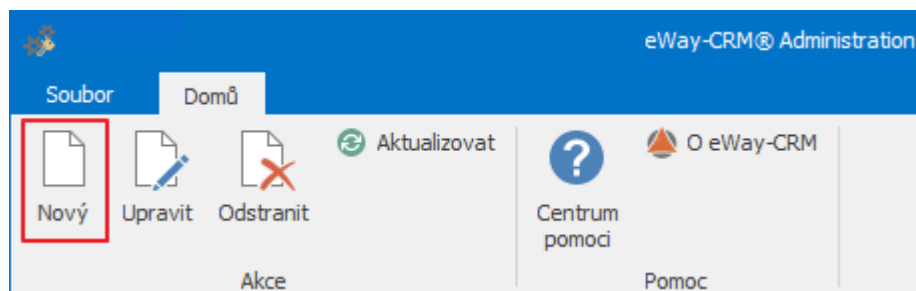
2. Klikněte na sekci *Uživatelská pole*.



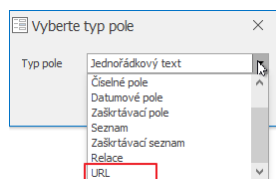
3. Klikněte na modul *Marketingové kampaně*.



4. Vlevo nahoře stiskněte tlačítko *Nový*.

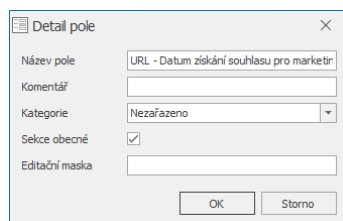


5. Vyberte typ *URL*.



6. Napište název pole. Dbejte prosím zvláštní důraz na to, aby se název pole na kartě *Marketingové kampaně* shodoval s názvem pole na kartě *Kontaktu* (resp. *Příležitosti* či *Společnosti*) s tím, že před ním bude pouze prefix „URL - “.

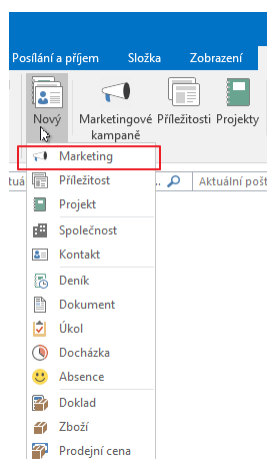
Pokud jste si v minulé kapitole vytvořili na kartě *Kontaktu* pole „Datum získání souhlasu pro marketingové účely“, potom nazvěte pole „URL - Datum získání souhlasu pro marketingové účely“.



7. Stiskněte *OK*.
8. Kroky 4-6 opakujte pro každý z účelů zpracování zvlášť.

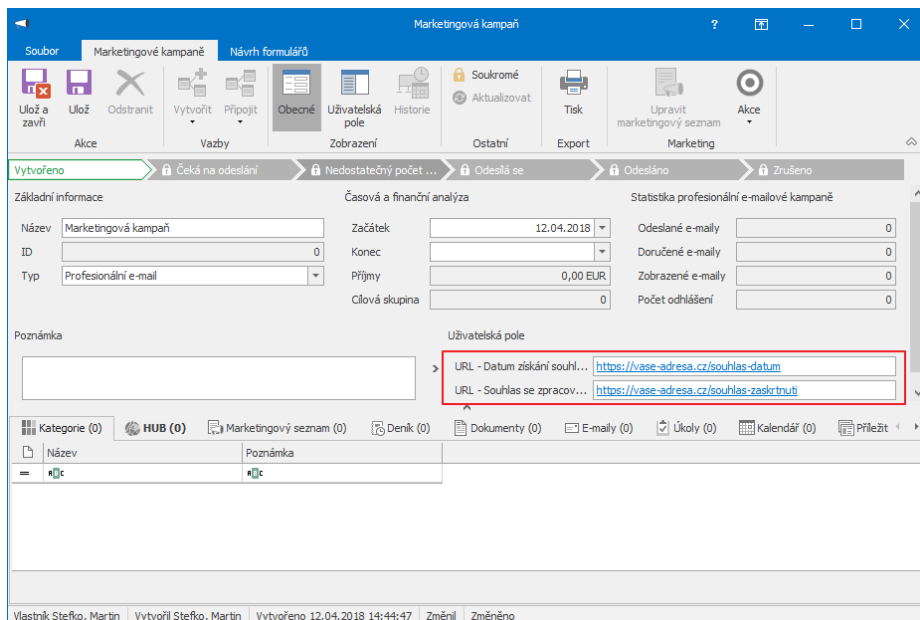
4.2 Vytvoření a odeslání Marketingové kampaně

1. V eWay-CRM klikněte na tlačítko *Nový > Marketing*.



2. Do nových políček „URL - Souhlas...” vložte cílové URL stránky, která se subjektu zobrazí v případě, že uživatel klikne na váš hypertextový souhlas. Pozor na to, aby byl odkaz kompletní (i včetně *http://*, resp. *https://*).

Doporučujeme postupovat tak, že si stránku zobrazíte v prohlížeči a odkaz do políčka zkopírujete přes schránku Windows.

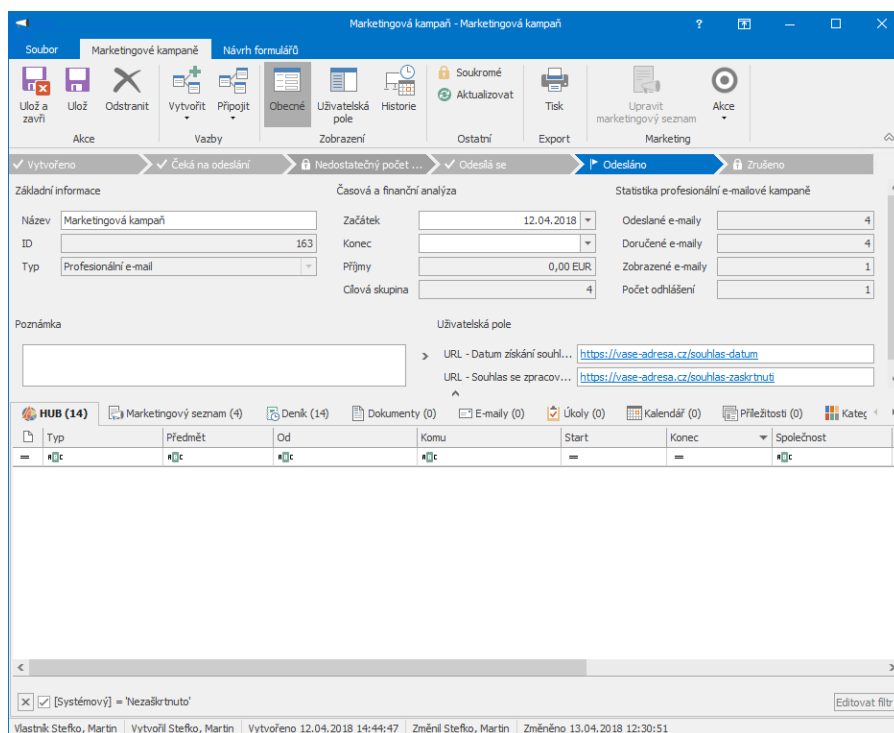


3. Kampaň dále zpracujte tak, jak jste zvyklí. Pro jistotu [přikládáme návod](#).

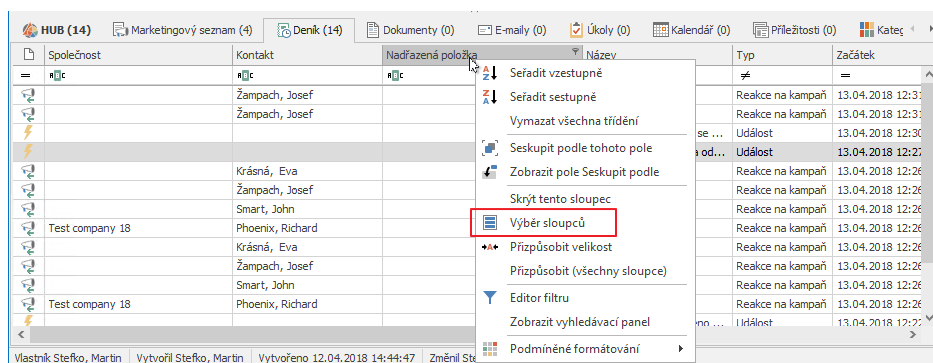
4.3 Kontrola, zda máme souhlasy správně evidované

Jakmile bude kampaň ve stavu *Odesláno*, můžete začít pokukovat po prvních vlaštovkách.

1. Otevřete si marketingovou kampaň, ve které jste žádali o souhlasy.



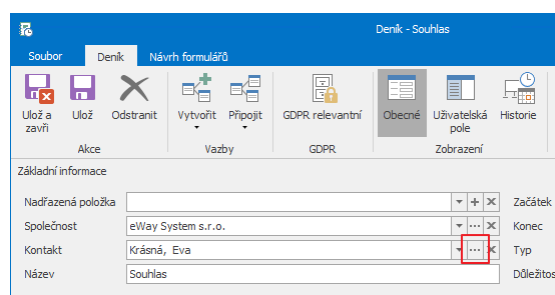
- Klikněte na záložku Deník.
- Za pomoci funkce [Výběr sloupců](#) si přidejte do přehledu sloupec *Poznámka*.



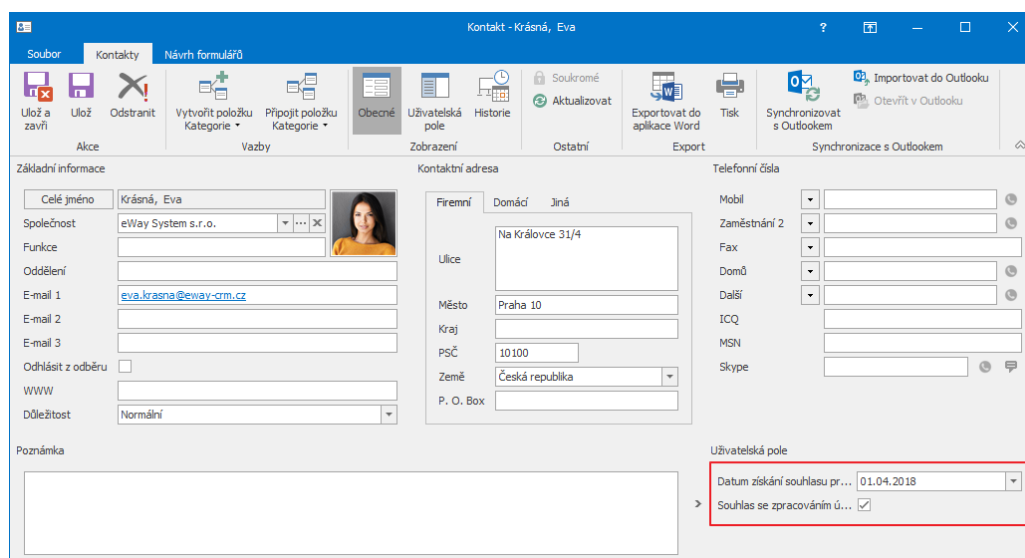
- Vyfiltrujte si záznamy, které v poznámce obsahují URL stránky, která se subjektům zobrazí v momentě, kdy kliknou na odkaz Souhlasím.

Společnost	Kontakt	Nadřazená položka	Název	Poznámka	Typ
eWay System s.r.o.	Krásná, Eva	Souhlas	Souhlas	https://vase-a	yp

- Dvakrát poklekejte na některý z deníků pro jeho otevření.
- Klepnutím na ikonu s třemi tečkami otevřete *Kontakt* (popř. *Společnost* či *Příležitost*), se kterou je deník svázaný.



- V poli „Datum získání souhlasu...“ byste měli vidět hodnotu.



- Deník je samozřejmě s položkou svázaný, takže lze kdykoliv dohledat podrobnosti.

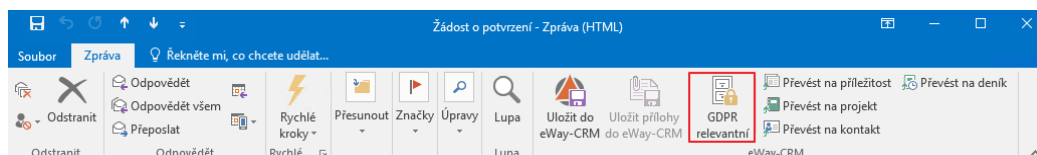
5 Právo subjektů na přístup k osobním údajům

Každý subjekt může dle článku 15, GDPR požadovat od správce potvrzení, zda a jaké informace jsou evidovány, jejich účelu atp.

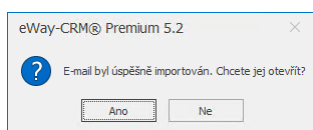
5.1 Evidence přijetí žádosti od klienta (subjektu)

5.1.1 Zaslané emailem

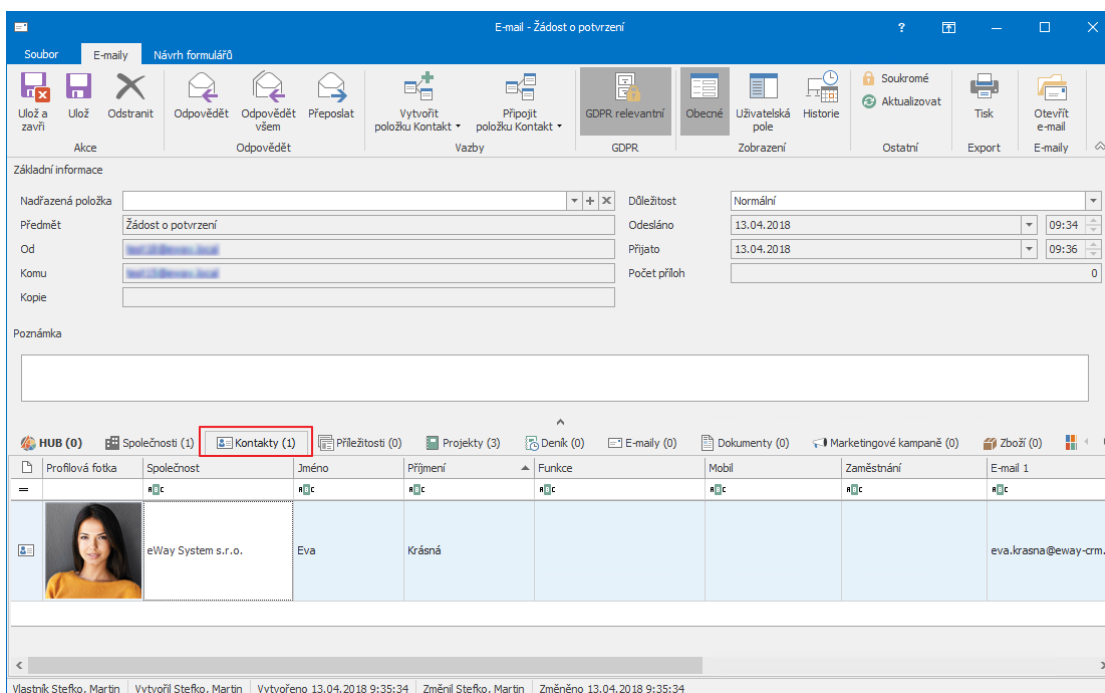
- Dvojklikem otevřete email.
- V horním panelu nástrojů klikněte na tlačítko *GDPR relevantní*. Tímto dojde k uložení emailu do eWay-CRM, jako byste to dělali skrze tlačítko *Uložit do eWay-CRM*.



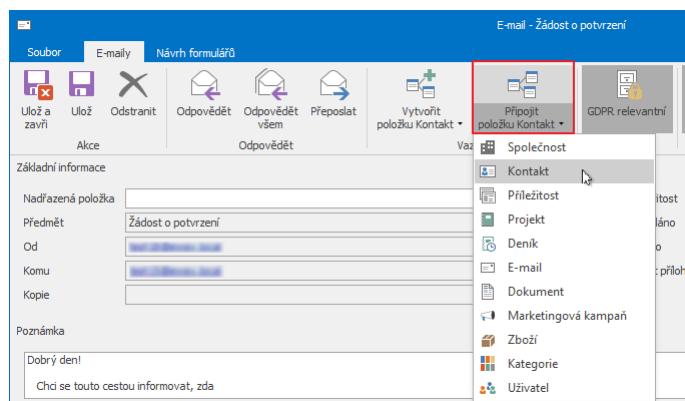
- Jakmile se Vám otevře hláška, zda chcete email otevřít, klikněte na *Ano*.



- Přesvědčte se, zda je email správně svázaný s kontaktem (popř. příležitostí či společností) a žádost nepřišla např. z adresy, kterou ještě v eWay-CRM nemáte.

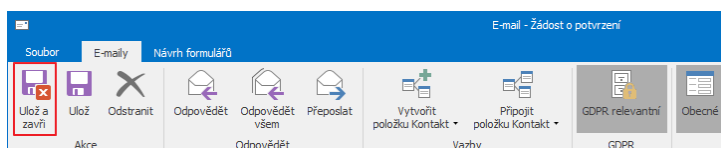


- a. Pokud email nemá vazbu na kontakt, stiskněte tlačítko *Připojit* > *Kontakt* a vyberte danou osobu.



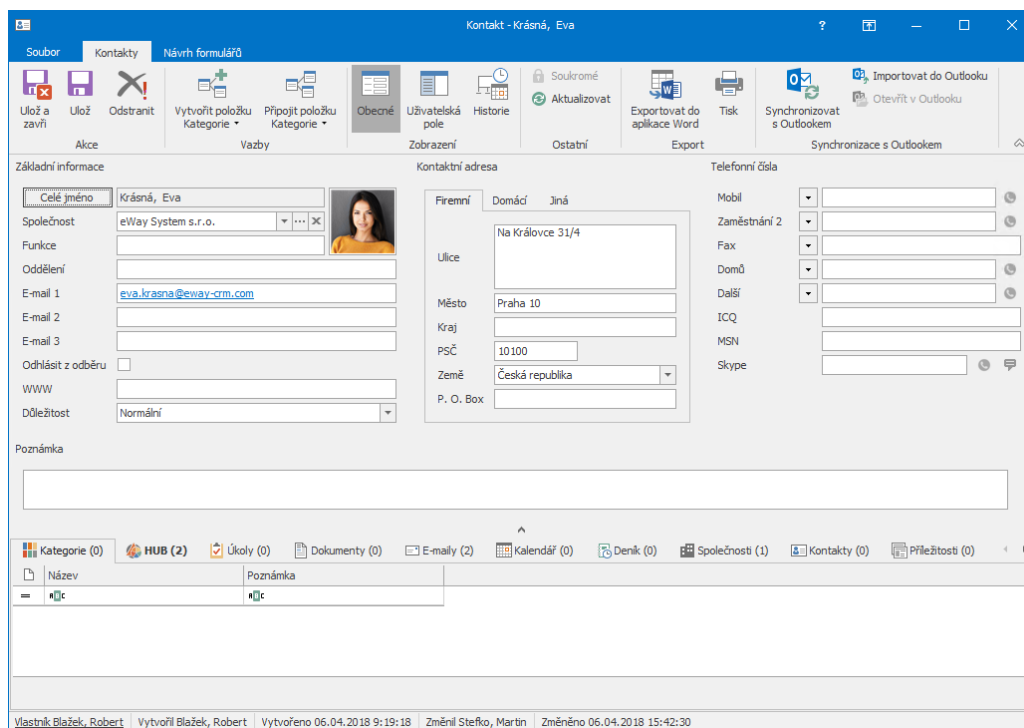
- b. Pokud samozřejmě chcete mít email navázaný na příležitost či společnost, postupujte obdobně.

5. Klikněte na *Ulož a zavři*.

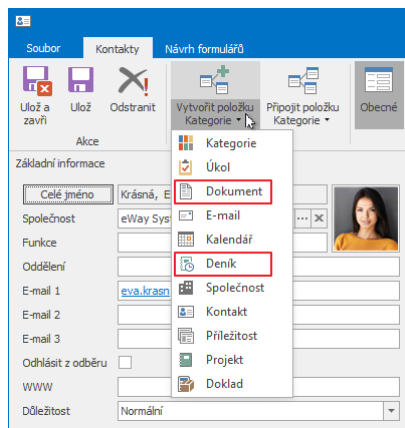


5.1.2 Zasláné písemně / telefonicky / jinak

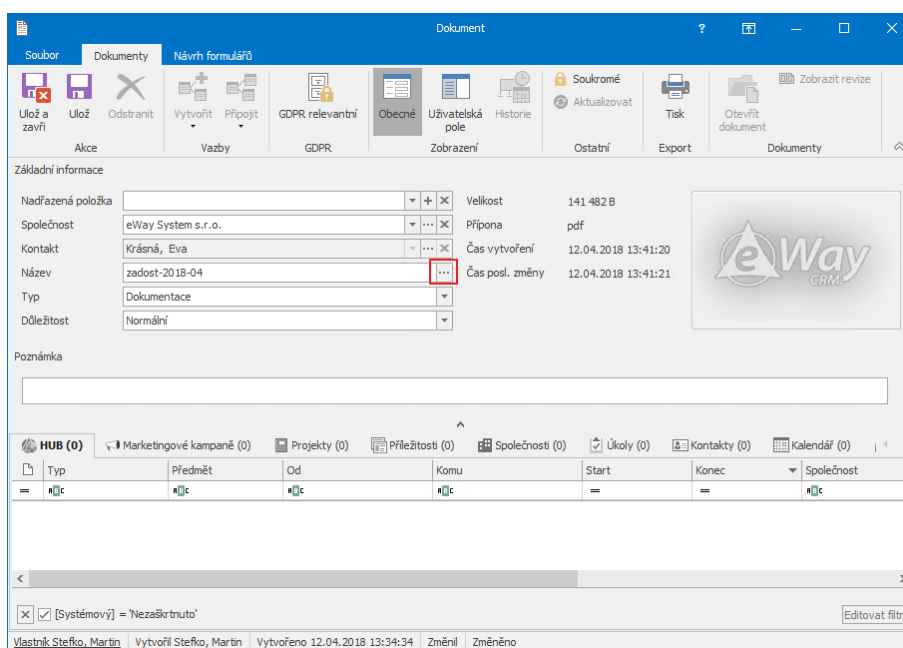
1. Najděte si kontakt (popř. příležitosti či společnost), který žádost podal.



2. Skrz tlačítko *Vytvořit* > *Deník* nebo *Vytvořit* > *Dokument* vytvořte novou položku. Dokumenty používáme v případě, že máme sken žádosti. Deník v případě, že jsme žádost obdrželi ústně.



3. Vyplněte podrobnosti žádosti, resp. přiložte naskenovaný dokument.

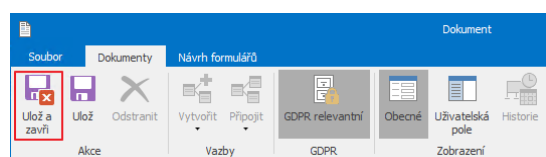


Typ	Předmět	Od	Komu	Start	Konec	Společnost
==	■□□c	■□□c	■□□c	=	=	■□□c

4. Stiskněte tlačítko *GDPR relevantní*. To nám později umožní lepší identifikaci žádosti.



5. Klikněte na *Ulož a zavři*.



5.2 Zpracování žádosti

1. Otevřete si kartu kontaktu (popř. příležitosti či společnosti).
2. Sestavte odpověď (písemnou či emailovou), která bude obsahovat odpovědi na všechny otázky, které GDPR předepisuje. V době psaní tohoto textu se jedná o:
 - a. Účel zpracování
 - i. V uživatelských polích *Souhlas pro XY účely*, resp. *Datum získání souhlasu pro XY účely* (viz kapitola *Jak evidovat souhlasy se zpracováním*) naleznete informaci o tom, pro jaké účely máte od subjektu udělen souhlas.
 - b. Kategorie dotčených osobních údajů
 - i. Na jednotlivých polích kontaktu zjistíte, jaké informace o subjektu evidujete. Např. jméno a příjmení, telefon, email apod.
 - c. Příjemci zpracování
 - i. Na základě bezpečnostní politiky Vaší firmy (pravděpodobně bude nutné konzultovat s IT správcem) zjistíte, kdo z Vaší firmy má k údajům v eWay-CRM přístup.
 - d. Plánované době, po kterou budou údaje uloženy
 - i. Viz vaše interní směrnice pro ochranu údajů.
 - e. Informace o zdrojích souhlasu
 - i. V záložce HUB vyfiltrujte jen ty položky, které mají příznak *GDPR relevantní*. Zde najdete všechny důležité informace, které jsou u daného subjektu relevantní vůči GDPR. Měli byste tam tím pádem mít i pečlivě zaznamenané všechny souhlasy.
 - f. Skutečnosti, zda dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování
 - i. Viz vaše interní směrnice pro ochranu údajů.
 - g. Právech subjektu na výmaz či opravu, právo vznést námitku a právo podat stížnost u dozorového úřadu.

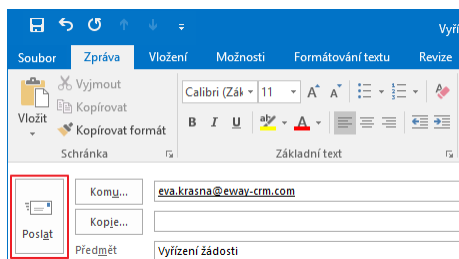
Nezapomeňte na to, že informace o subjektu pravděpodobně evidujete i v jiných softwarech / fyzické podobě.

5.3 Evidence odpovědi klientovi (subjektu) o vyřízení žádosti

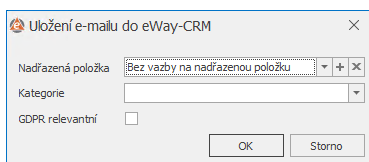
5.3.1 Zaslané emailem

Mám aktivní funkci pro automatické sledování odchozí pošty

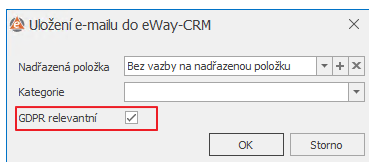
1. Sestavte email a stiskněte tlačítko *Poslat*.



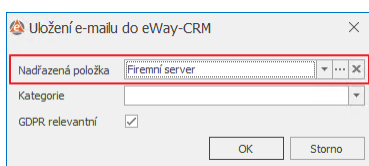
2. Objeví se dialog s dotazem, zda chcete email přiložit do eWay-CRM.



3. Zaškrtněte pole *GDPR relevantní*.



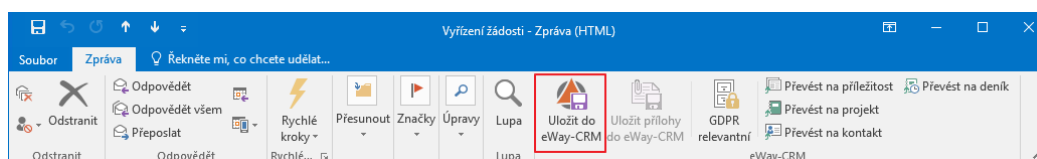
4. Můžete vybrat *Nadřazenou položku*.



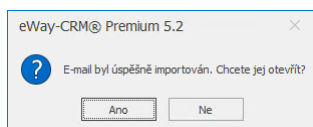
5. Stiskněte tlačítko *OK*.

Nemám aktivní funkci pro automatické sledování odchozí pošty

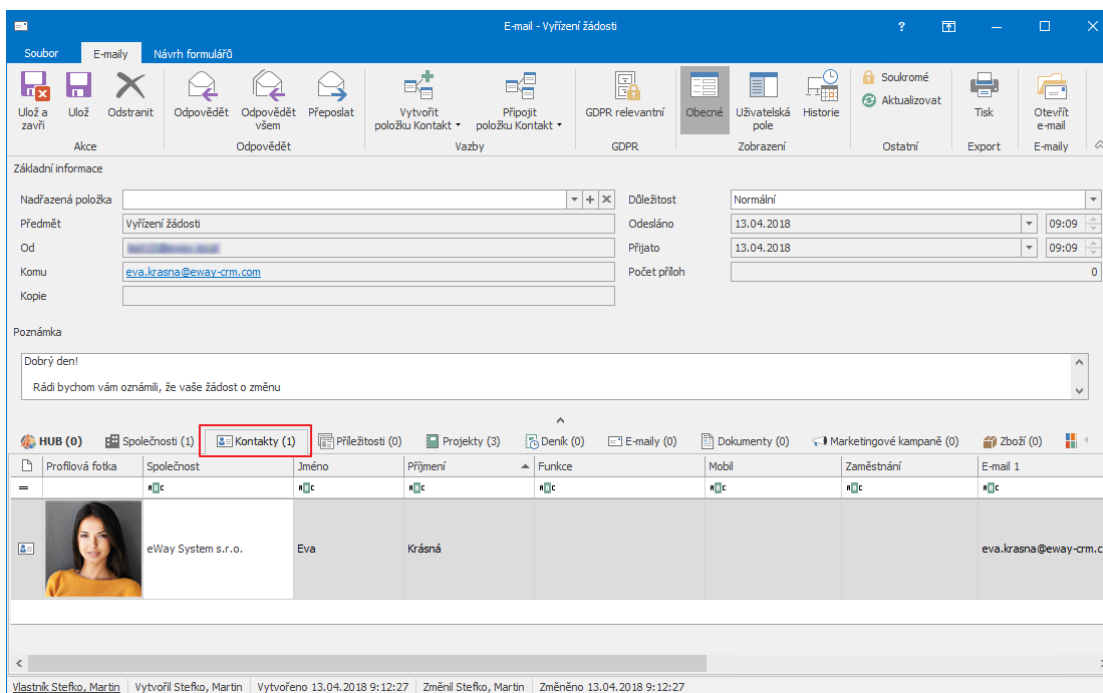
1. Dvojklikem otevřete email v *Odeslané poště*.
2. V horním panelu nástrojů klikněte na tlačítko *Uložit do eWay-CRM*.



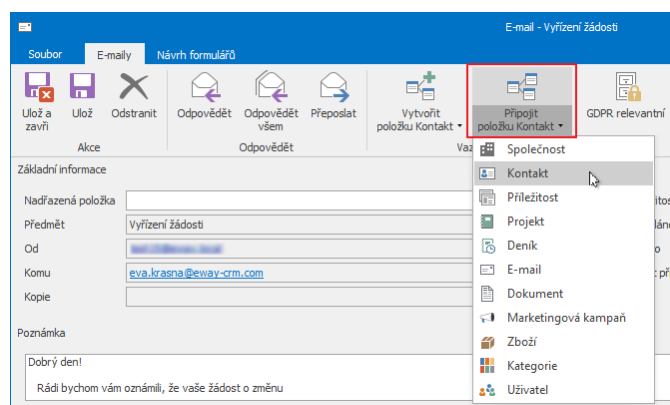
3. Jakmile se Vám otevře hláška, zda chcete email otevřít, klikněte na *Ano*.



4. Přesvědčte se, zda je email správně svázaný s kontaktem (popř. příležitostí či společností) a žádost nepřišla např. z adresy, kterou ještě v eWay-CRM nemáte.

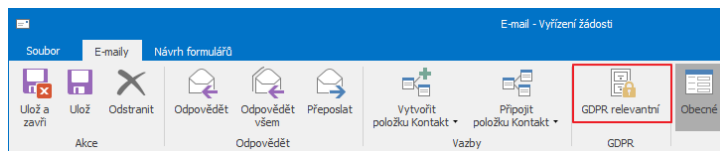


- a. Pokud email nemá vazbu na kontakt, stiskněte tlačítko *Připojit > Kontakt* a vyberte danou osobu.

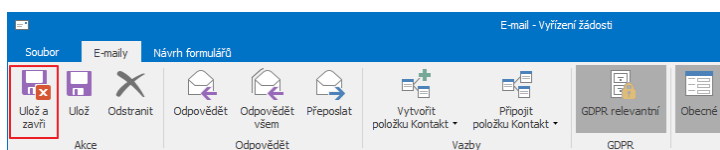


- b. Pokud samozřejmě chcete mít email navázaný na příležitost či společnost, postupujte obdobně.

- Na kartě emailu stiskněte v panelu nástrojů tlačítko *GDPR relevantní*. To nám později umožní lepší identifikaci žádosti.

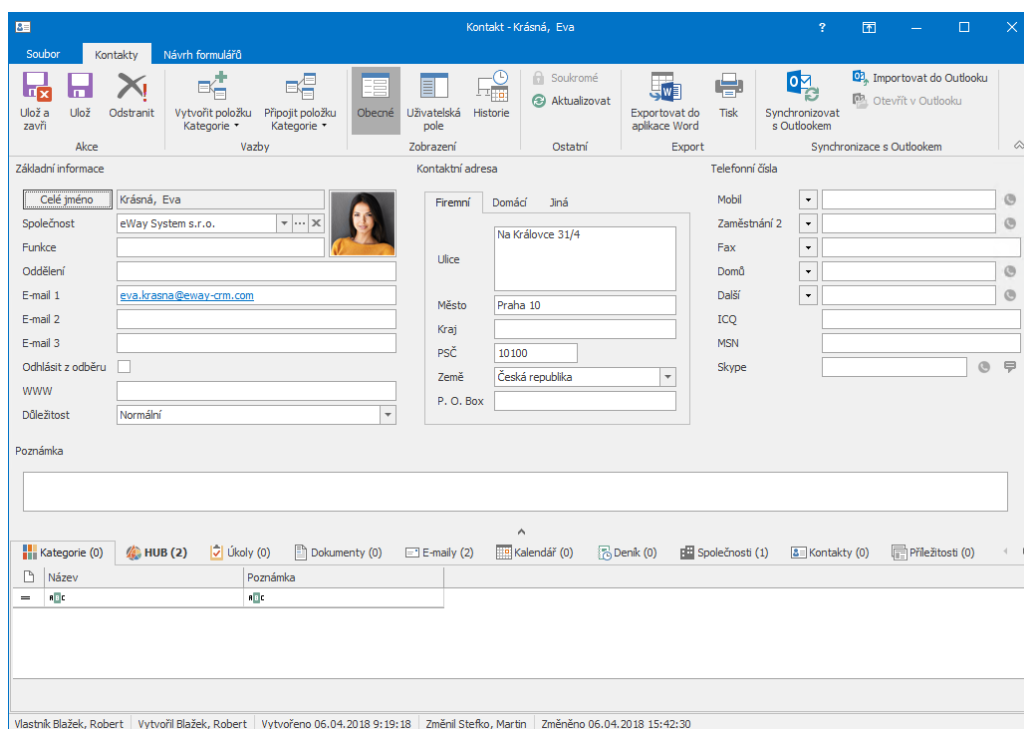


- Klikněte na *Ulož a zavři*.



5.3.2 Zasláné písemně / telefonicky / jinak

- Najděte si kontakt (popř. příležitosti či společnost), který žádost podal.



Kontakt - Krásná, Eva

Základní informace

Celé jméno: Krásná, Eva

Společnost: eWay System s.r.o.

Funkce:

Oddělení:

E-mail 1: eva.kraska@eway-crm.com

E-mail 2:

E-mail 3:

Odhlásit z odběru:

WWW:

Důležitost: Normální

Kontaktní adresa

Firmní: Na Královce 31/4

Ulice:

Město: Praha 10

Kraj:

PSČ: 10100

Země: Česká republika

P. O. Box:

Telefonní čísla

Mobil:

Zaměstnaní 2:

Fax:

Domů:

Další:

ICQ:

MSN:

Skype:

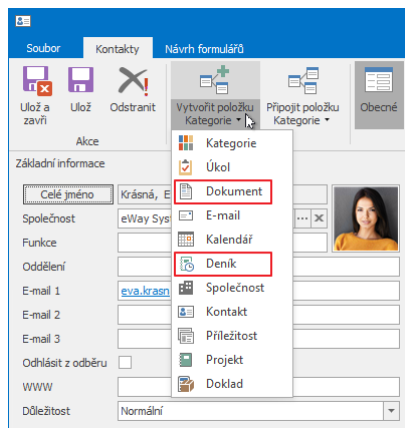
Poznámka

Kategorie (0) | HUB (2) | Úkoly (0) | Dokumenty (0) | E-maily (2) | Kalendář (0) | Deník (0) | Společnosti (1) | Kontakty (0) | Příležitosti (0)

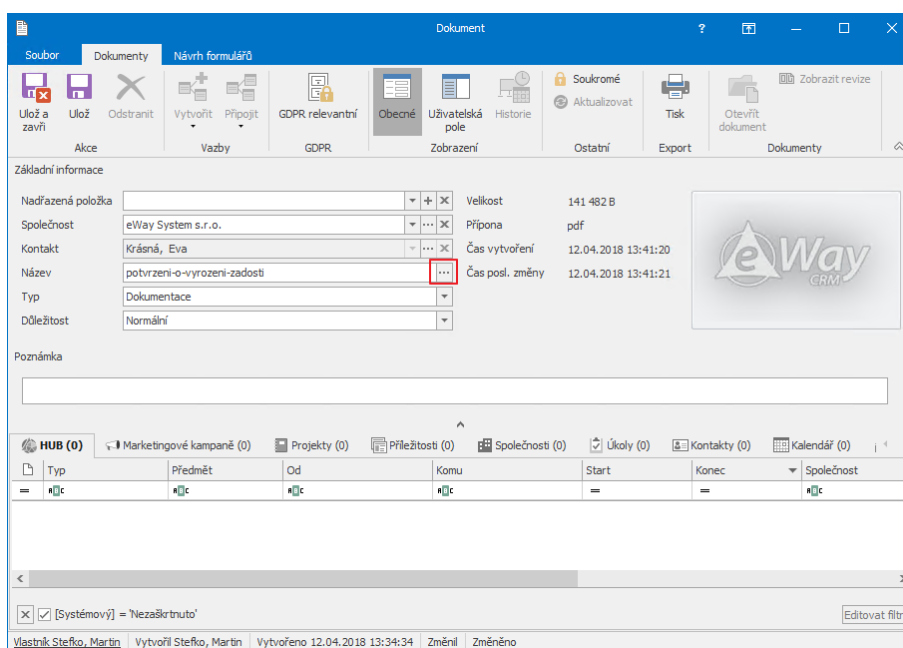
Název: Poznámka

Vlastník: Blažek, Robert | Vytvořil: Blažek, Robert | Vytvořeno: 06.04.2018 9:19:18 | Změnil: Stefko, Martin | Změněno: 06.04.2018 15:42:30

2. Skrz tlačítko *Vytvořit* > *Deník* nebo *Vytvořit* > *Dokument* vytvořte novou položku. Dokumenty používáme v případě, že máme sken žádosti. Deník v případě, že jsme žádost obdrželi ústně.



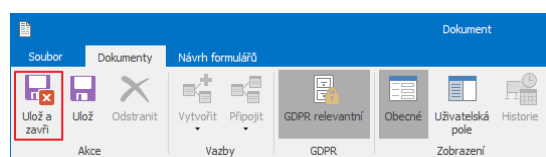
3. Vyplněte podrobnosti žádosti, resp. přiložte naskenovaný dokument.



4. Stiskněte tlačítko *GDPR relevantní*. To nám později umožní lepší identifikaci žádosti.



5. Klikněte na *Ulož a zavři*.



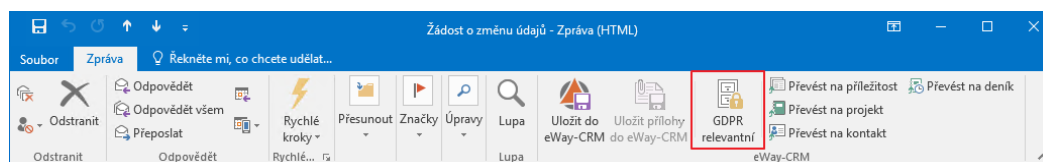
6 Právo na opravu

Podle článku 16, GDPR má subjekt právo na opravu, popř. doplnění osobních údajů, a to bez zbytečného odkladu.

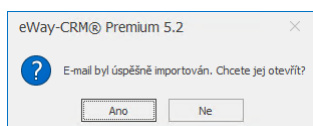
6.1 Evidence přijetí žádosti od klienta (subjektu)

6.1.1 Zaslané emailem

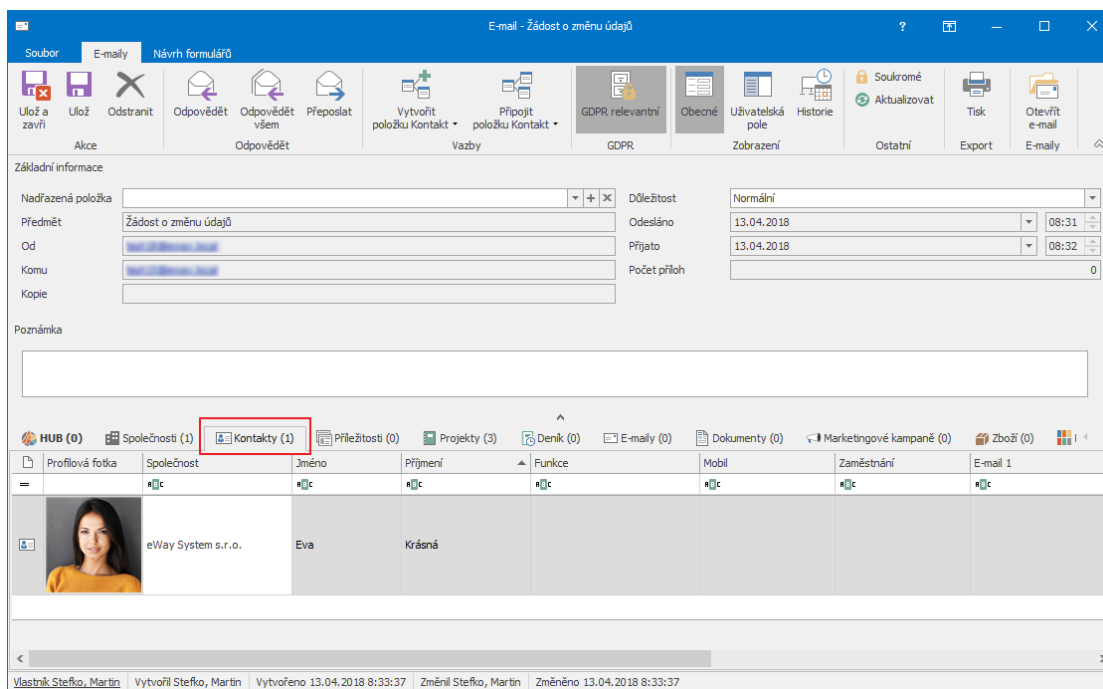
1. Dvojklikem otevřete email.
2. V horním panelu nástrojů klikněte na tlačítko *GDPR relevantní*. Tímto dojde k uložení emailu do eWay-CRM, jako byste to dělali skrze tlačítko *Uložit do eWay-CRM*.



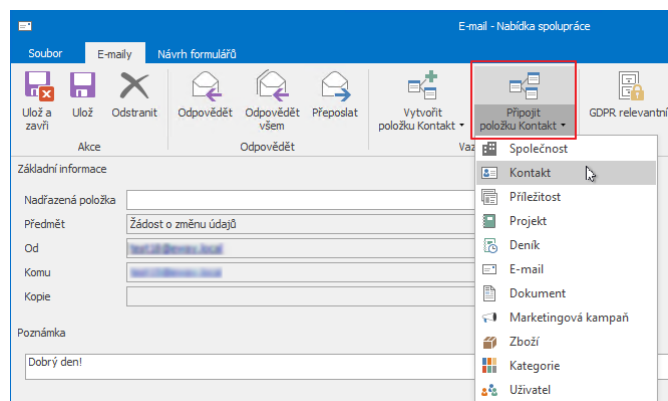
3. Jakmile se Vám otevře hláška, zda chcete email otevřít, klikněte na *Ano*.



4. Přesvědčte se, zda je email správně svázaný s kontaktem (popř. příležitostí či společností) a žádost nepřišla např. z adresy, kterou ještě v eWay-CRM nemáte.

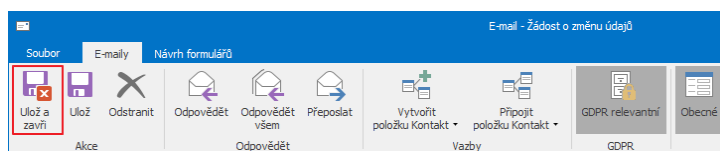


- a. Pokud email nemá vazbu na kontakt, stiskněte tlačítko *Připojit > Kontakt* a vyberte danou osobu.



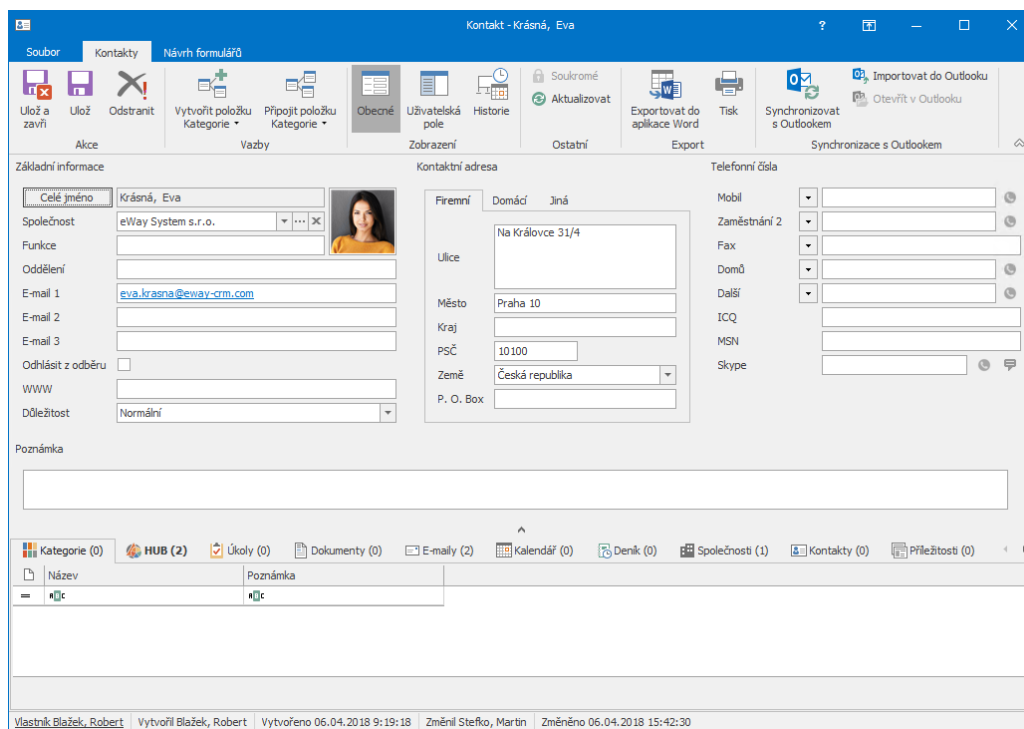
- b. Pokud samozřejmě chcete mít email navázaný na příležitost či společnost, postupujte obdobně.

5. Klikněte na *Ulož a zavři*.

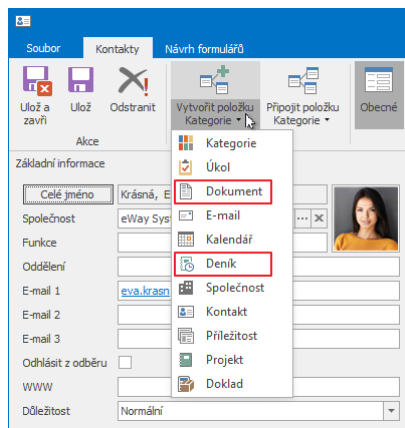


6.1.2 Zasláné písemně / telefonicky / jinak

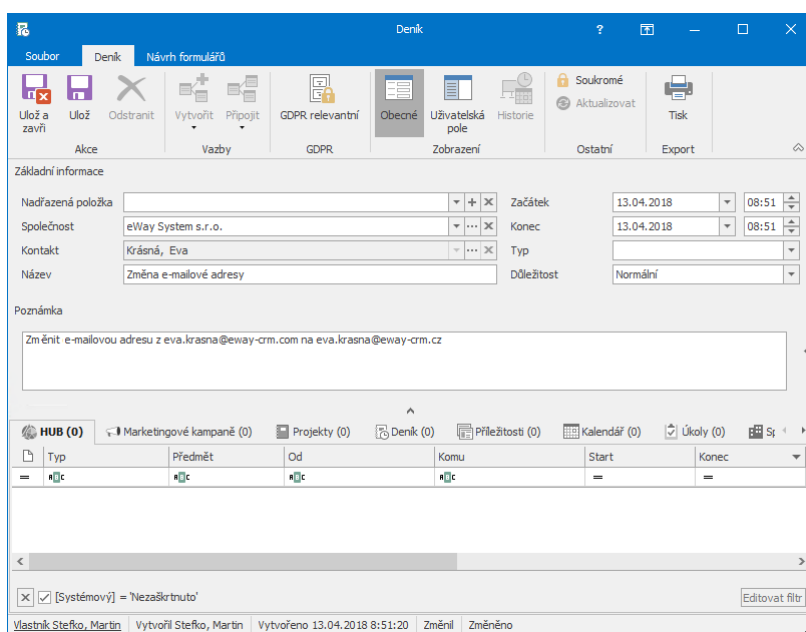
1. Najděte si kontakt (popř. příležitosti či společnost), který žádost podal.



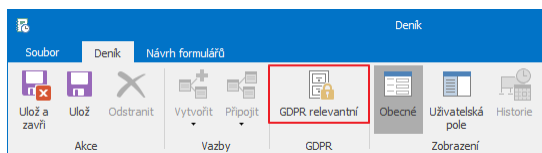
2. Skrz tlačítko *Vytvořit* > *Deník* nebo *Vytvořit* > *Dokument* vytvořte novou položku. Dokumenty používáme v případě, že máme sken žádosti. Deník v případě, že jsme žádost obdrželi ústně.



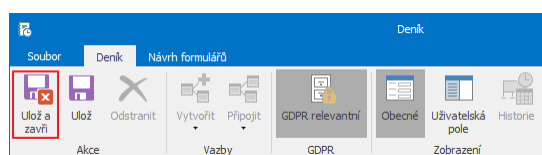
3. Vyplněte podrobnosti žádosti, resp. přiložte naskenovaný dokument.



4. Stiskněte tlačítko *GDPR relevantní*. To nám později umožní lepší identifikaci žádosti.

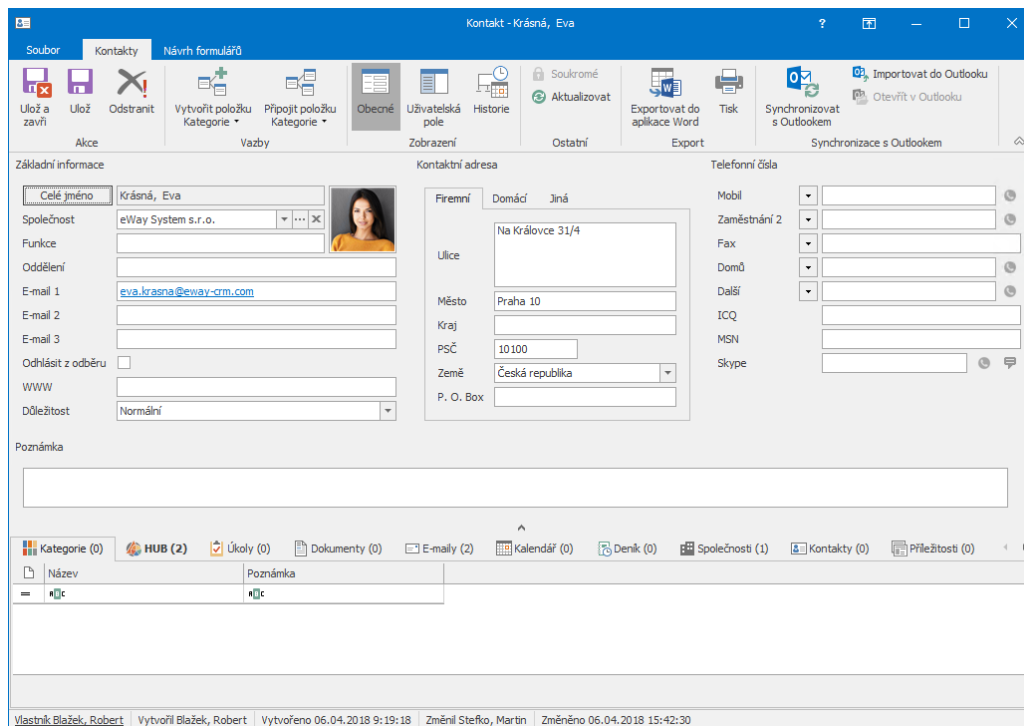


5. Klikněte na *Ulož a zavři*.

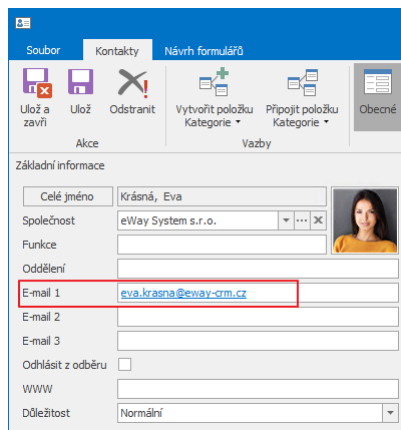


6.2 Provedení opravy

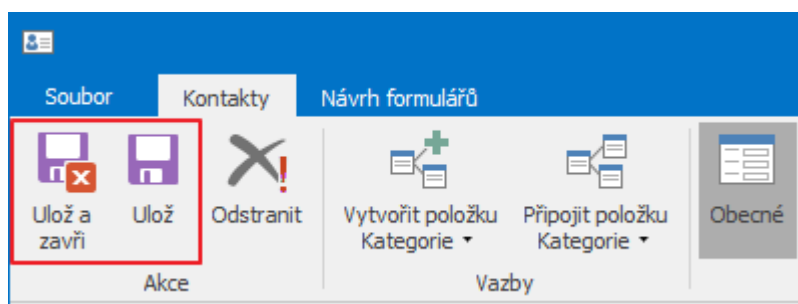
1. Otevřete si kartu kontaktu.



2. Změňte informace v požadovaných polích.



3. Stiskněte tlačítko *Ulož* nebo *Ulož a zavři*.



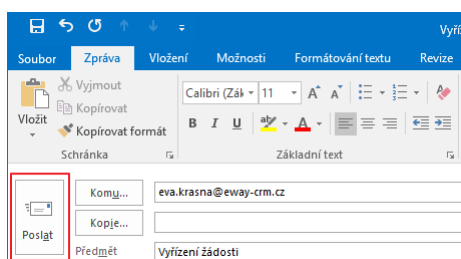
Pokud na kartě kontaktu stisknete v panelu nástrojů tlačítko *Historie změn*, uvidíte podrobné záznamy o provedení dané úpravy. Kdykoliv se tak lze dopátrat kdo a kdy co změnil. Informace o změnách jsou evidovány od instalace eWay-CRM 5.2 a vyšší.

6.3 Evidence odpovědi klientovi (subjektu) o vyřízení žádosti

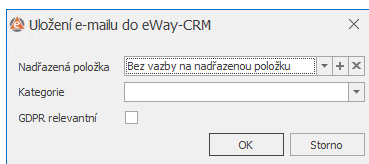
6.3.1 Zaslané emailem

Mám aktivní funkci pro automatické sledování odchozí pošty

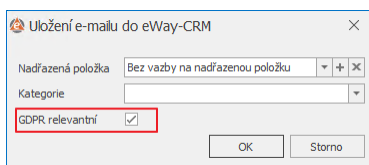
1. Sestavte email a stiskněte tlačítko *Poslat*.



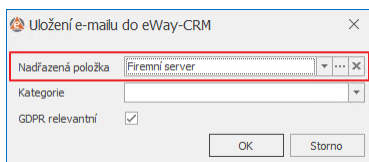
2. Objeví se dialog s dotazem, zda chcete email přiložit do eWay-CRM.



3. Zaškrtněte pole *GDPR relevantní*.



4. Můžete vybrat *Nadřazenou položku*.

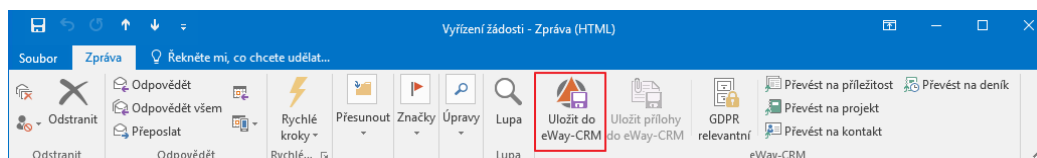


5. Stiskněte tlačítko *OK*.

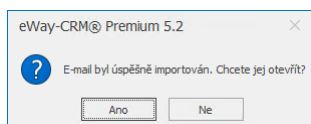
Nemám aktivní funkci pro automatické sledování odchozí pošty

1. Dvojklikem otevřete email v *Odeslané poště*.

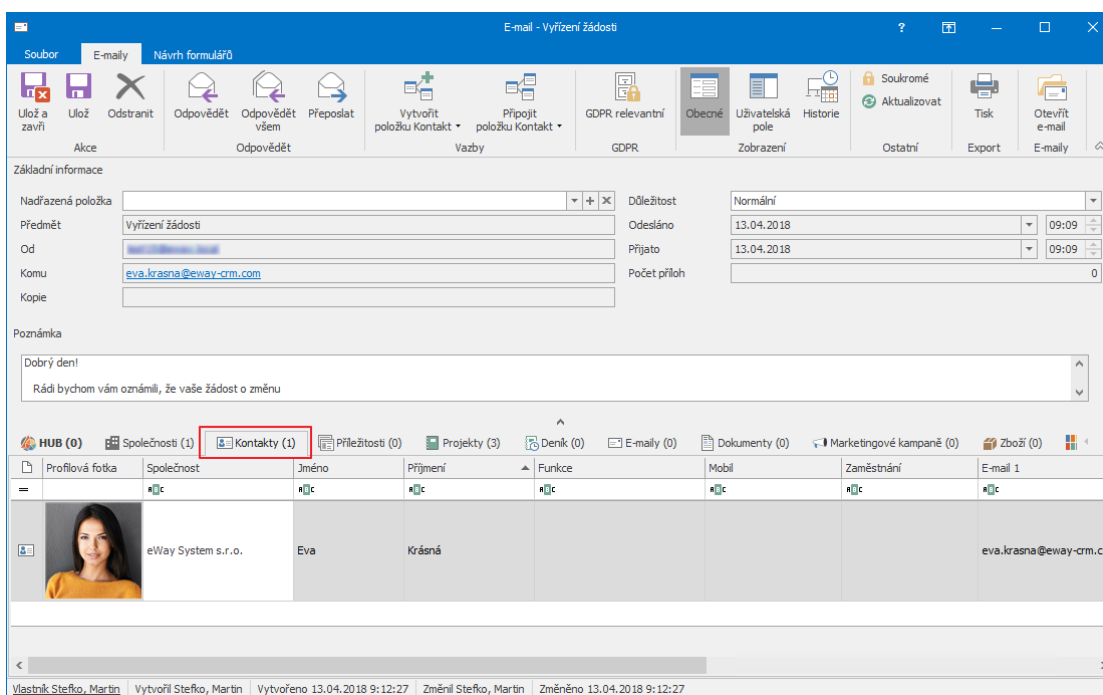
2. V horním panelu nástrojů klikněte na tlačítko *Uložit do eWay-CRM*.



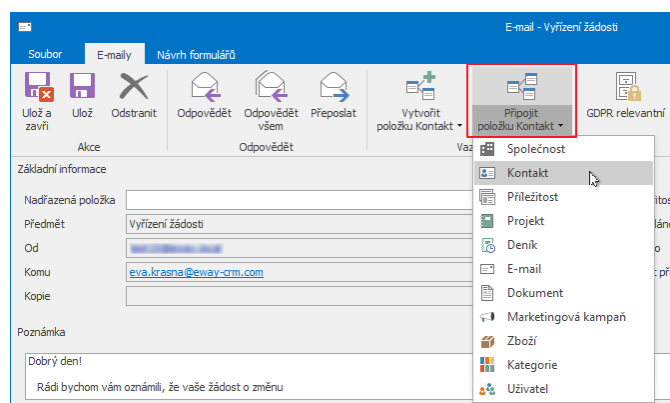
3. Jakmile se Vám otevře hláška, zda chcete email otevřít, klikněte na *Ano*.



4. Přesvědčte se, zda je email správně svázaný s kontaktem (popř. příležitostí či společností) a žádost nepřišla např. z adresy, kterou ještě v eWay-CRM nemáte.

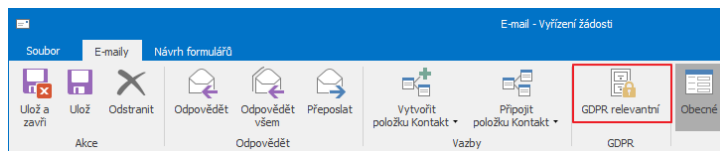


- a. Pokud email nemá vazbu na kontakt, stiskněte tlačítko *Připojit > Kontakt* a vyberte danou osobu.

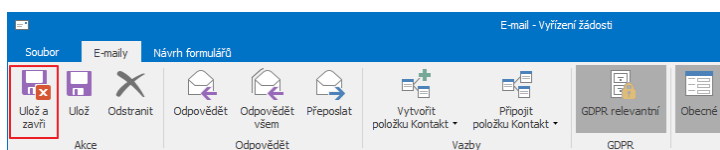


- b. Pokud samozřejmě chcete mít email navázaný na příležitost či společnost, postupujte obdobně.

- Na kartě emailu stiskněte v panelu nástrojů tlačítko *GDPR relevantní*. To nám později umožní lepší identifikaci žádosti.

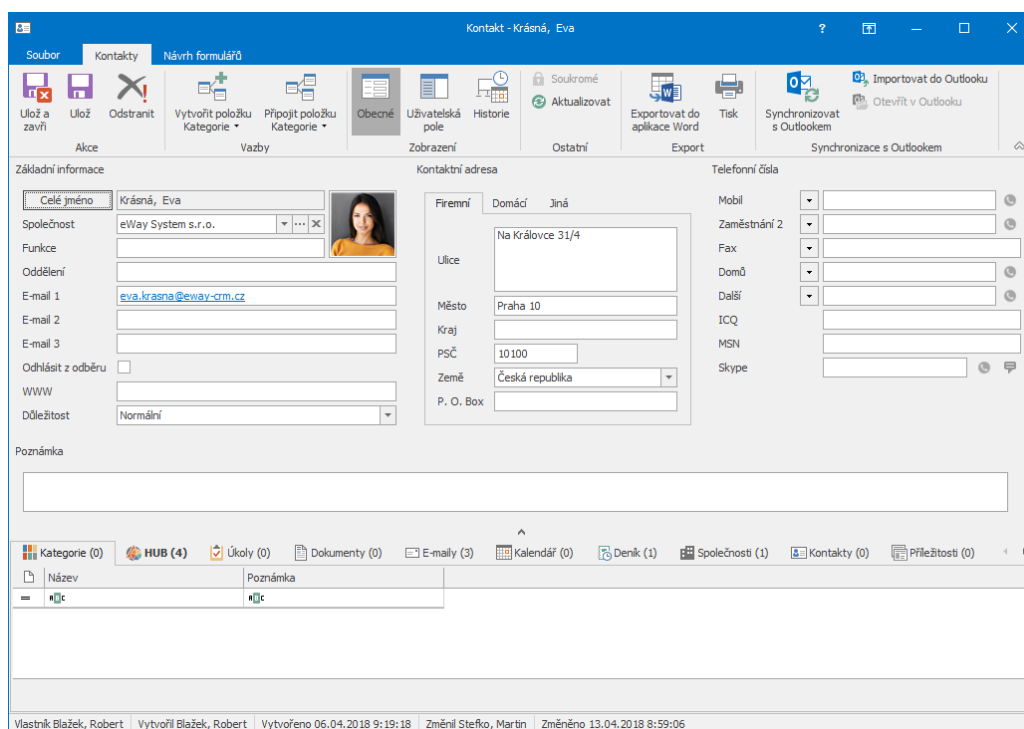


- Klikněte na *Ulož a zavři*.



6.3.2 Zasláné písemně / telefonicky / jinak

- Najděte si kontakt (popř. příležitosti či společnost), který žádost podal.



Kontakt - Krásná, Eva

Základní informace

Celé jméno: Krásná, Eva
 Společnost: eWay System s.r.o.
 Funkce:
 Oddělení:
 E-mail 1: eva.krasna@eway-crm.cz
 E-mail 2:
 E-mail 3:
 Odhlásit z odběru:
 WWW:
 Důležitost: Normální

Kontaktní adresa

Firmní: Na Královce 31/4
 Ulice:
 Město: Praha 10
 Kraj:
 PSČ: 10100
 Země: Česká republika
 P. O. Box:

Telefonní čísla

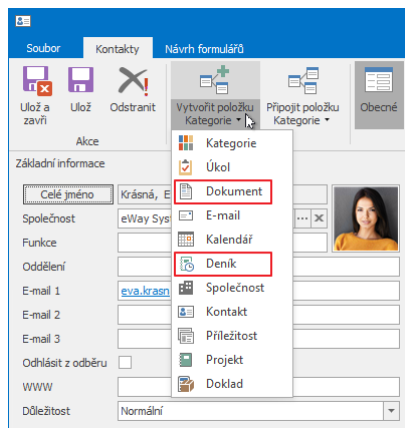
Mobil:
 Zaměstnání 2:
 Fax:
 Domů:
 Další:
 ICQ:
 MSN:
 Skype:

Poznámka

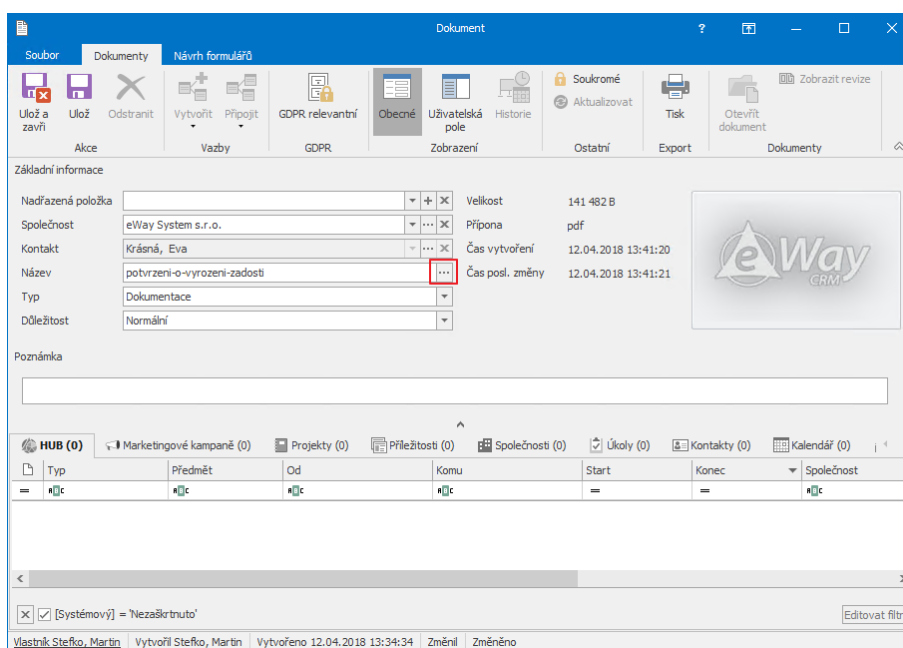
Kategorie (0) | HUB (4) | Úkoly (0) | Dokumenty (0) | E-maily (3) | Kalendář (0) | Deník (1) | Společnosti (1) | Kontakty (0) | Příležitosti (0)

Název	Poznámka
Vlastník Blažek, Robert	Vytvořil Blažek, Robert
Vytvořeno 06.04.2018 9:19:18	Změnil Stefko, Martin
Změněno 13.04.2018 8:59:06	

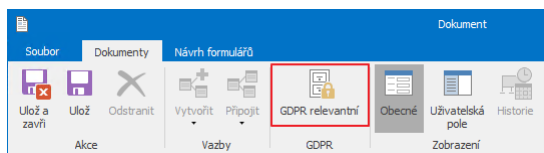
2. Skrz tlačítko *Vytvořit* > *Deník* nebo *Vytvořit* > *Dokument* vytvořte novou položku. Dokumenty používáme v případě, že máme sken žádosti. Deník v případě, že jsme žádost obdrželi ústně.



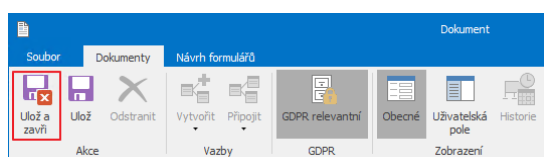
3. Vyplněte podrobnosti žádosti, resp. přiložte naskenovaný dokument.



4. Stiskněte tlačítko *GDPR relevantní*. To nám později umožní lepší identifikaci žádosti.



5. Klikněte na *Ulož a zavři*.



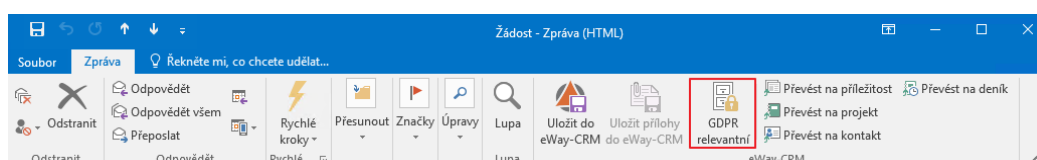
7 Právo na přenositelnost údajů

Článek 20, GDPR specifikuje právo subjektu na přenositelnost údajů, jež správci poskytl. A to ve strukturovaném a běžně používaném a strojově čitelném formátu. Pro tyto účely použijeme Microsoft Excel.

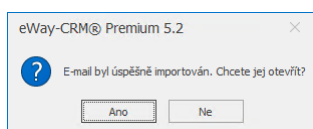
7.1 Evidence přijetí žádosti od klienta (subjektu)

7.1.1 Zaslané emailem

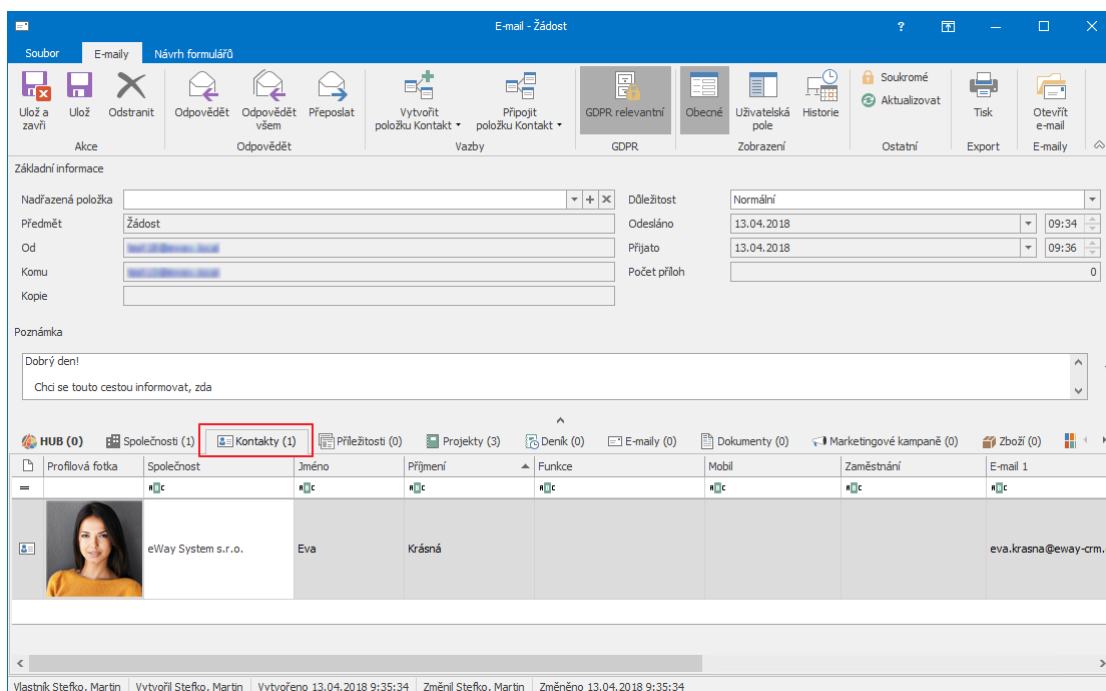
1. Dvojklikem otevřete email.
2. V horním panelu nástrojů klikněte na tlačítko *GDPR relevantní*. Tímto dojde k uložení emailu do eWay-CRM, jako byste to dělali skrze tlačítko *Uložit do eWay-CRM*.



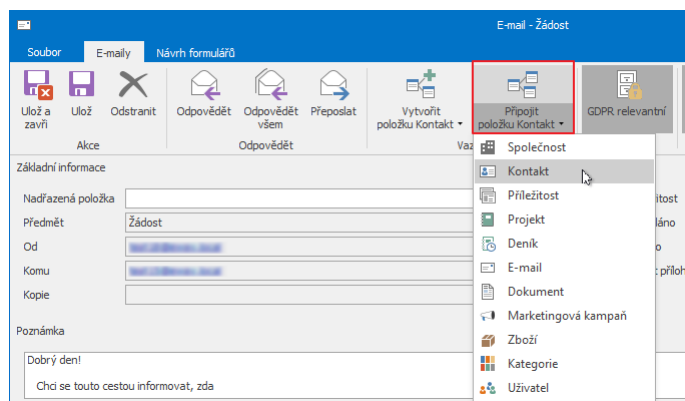
3. Jakmile se Vám otevře hláška, zda chcete email otevřít, klikněte na *Ano*.



4. Přesvědčte se, zda je email správně svázaný s kontaktem (popř. příležitostí či společností) a žádost nepřišla např. z adresy, kterou ještě v eWay-CRM nemáte.

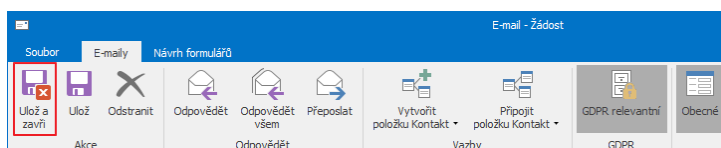


- a. Pokud email nemá vazbu na kontakt, stiskněte tlačítko *Připojit* > *Kontakt* a vyberte danou osobu.



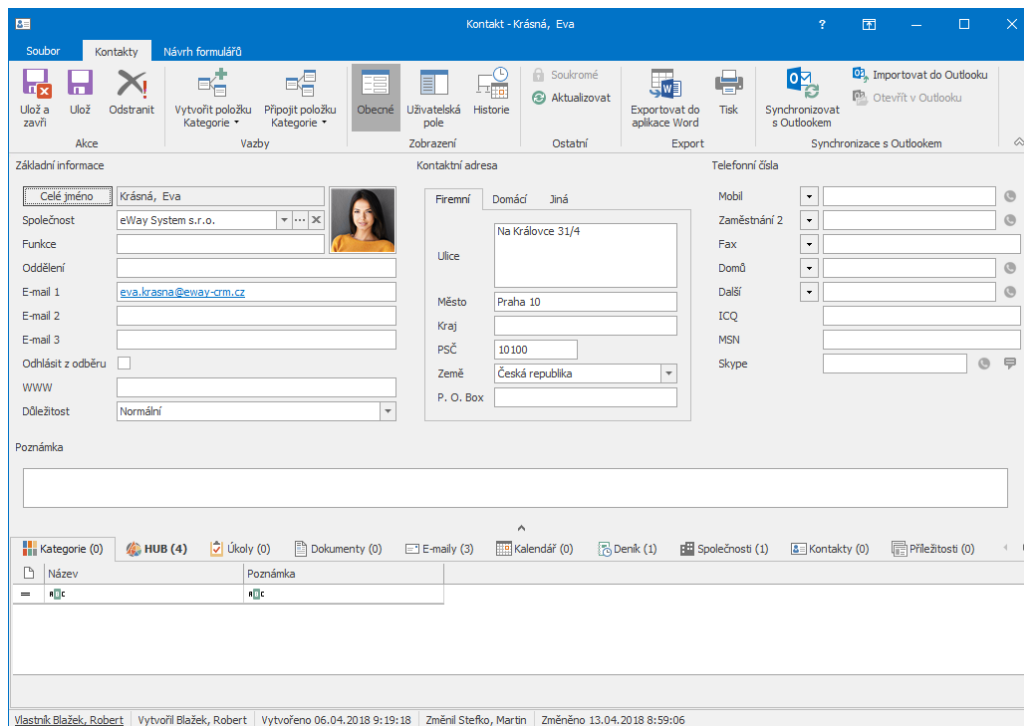
- b. Pokud samozřejmě chcete mít email navázaný na příležitost či společnost, postupujte obdobně.

5. Klikněte na *Ulož a zavři*.

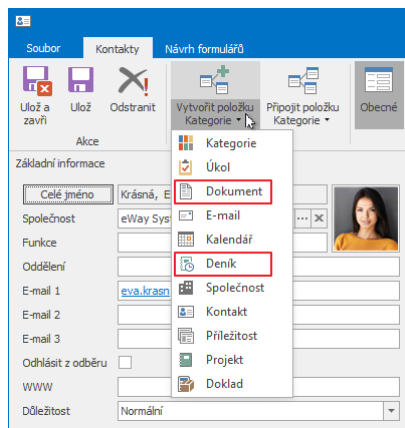


7.1.2 Zasláné písemně / telefonicky / jinak

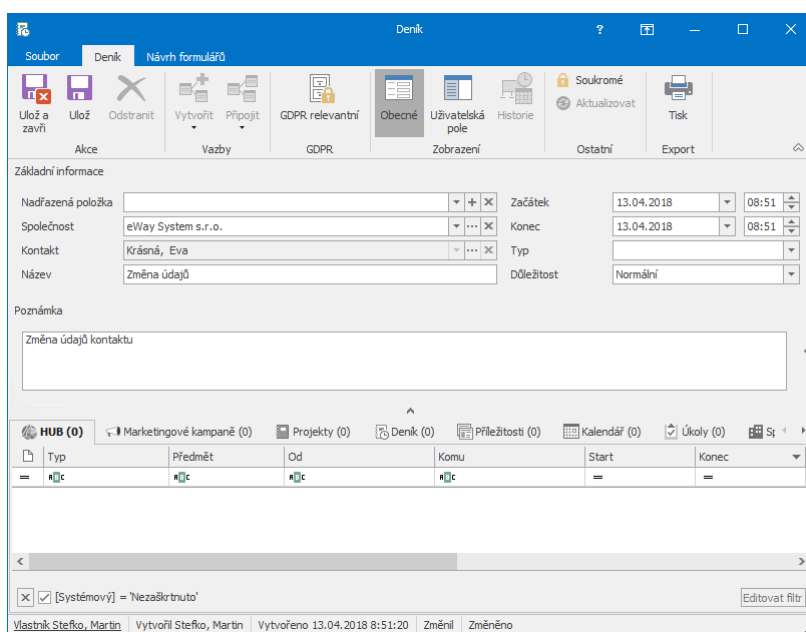
1. Najděte si kontakt (popř. příležitosti či společnost), který žádost podal.



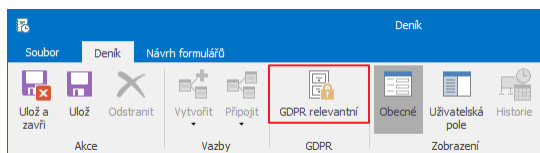
2. Skrz tlačítko *Vytvořit* > *Deník* nebo *Vytvořit* > *Dokument* vytvořte novou položku. Dokumenty používáme v případě, že máme sken žádosti. Deník v případě, že jsme žádost obdrželi ústně.



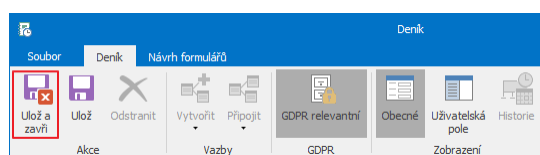
3. Vyplněte podrobnosti žádosti, resp. přiložte naskenovaný dokument.



4. Stiskněte tlačítko *GDPR relevantní*. To nám později umožní lepší identifikaci žádosti.

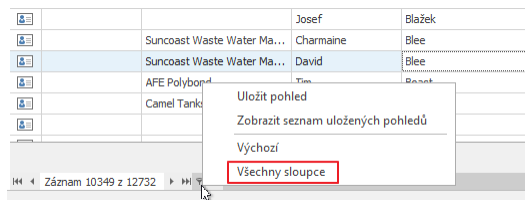


5. Klikněte na *Ulož a zavři*.



7.2 Zpracování žádosti

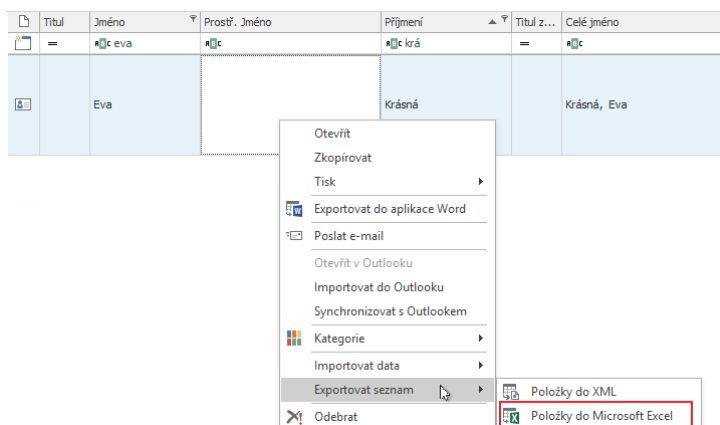
1. V seznamu kontaktů (popř. příležitostí či společností) klikněte na tlačítko *Uživatelské pohledy* a vyberte volbu *Všechny sloupce*.



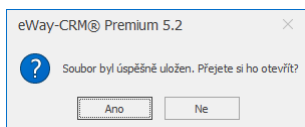
2. Skrz [rychlé hledání](#) si najděte daný subjekt.

Titul	Jméno	Prostř. Jméno	Příjmení	Titul z...	Celé jméno	Funkce
	#c eva	#c	#c krá		#c	
	Eva		Krásná		Krásná, Eva	

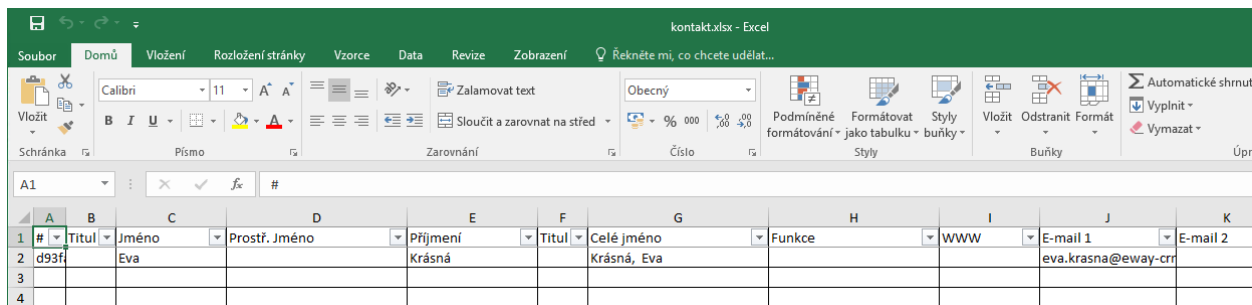
3. Klikněte na něj pravým tlačítkem a vyberte *Export seznam > Microsoft Excel*. Vyexportují se Vám vždy všechny viditelné položky v seznamu. Proto se před exportem přesvědčte, že máte viditelný opravdu jen hledaný subjekt.



4. Na dotaz, zda chcete soubor otevřít, klikněte *Ano*.



5. Projděte soubor a popř. odmažte sloupce, které nesplňují povahu tohoto práva subjektu.



#	Titul	Jméno	Prostř. Jméno	Příjmení	Celé jméno	Funkce	WWW	E-mail 1	E-mail 2
d93f		Eva		Krásná	Krásná, Eva			eva.krasna@eway-crm	

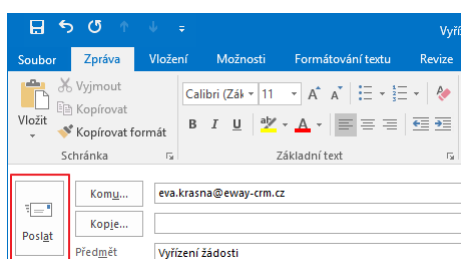
6. Soubor uložte.

7.3 Evidence odpovědi klientovi (subjektu) o vyřízení žádosti

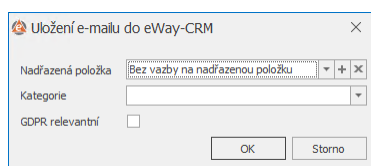
Odpověď budeme v tomto případě posílat emailem (buď jako přílohu nebo ve formě hypertextového odkazu na stažení souboru).

Mám aktivní funkci pro automatické sledování odchozí pošty

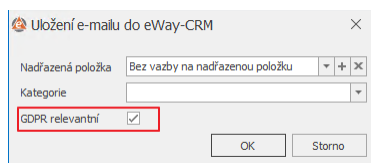
1. Sestavte email a stiskněte tlačítko *Poslat*.



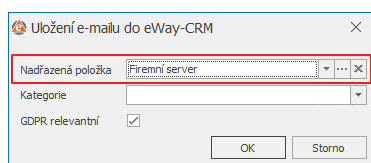
2. Objeví se dialog s dotazem, zda chcete email přiložit do eWay-CRM.



3. Zaškrtněte pole *GDPR relevantní*.



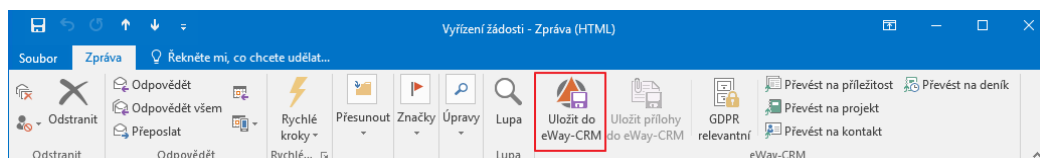
4. Můžete vybrat *Nadřazenou položku*.



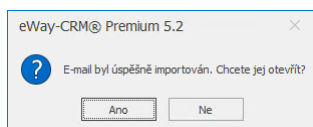
5. Stiskněte tlačítko *OK*.

Nemám aktivní funkci pro automatické sledování odchozí pošty

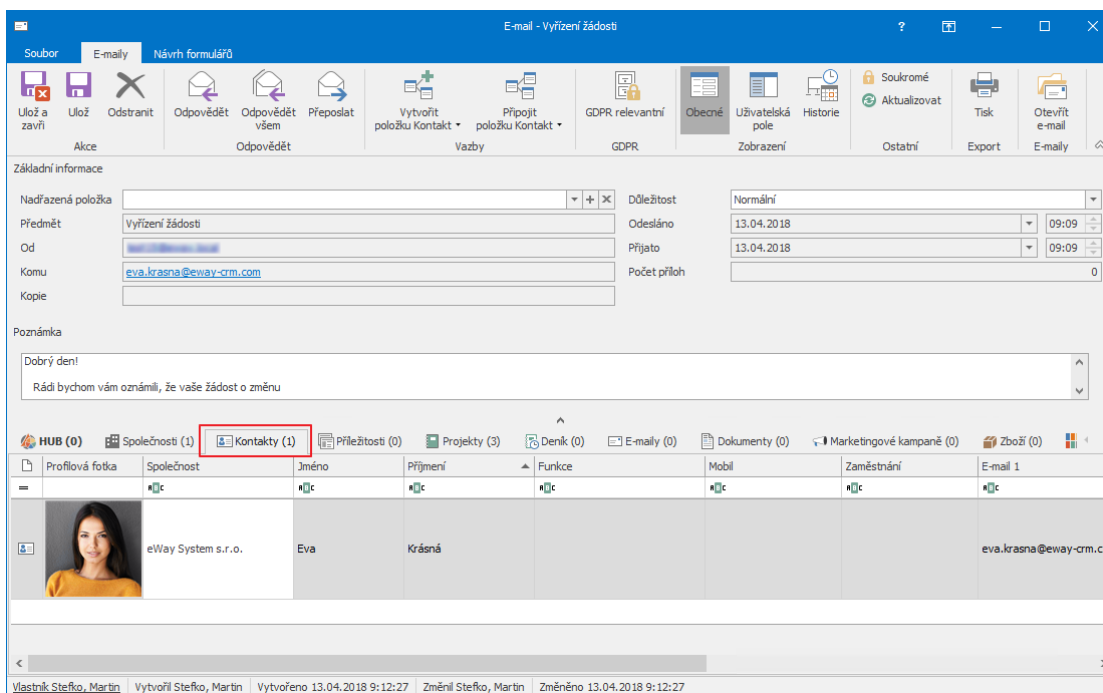
1. Dvojklikem otevřete email v *Odeslané poště*.
2. V horním panelu nástrojů klikněte na tlačítko *Uložit do eWay-CRM*.




3. Jakmile se Vám otevře hláška, zda chcete email otevřít, klikněte na *Ano*.

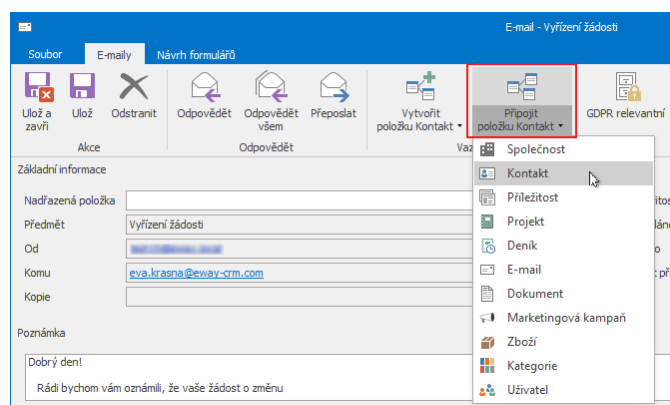


4. Přesvědčte se, zda je email správně svázaný s kontaktem (popř. příležitostí či společností) a žádost nepřišla např. z adresy, kterou ještě v eWay-CRM nemáte.



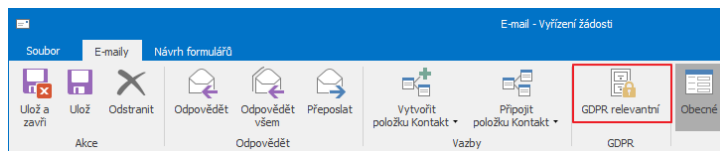
Profilová fotka	Společnost	Jméno	Příjmení	Funkce	Mobil	Zaměstnání	E-mail 1
	eWay System s.r.o.	Eva	Krásná				eva.krasna@eway-crm.cz

- a. Pokud email nemá vazbu na kontakt, stiskněte tlačítko *Připojit > Kontakt* a vyberte danou osobu.

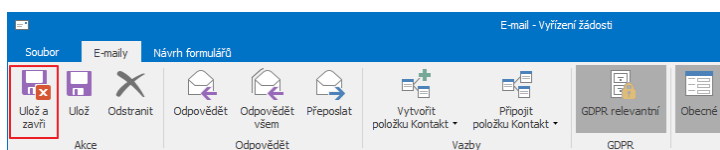


- b. Pokud samozřejmě chcete mít email navázaný na příležitost či společnost, postupujte obdobně.

- Na kartě emailu stiskněte v panelu nástrojů tlačítko *GDPR relevantní*. To nám později umožní lepší identifikaci žádosti.



- Klikněte na *Ulož a zavři*.



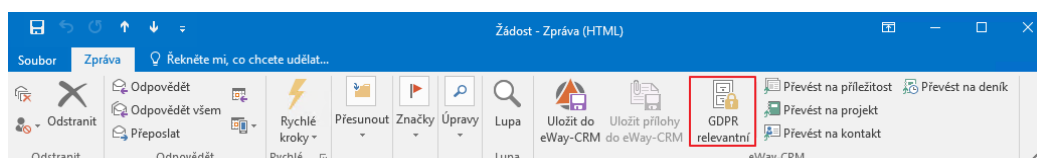
8 Právo na omezení zpracování

Subjekty mohou požadovat, aby správci na základě článku 18, GDPR omezili účel zpracování jejich osobních údajů. Mohou se například odhlásit z odběru marketingových novin, ale stále si přejí být zařazení v jiných databázích.

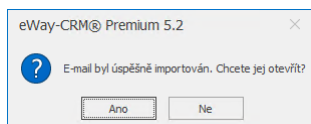
8.1 Evidence přijetí žádosti od klienta (subjektu)

8.1.1 Zaslané emailem

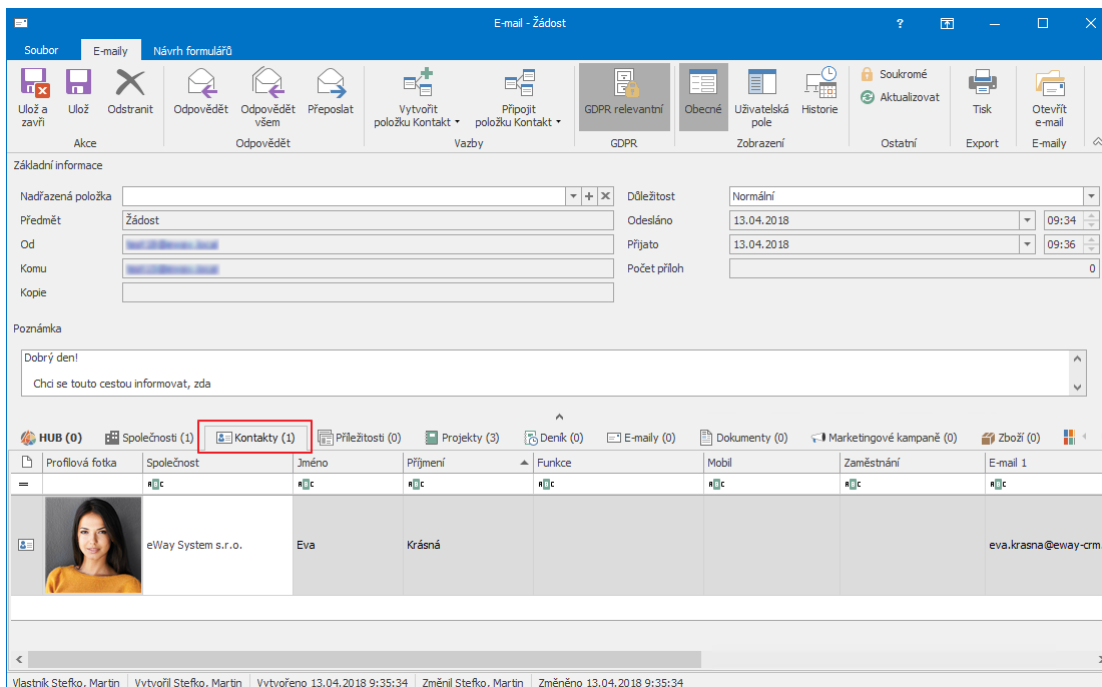
- Dvojklikem otevřete email.
- V horním panelu nástrojů klikněte na tlačítko *GDPR relevantní*. Tímto dojde k uložení emailu do eWay-CRM, jako byste to dělali skrze tlačítko *Uložit do eWay-CRM*.



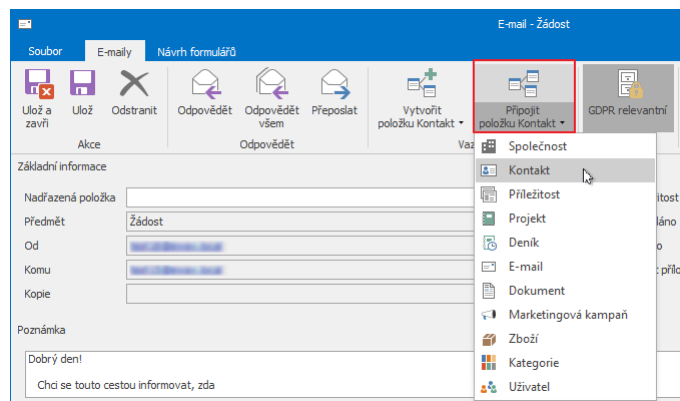
- Jakmile se Vám otevře hláška, zda chcete email otevřít, klikněte na *Ano*.



4. Přesvědčte se, zda je email správně svázaný s kontaktem (popř. příležitostí či společností) a žádost nepřišla např. z adresy, kterou ještě v eWay-CRM nemáte.

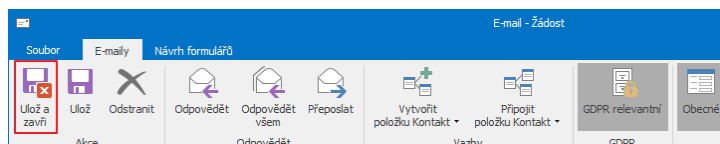


- a. Pokud email nemá vazbu na kontakt, stiskněte tlačítko *Připojit > Kontakt* a vyberte danou osobu.



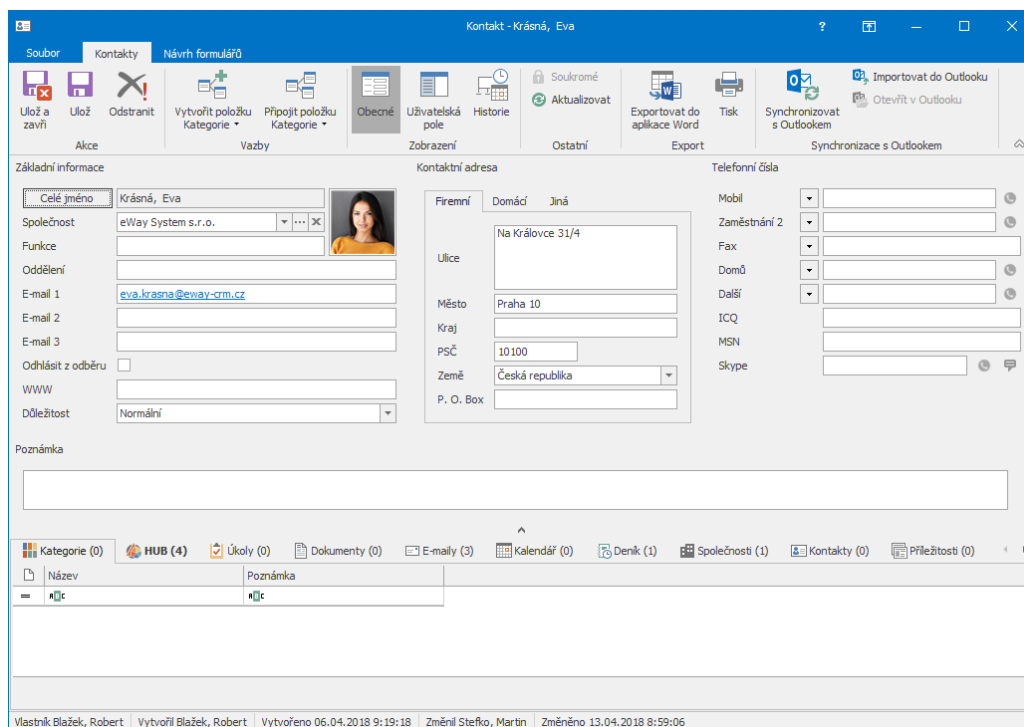
- b. Pokud samozřejmě chcete mít email navázaný na příležitost či společnost, postupujte obdobně.

5. Klikněte na *Ulož a zavři*.



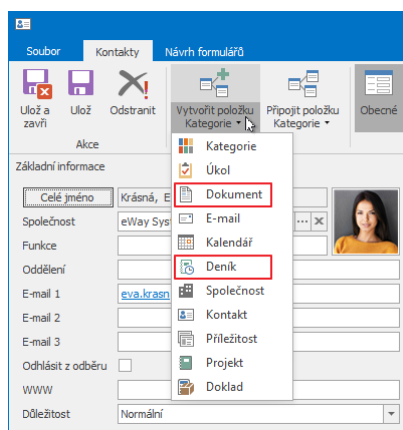
8.1.2 Zasláné písemně / telefonicky / jinak

1. Najděte si kontakt (popř. příležitosti či společnost), který žádost podal.



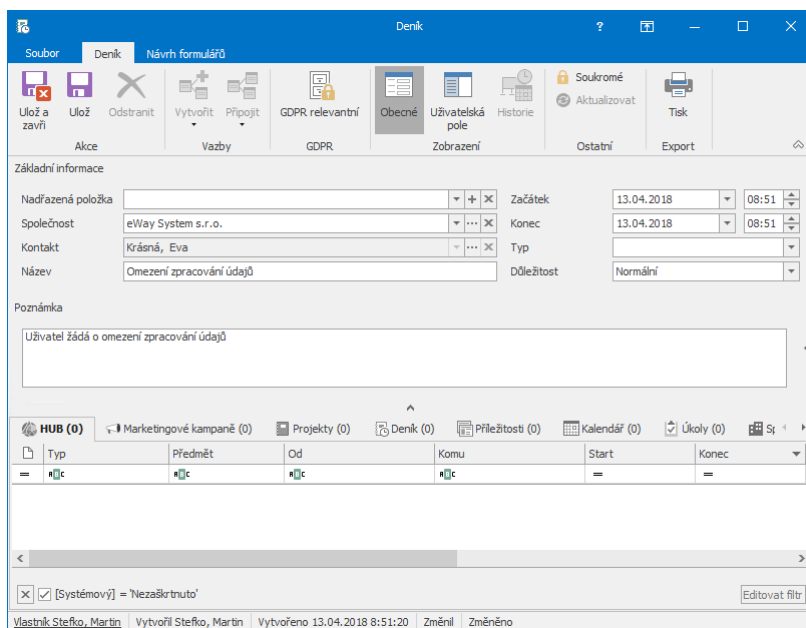
The screenshot shows the 'Kontakt - Krásná, Eva' form in the eWay CRM application. The form is divided into several sections: 'Základní informace' (Basic information), 'Kontaktní adresa' (Contact address), 'Telefonní čísla' (Phone numbers), and 'Poznámka' (Note). The 'Základní informace' section includes fields for 'Celé jméno' (Full name), 'Společnost' (Company), 'Funkce' (Function), 'Oddělení' (Department), 'E-mail 1', 'E-mail 2', 'E-mail 3', 'Odhlásit z odběru' (Unsubscribe from mailing list), 'WWW', and 'Důležitost' (Importance). The 'Kontaktní adresa' section includes fields for 'Firmní' (Business), 'Domácí' (Home), and 'Jiná' (Other) addresses, 'Ulice' (Street), 'Město' (City), 'Kraj' (Region), 'PSČ' (Postal code), 'Země' (Country), and 'P. O. Box'. The 'Telefonní čísla' section includes fields for 'Mobil' (Mobile), 'Zaměstnání 2' (Work 2), 'Fax', 'Domů' (Home), 'Další' (Other), 'ICQ', 'MSN', and 'Skype'. The 'Poznámka' section is a large text area for notes. At the bottom, there is a list of categories and a table with columns 'Název' (Name) and 'Poznámka' (Note).

2. Skrz tlačítko *Vytvořit > Deník* nebo *Vytvořit > Dokument* vytvořte novou položku. Dokumenty používáme v případě, že máme sken žádosti. Deník v případě, že jsme žádost obdrželi ústně.

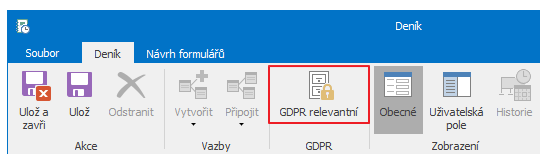


The screenshot shows the 'Vytvořit položku' (Create item) dropdown menu in the eWay CRM application. The menu is open, showing options: 'Kategorie' (Category), 'Úkol' (Task), 'Dokument' (Document), 'Kalendář' (Calendar), 'Deník' (Journal), 'Společnost' (Company), 'Kontakt' (Contact), 'Příležitost' (Opportunity), 'Projekt' (Project), and 'Doklad' (Invoice). The 'Dokument' and 'Deník' options are highlighted with red boxes. The background shows the 'Kontakt - Krásná, Eva' form with the 'Vytvořit položku' button visible.

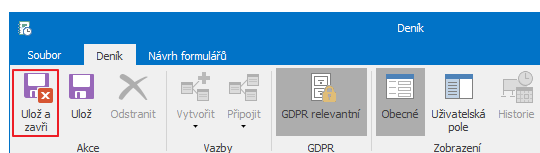
3. Vyplňte podrobnosti žádosti, resp. přiložte naskenovaný dokument.



4. Stiskněte tlačítko *GDPR relevantní*. To nám později umožní lepší identifikaci žádosti.

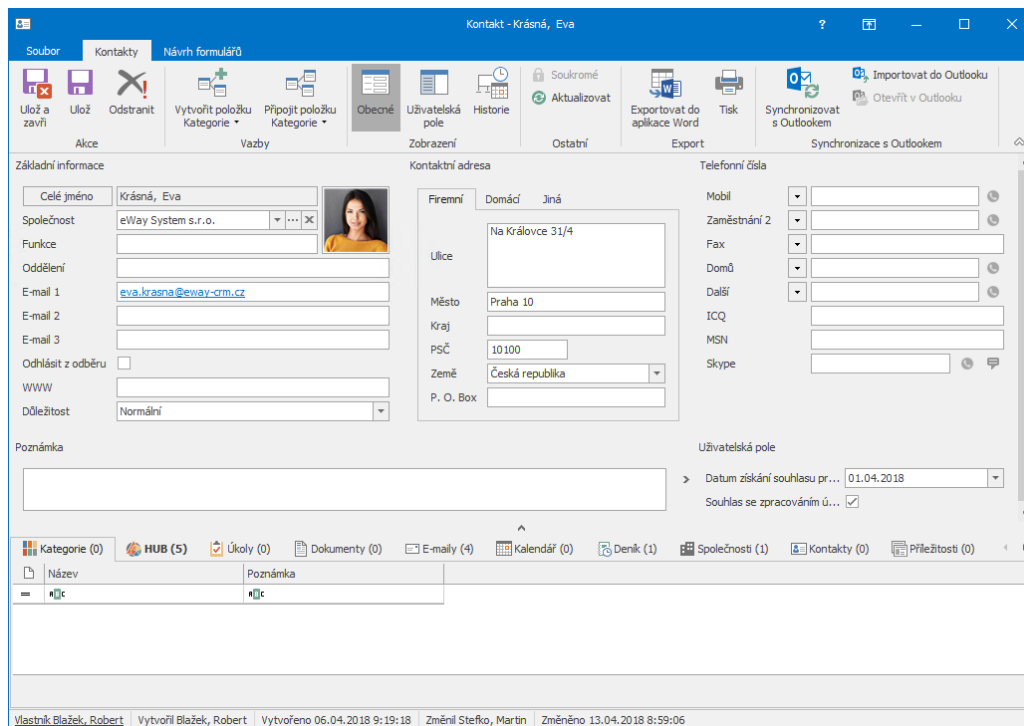


5. Klikněte na *Ulož a zavři*.



8.2 Zpracování žádosti

1. Otevřete si kartu kontaktu (popř. příležitosti či společnosti).



Kontakt - Krásná, Eva

Základní informace

Celé jméno: Krásná, Eva
 Společnost: eWay System s.r.o.
 Funkce:
 Oddělení:
 E-mail 1: eva.krasna@eway-crm.cz
 E-mail 2:
 E-mail 3:
 Odhlásit z odběru:
 WWW:
 Důležitost: Normální

Kontaktní adresa

Firmní: Na Královce 31/4
 Domácí:
 Jiná:
 Ulice:
 Město: Praha 10
 Kraj:
 PSČ: 10100
 Země: Česká republika
 P. O. Box:

Telefonní čísla

Mobil:
 Zaměstnání 2:
 Fax:
 Domů:
 Další:
 ICQ:
 MSN:
 Skype:

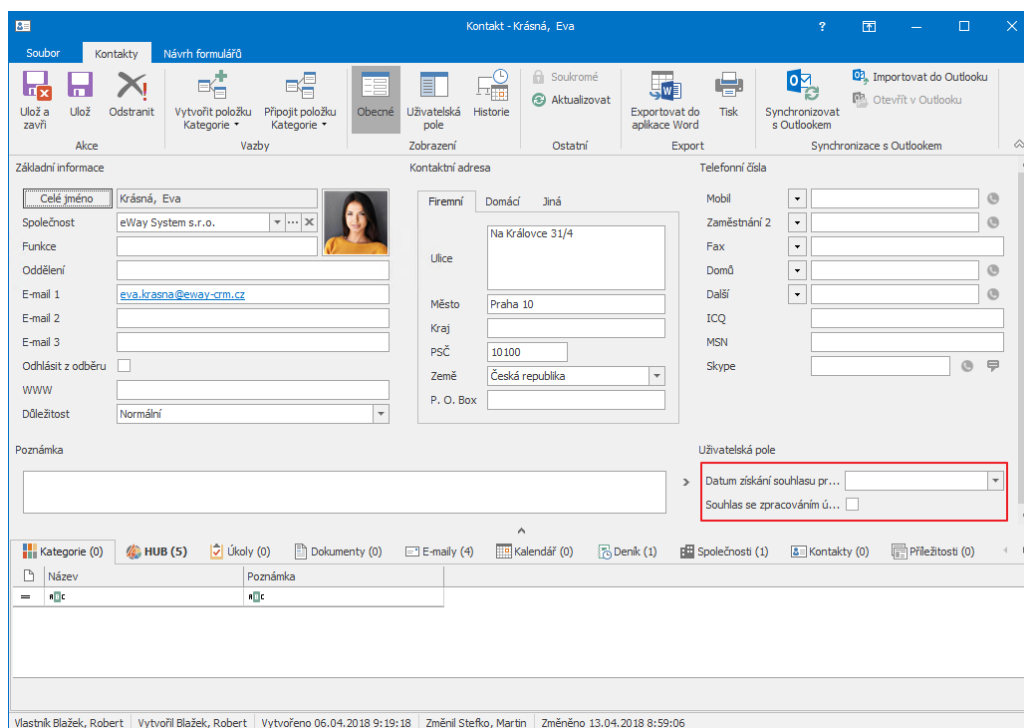
Uživatelská pole

Datum získání souhlasu pr... 01.04.2018
 Souhlas se zpracováním ú... ☒

Podrobnosti

Vlastník Blažek, Robert | Vytvořil Blažek, Robert | Vytvořeno 06.04.2018 9:19:18 | Změnil Stefko, Martin | Změněno 13.04.2018 8:59:06

2. Odstraňte informace o obdržení souhlasu – pole *Souhlas pro marketingové účely*, resp. *Datum získání souhlasu pro marketingové účely* (viz kapitola *Jak evidovat souhlasy se zpracováním*).



Kontakt - Krásná, Eva

Základní informace

Celé jméno: Krásná, Eva
 Společnost: eWay System s.r.o.
 Funkce:
 Oddělení:
 E-mail 1: eva.krasna@eway-crm.cz
 E-mail 2:
 E-mail 3:
 Odhlásit z odběru:
 WWW:
 Důležitost: Normální

Kontaktní adresa

Firmní: Na Královce 31/4
 Domácí:
 Jiná:
 Ulice:
 Město: Praha 10
 Kraj:
 PSČ: 10100
 Země: Česká republika
 P. O. Box:

Telefonní čísla

Mobil:
 Zaměstnání 2:
 Fax:
 Domů:
 Další:
 ICQ:
 MSN:
 Skype:

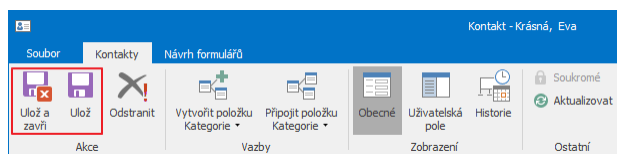
Uživatelská pole

Datum získání souhlasu pr...
 Souhlas se zpracováním ú... ☐

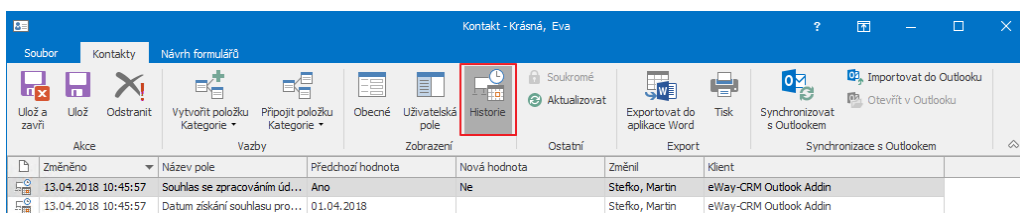
Podrobnosti

Vlastník Blažek, Robert | Vytvořil Blažek, Robert | Vytvořeno 06.04.2018 9:19:18 | Změnil Stefko, Martin | Změněno 13.04.2018 8:59:06

3. Stiskněte tlačítko *Ulož* nebo *Ulož a zavři*.



Pokud na kartě kontaktu stisknete v hlavním panelu nástrojů tlačítko *Historie změn*, uvidíte záznam o provedení dané úpravy. Kdykoliv se tak lze dopátrat kdo a kdy smazal hodnotu pole – tzn., kdy jste ztratili souhlas.



V HUBu navíc z tohoto dne a času najdete klientovi žádost, navíc označenou příznakem *GDPR relevantní*.

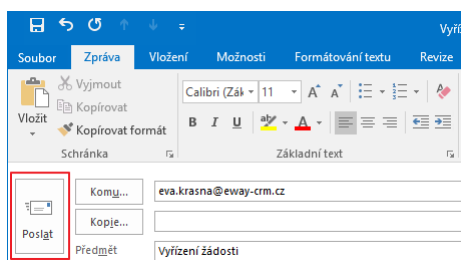
Kategorie (0)	HUB (5)	Úkoly (0)	Dokumen
Typ	Předmět	GDPR	
E-mail	Žádost	<input checked="" type="checkbox"/>	

8.3 Evidence odpovědi klientovi (subjektu) o vyřízení žádosti

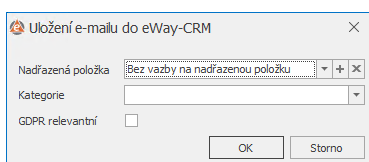
8.3.1 Zaslané emailem

Mám aktivní funkci pro automatické sledování odchozí pošty

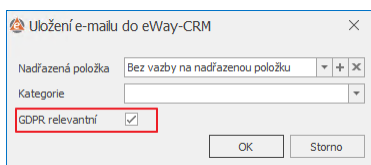
1. Sestavte email a stiskněte tlačítko *Poslat*.



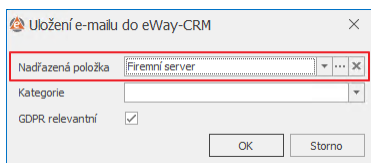
2. Objeví se dialog s dotazem, zda chcete email přiložit do eWay-CRM.



3. Zaškrtněte pole *GDPR relevantní*.



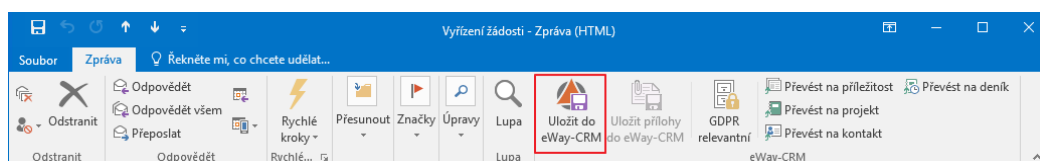
4. Můžete vybrat *Nadřazenou položku*.



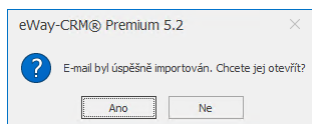
5. Stiskněte tlačítko *OK*.

Nemám aktivní funkci pro automatické sledování odchozí pošty

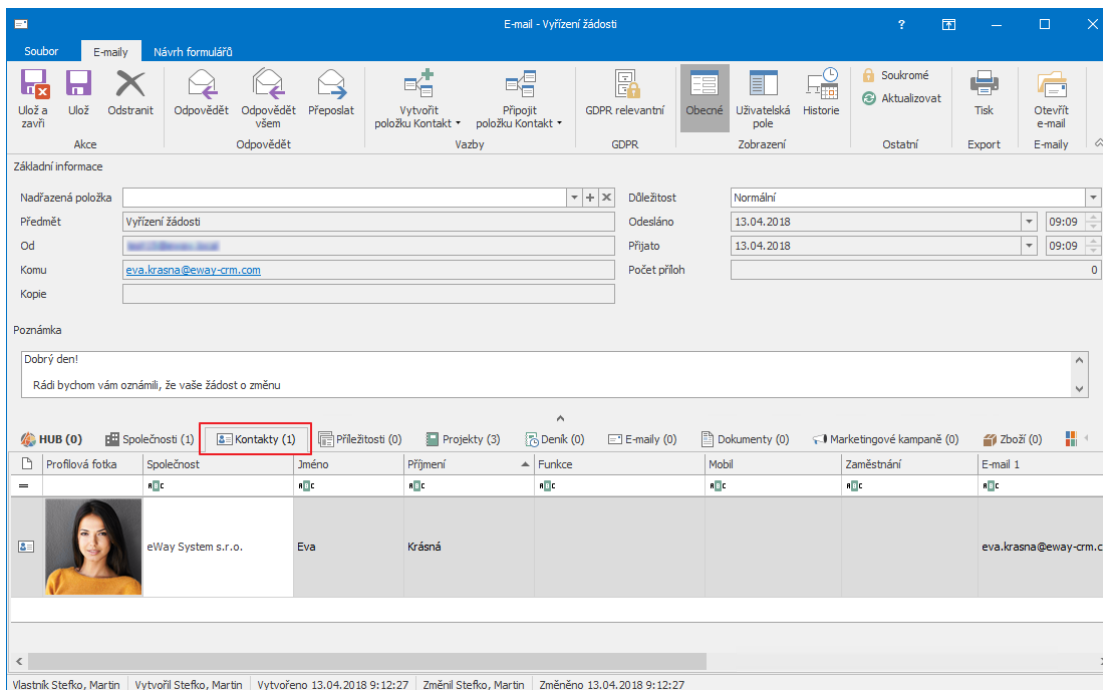
1. Dvojklikem otevřete email v *Odeslané poště*.
2. V horním panelu nástrojů klikněte na tlačítko *Uložit do eWay-CRM*.




3. Jakmile se Vám otevře hláška, zda chcete email otevřít, klikněte na *Ano*.

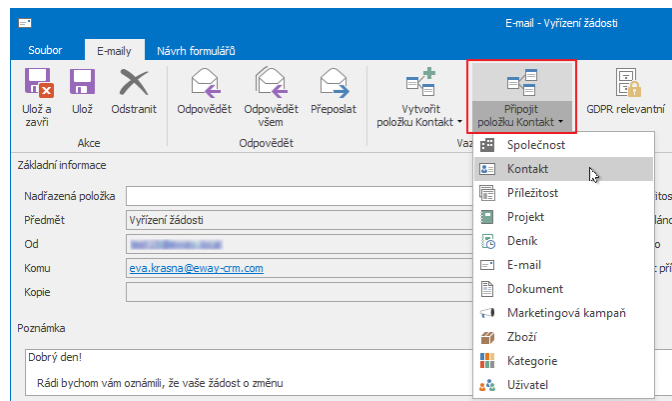


4. Přesvědčte se, zda je email správně svázaný s kontaktem (popř. příležitostí či společností) a žádost nepřišla např. z adresy, kterou ještě v eWay-CRM nemáte.



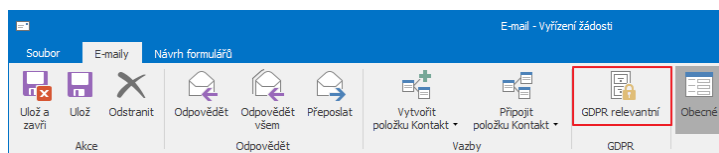
Profilová fotka	Společnost	Jméno	Příjmení	Funkce	Mobil	Zaměstnání	E-mail 1
	eWay System s.r.o.	Eva	Krasná				eva.krasna@eway-crm.cz

- a. Pokud email nemá vazbu na kontakt, stiskněte tlačítko *Připojit* > *Kontakt* a vyberte danou osobu.

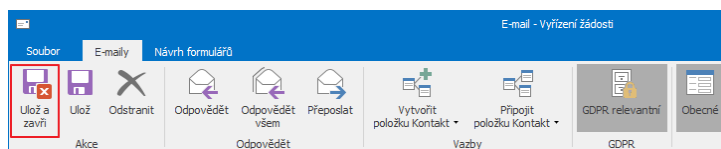


- b. Pokud samozřejmě chcete mít email navázaný na příležitost či společnost, postupujte obdobně.

5. Na kartě emailu stiskněte v panelu nástrojů tlačítko *GDPR relevantní*. To nám později umožní lepší identifikaci žádosti.

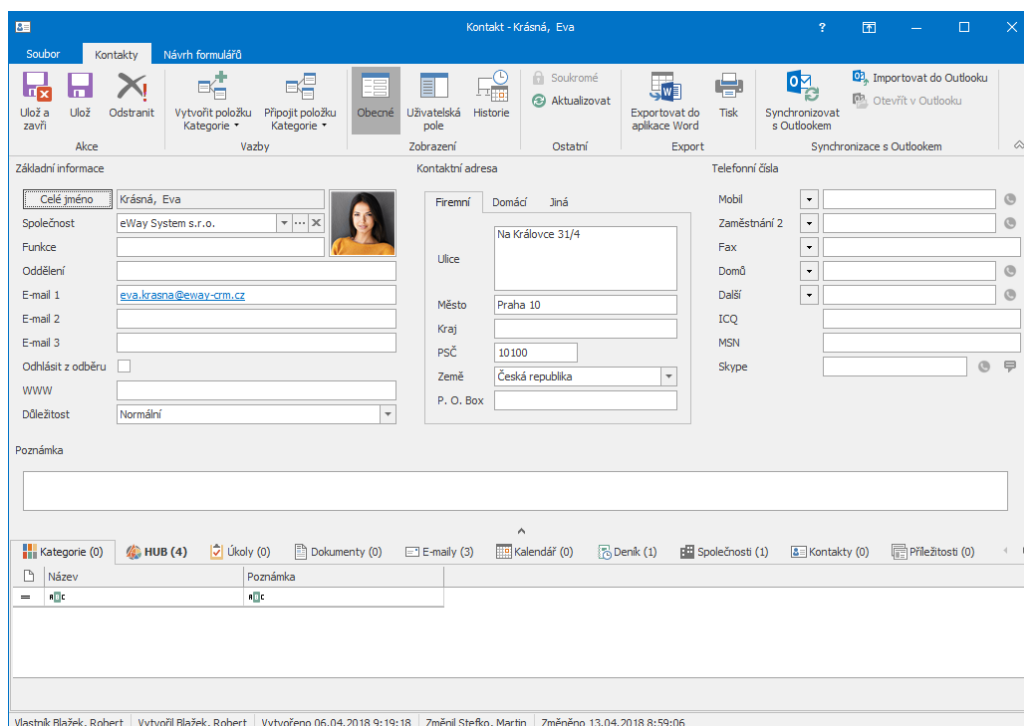


- Klikněte na *Ulož a zavři*.

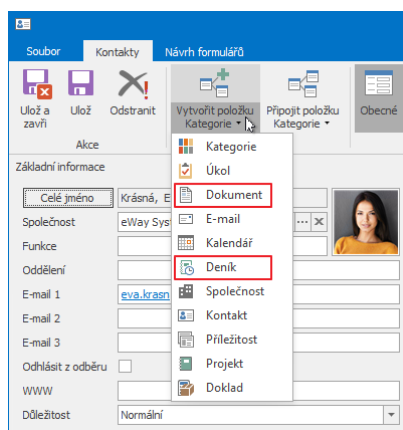


8.3.2 Zaslané písemně / telefonicky / jinak

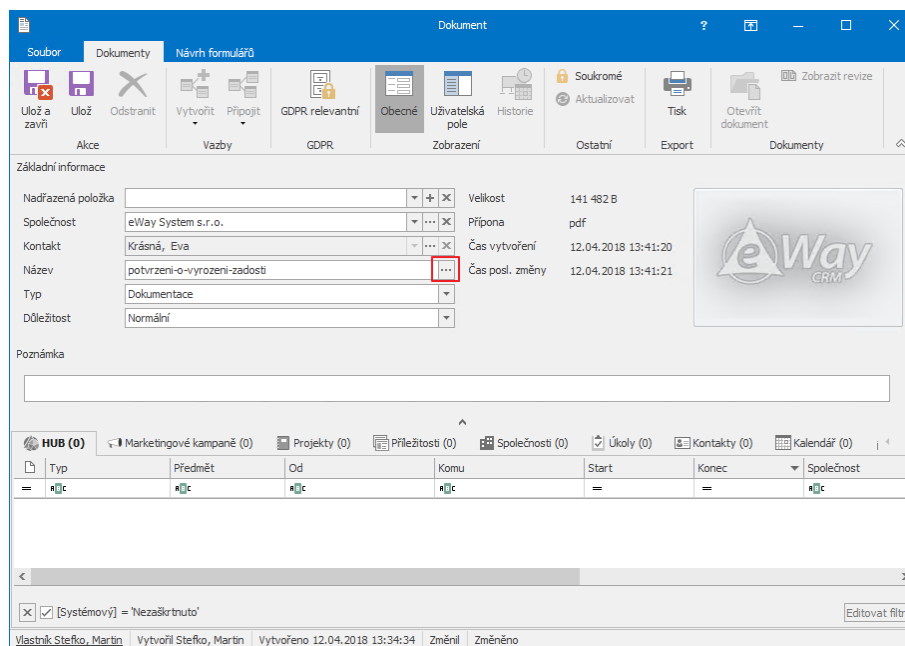
- Najděte si kontakt (popř. příležitosti či společnost), který žádost podal.



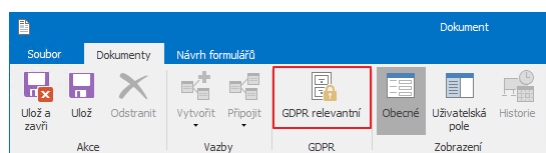
- Skrz tlačítko *Vytvořit* > *Deník* nebo *Vytvořit* > *Dokument* vytvořte novou položku. Dokumenty používáme v případě, že máme sken žádosti. Deník v případě, že jsme žádost obdrželi ústně.



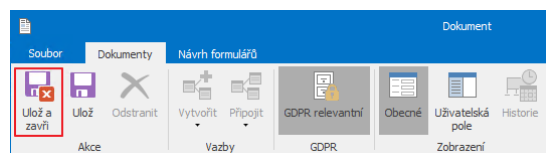
3. Vyplněte podrobnosti žádosti, resp. přiložte naskenovaný dokument.



4. Stiskněte tlačítko *GDPR relevantní*. To nám později umožní lepší identifikaci žádosti.



5. Klikněte na *Ulož a zavři*.



9 Právo vznést námitku

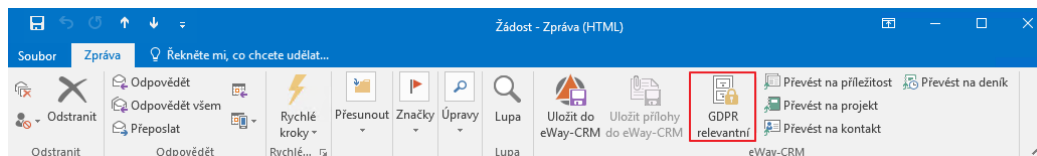
Článek 21, GDPR přisuzuje subjektu právo vznést k námitku proti zpracování osobních informací. Správce osobní údaje dále nezpracovává, pokud neprokáže závažné oprávněné důvody pro zpracování.

9.1 Evidence přijetí žádosti od klienta (subjektu)

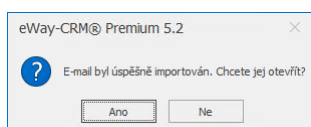
9.1.1 Zaslané emailem

1. Dvojklikem otevřete email.

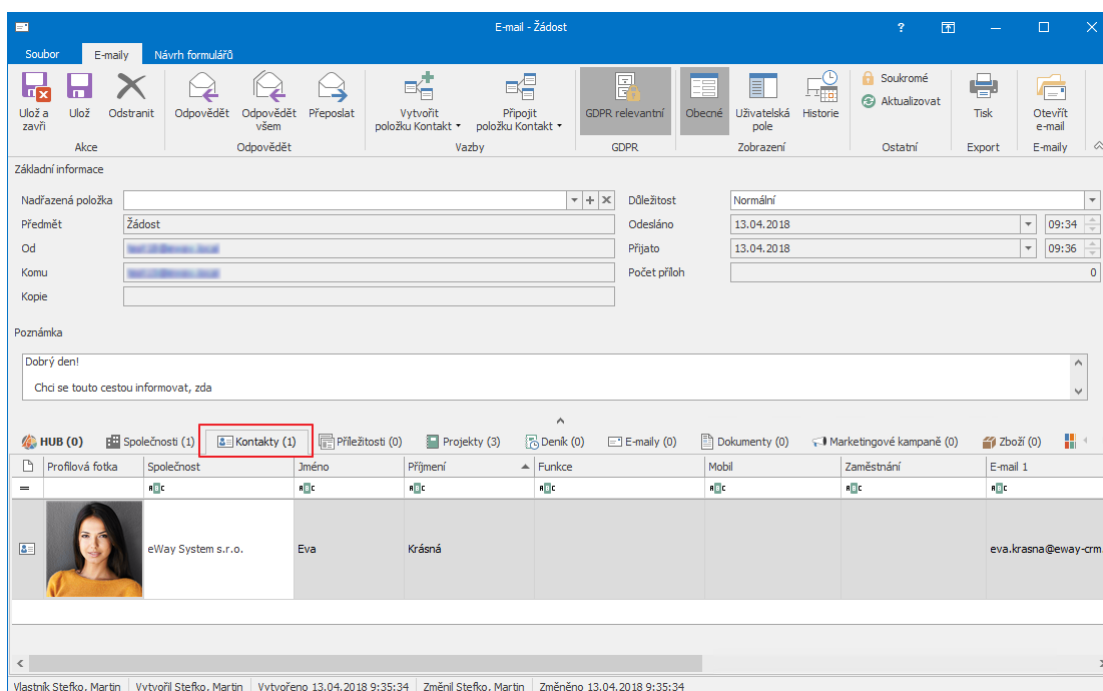
2. V horním panelu nástrojů klikněte na tlačítko *GDPR relevantní*. Tímto dojde k uložení emailu do eWay-CRM, jako byste to dělali skrze tlačítko *Uložit do eWay-CRM*.



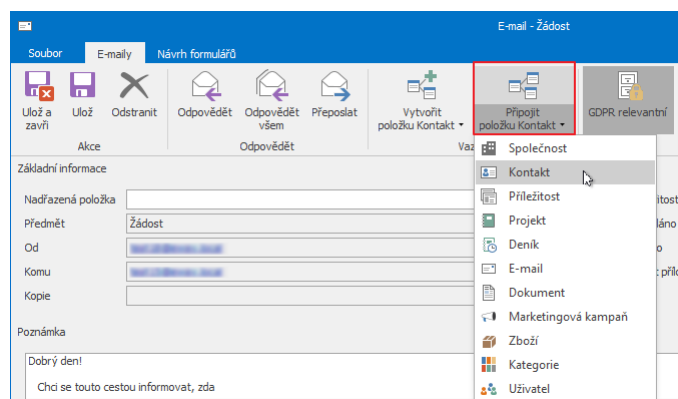
3. Jakmile se Vám otevře hláška, zda chcete email otevřít, klikněte na *Ano*.



4. Přesvědčte se, zda je email správně svázaný s kontaktem (popř. příležitostí či společností) a žádost nepřišla např. z adresy, kterou ještě v eWay-CRM nemáte.

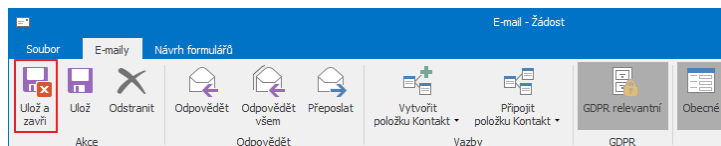


- a. Pokud email nemá vazbu na kontakt, stiskněte tlačítko *Připojit > Kontakt* a vyberte danou osobu.



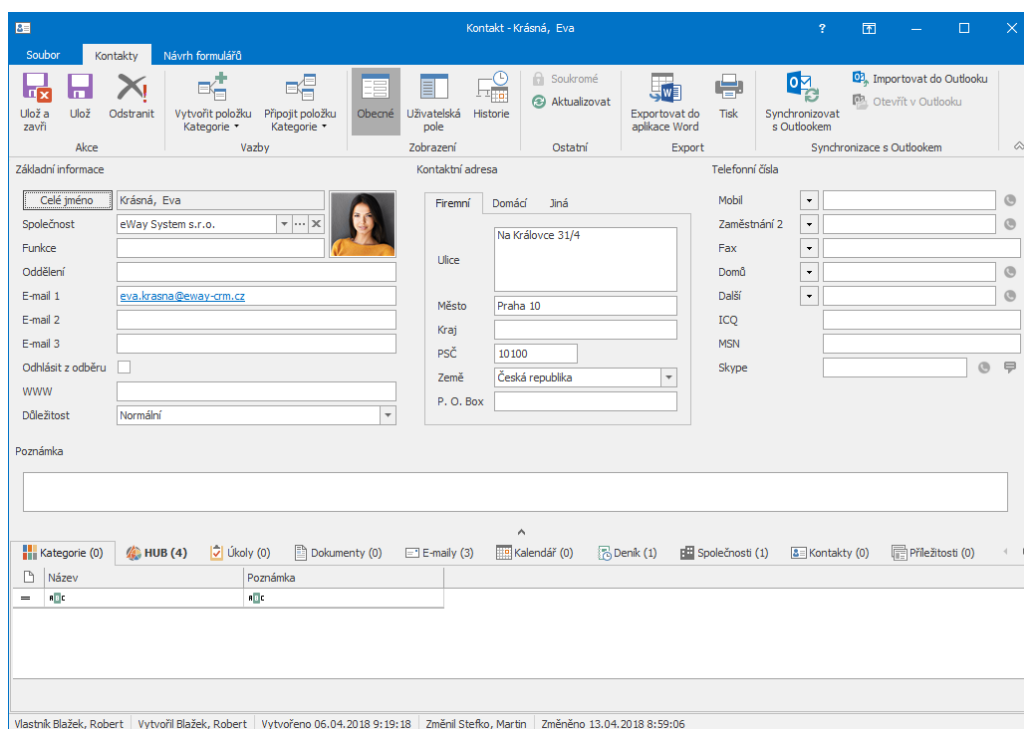
b. Pokud samozřejmě chcete mít email navázaný na příležitost či společnost, postupujte obdobně.

5. Klikněte na *Ulož a zavři*.

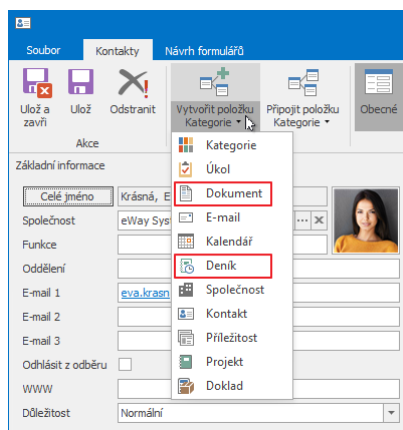


9.1.2 Zaslané písemně / telefonicky / jinak

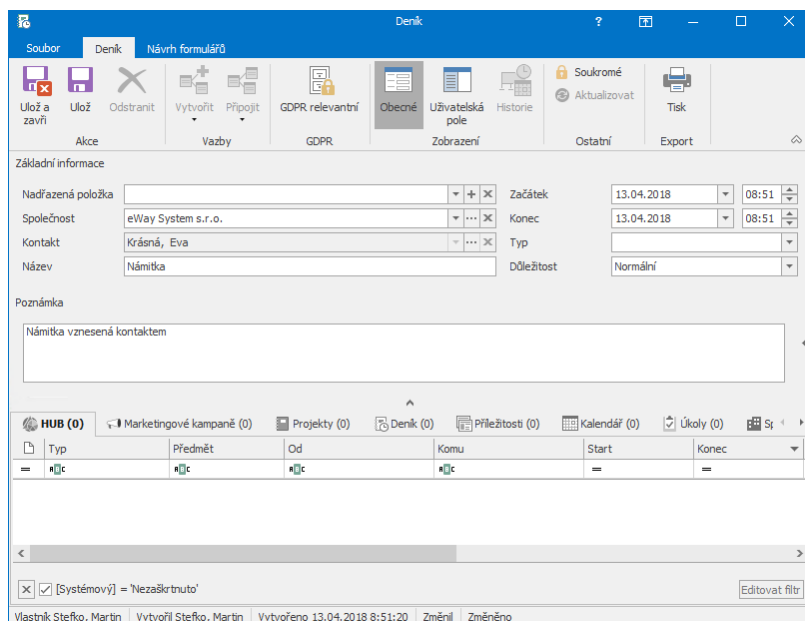
1. Najděte si kontakt (popř. příležitosti či společnost), který žádost podal.



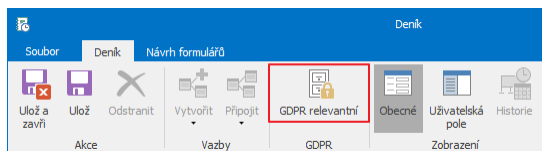
2. Skrz tlačítko *Vytvořit* > *Deník* nebo *Vytvořit* > *Dokument* vytvořte novou položku. Dokumenty používáme v případě, že máme sken žádosti. Deník v případě, že jsme žádost obdrželi ústně.



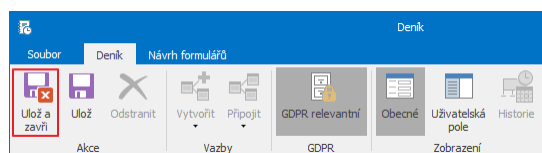
3. Vyplňte podrobnosti žádosti, resp. přiložte naskenovaný dokument.



4. Stiskněte tlačítko *GDPR relevantní*. To nám později umožní lepší identifikaci žádosti.



5. Klikněte na *Ulož a zavři*.



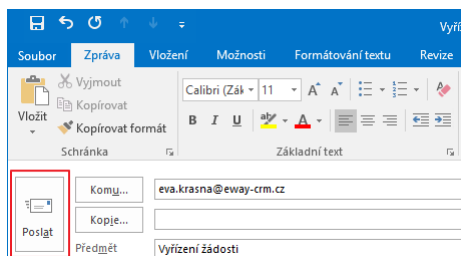
9.2 Zpracování žádosti a odeslání odpovědi

1. Vyřešte námítku dle Vaší směrnice pro ochranu osobních údajů.
2. Odpověď poté zašlete některou z následujících cest.

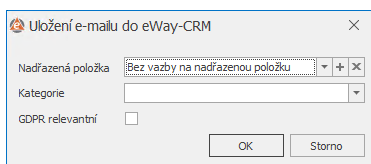
9.2.1 Email

Mám aktivní funkci pro automatické sledování odchozí pošty

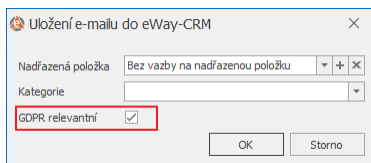
1. Sestavte email a stiskněte tlačítko *Poslat*.



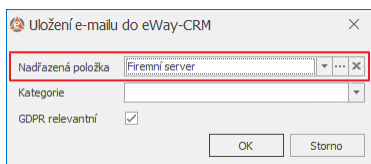
2. Objeví se dialog s dotazem, zda chcete email přiložit do eWay-CRM.



3. Zaškrtněte pole *GDPR relevantní*.



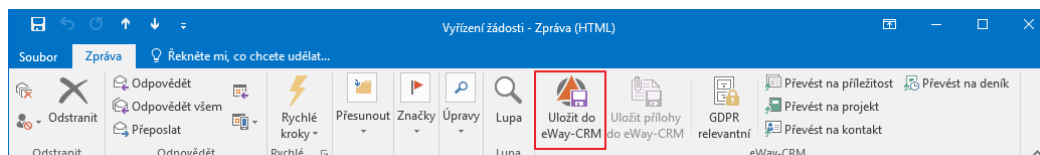
4. Můžete vybrat *Nadřazenou položku*.



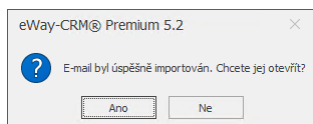
5. Stiskněte tlačítko *OK*.

Nemám aktivní funkci pro automatické sledování odchozí pošty

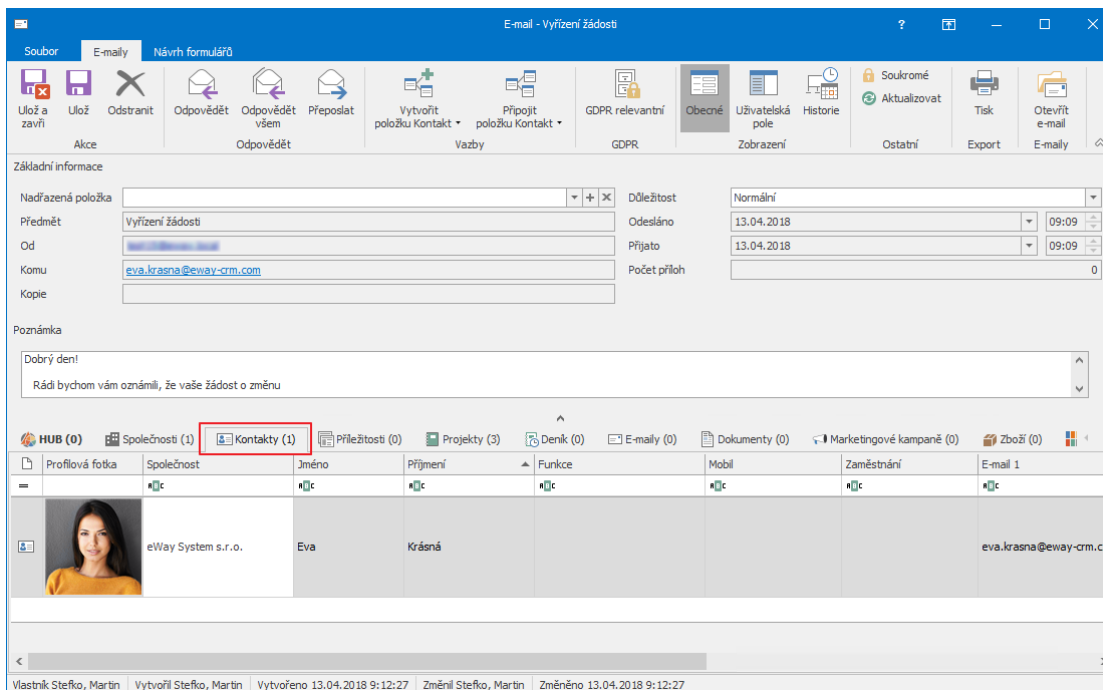
1. Dvojklikem otevřete email v *Odeslané poště*.
2. V horním panelu nástrojů klikněte na tlačítko *Uložit do eWay-CRM*.



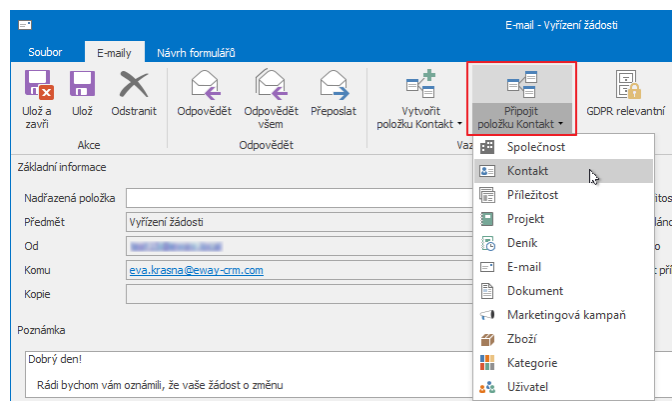
3. Jakmile se Vám otevře hláška, zda chcete email otevřít, klikněte na *Ano*.



4. Přesvědčte se, zda je email správně svázaný s kontaktem (popř. příležitostí či společností) a žádost nepřišla např. z adresy, kterou ještě v eWay-CRM nemáte.

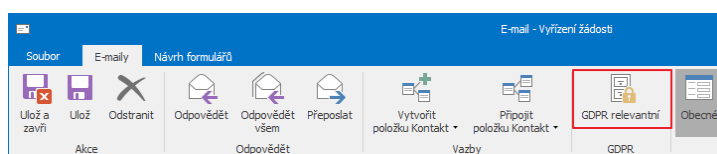


- a. Pokud email nemá vazbu na kontakt, stiskněte tlačítko *Připojit > Kontakt* a vyberte danou osobu.

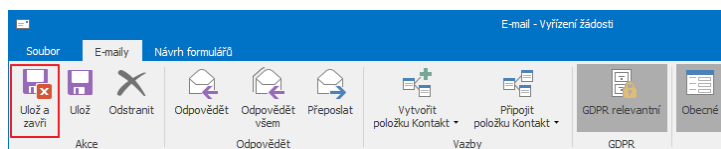


- b. Pokud samozřejmě chcete mít email navázaný na příležitost či společnost, postupujte obdobně.

5. Na kartě emailu stiskněte v panelu nástrojů tlačítko *GDPR relevantní*. To nám později umožní lepší identifikaci žádosti.

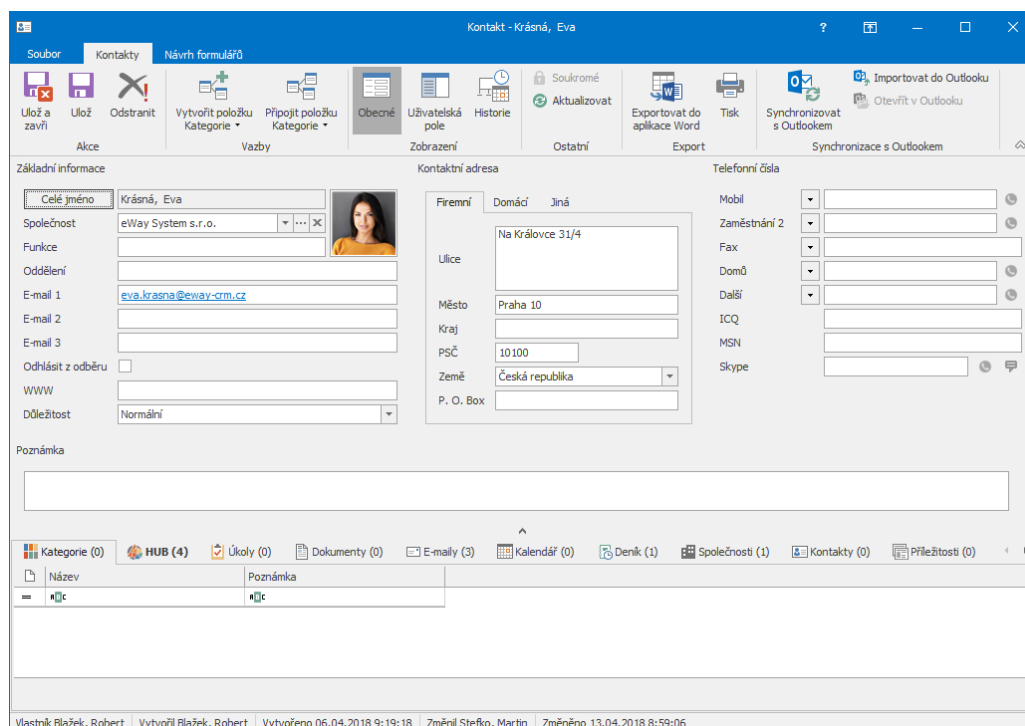


6. Klikněte na *Ulož a zavři*.

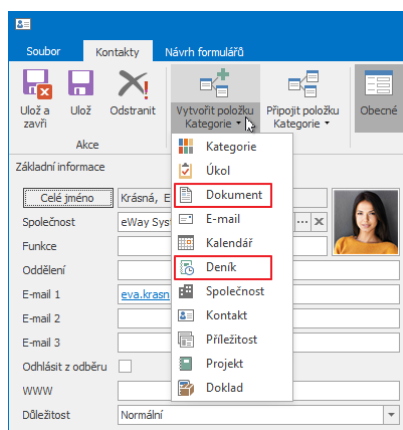


9.2.2 Písemně / telefonicky / jinak

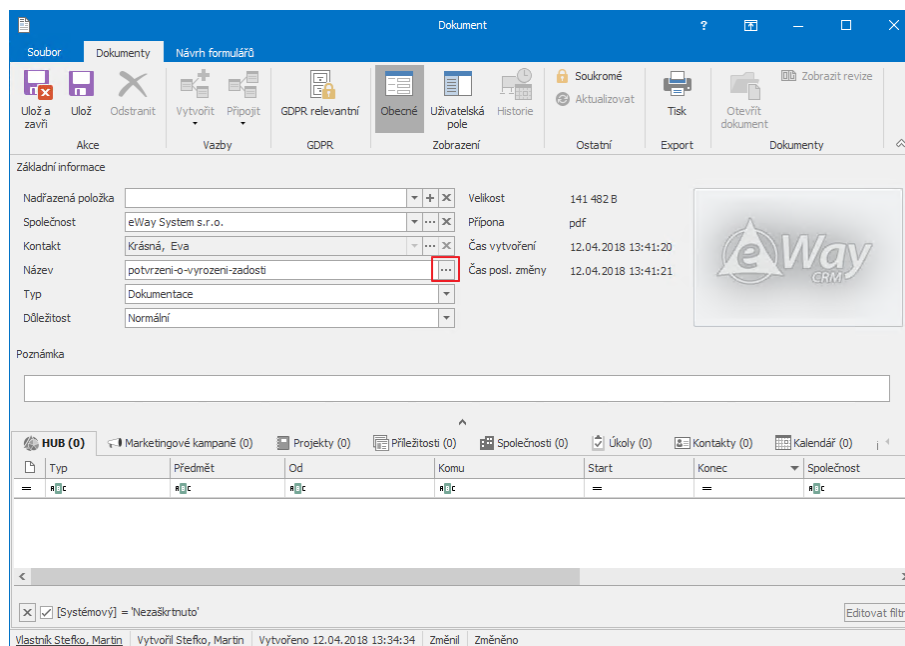
1. Najděte si kontakt (popř. příležitost či společnost), který žádost podal.



2. Skrz tlačítko *Vytvořit* > *Deník* nebo *Vytvořit* > *Dokument* vytvořte novou položku. Dokumenty používáme v případě, že máme sken žádosti. Deník v případě, že jsme žádost obdrželi ústně.



3. Vyplníte podrobnosti žádosti, resp. přiložte naskenovaný dokument.



Základní informace

Nadřazená položka		Velikost	141 482 B
Společnost	eWay System s.r.o.	Přípona	pdf
Kontakt	Krásná, Eva	Čas vytvoření	12.04.2018 13:41:20
Název	potvrzení-o-vyrození-zadosti	Čas poslední změny	12.04.2018 13:41:21
Typ	Dokumentace		
Důležitost	Normální		

Poznámka

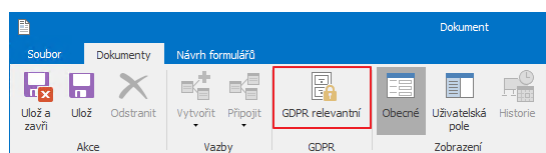
HUB (0) | Marketingové kampaně (0) | Projekty (0) | Příležitosti (0) | Společnosti (0) | Úkoly (0) | Kontakty (0) | Kalendář (0)

Typ	Předmět	Od	Komu	Start	Konec	Společnost

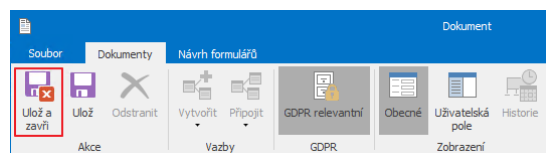
☒ [Systémový] = 'Nezaškrtnuto'

Vlastník: Stefko, Martin | Vytvořil: Stefko, Martin | Vytvořeno: 12.04.2018 13:34:34 | Změnil: | Změněno:

4. Stiskněte tlačítko *GDPR relevantní*. To nám později umožní lepší identifikaci žádosti.



5. Klikněte na *Ulož a zavři*.



10 Právo na výmaz („Právo být zapomenut“)

Subjekt údajů má dle článku 17, GDPR právo na to, aby správce bez zbytečného odkladu vymazal osobní údaje, které se ho týkají.

Pokud je v eWay-CRM aktivována funkce *GDPR* (viz kapitola *Aktivace funkcí GDPR v eWay-CRM*), pak bude odstraněním záznamu smazána kompletní historie vztahu se subjektem. V praxi to znamená, že smažeme všechny navázané deníky, emaily, dokumenty, úkoly, kalendáře a marketingové seznamy).

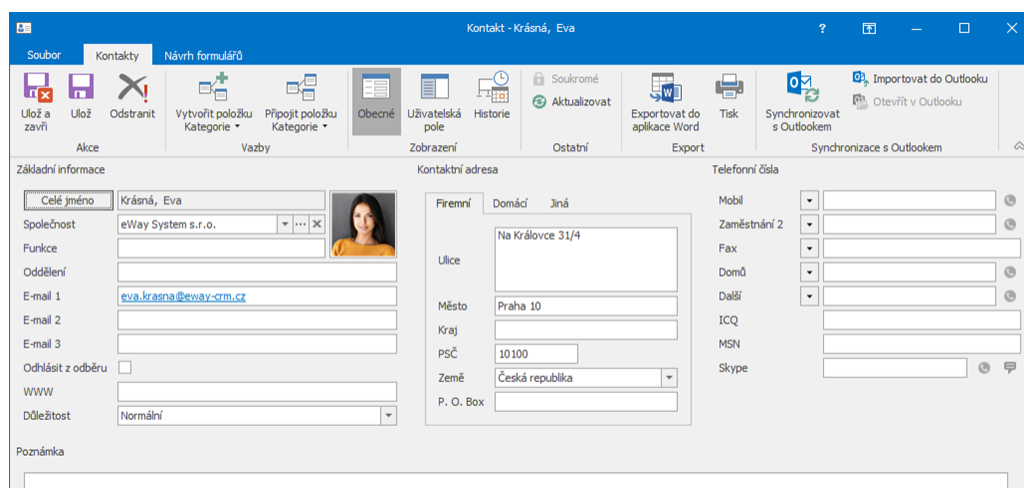
Tato operace je nenávratná.

10.1 Evidence přijetí žádosti od klienta (subjektu)

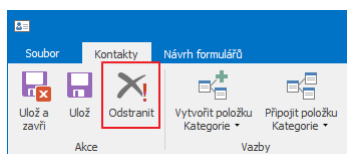
1. Žádost zaevidujte dle Vaší bezpečnostní politiky. S ohledem na fakt, že všechny položky, které jsou s odstraňováním subjektem svázané, budou rovněž odstraněny, není eWay-CRM to správné místo.
2. Pokud si přesto přejete žádosti evidovat v eWay-CRM, postupujte obdobně, jako v předchozích kapitolách. Přesvědčte se však, že nebude svázaná s kontaktem / společností / příležitostí, kterou hodláte odstranit. Popř. vazbu odstraňte.

10.2 Zpracování žádosti

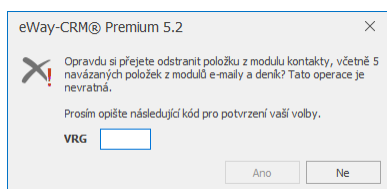
1. Otevřete kartu kontaktu (popř. příležitosti či společnosti), který chcete smazat.



2. Všimněte si, že tlačítko *Odstranit* má jinou ikonu. Krom černého křížku je tam ještě malý červený vykřičník. Stiskněte ji.



3. Dotaz pro odstranění položek má několik nových bezpečnostních prvků:



- a. Ikona pro zřetelné odlišení „jiného způsobu mazání“.
- b. Hláška obsahuje více vysvětlení, že dojde k nenávratnému odstranění položky i všech svázaných položek (jsou-li). Jedná se o všechny deníky, dokumenty, emaily, úkoly a kalendáře. Kontakt bude zároveň odstraněn z marketingových seznamů všech marketingových kampaní. Pokud je kontakt navázán na příležitosti, projekty či společnosti, tyto smazány nebudou.
- c. Capcha by měla uživatele donutit zamyslet se, zda záznam chce opravdu odstranit.

Znovu se zamyslete, zda je to záznam, který chcete odstranit – tato operace je nenávratná. Pokud ano, opište capchu a potvrďte tlačítkem *Ano*.

Záznam byl nenávratně odstraněn. O odstranění záznamu bude vytvořen deník, který obsahuje zašifrovanou informaci o všech textových polích smazaného subjektu. Používáme algoritmus SHA-256. Jedná se o jednosměrný šifrovací algoritmus, u něhož není možné zpětně zjistit, jaká hodnota byla zašifrována. Kdykoliv jsme ale schopni hledaný řetězec zašifrovat stejným algoritmem a výsledné hodnoty porovnat. To nám umí odpovědět, zda jsme v systému někdy evidovali subjekt – viz kapitola *Dohledání, že byl subjekt opravdu odstraněn*.

10.3 Odeslání potvrzení o vyřízení žádosti klientovi (subjektu)

1. I v tomto bodě evidenci potvrzení o vyřízení žádosti budete pravděpodobně ukládat jinam, než do eWay-CRM.
2. Pokud byste přeci jen chtěli informaci vložit do CRM, postupujte obdobně, jako v předchozích kapitolách. Nakolik však *Kontakt* (popř. *Společnost*, resp. *Příležitost*) v eWay-CRM už neexistuje, nebudete moci využít funkci pro automatické sledování odchozích emailů.

10.4 Dohledání, že byl subjekt opravdu odstraněn

1. V Microsoft Outlooku klikněte v hlavním panelu nástrojů eWay-CRM na tlačítko *Deník*.



2. Přesvědčte se, že je viditelný sloupec *Poznámka*. Pokud ne, přidejte ho pomocí funkce [Vlastní nastavení sloupců](#).

Společnost	Název	Poznámka	Typ
ic došlo	ic došlo	ic	Událost
Došlo k odstranění položky ...	12a4f5c7706becd0c0c6af525dd9343b5c872a011d0d809f	Historie	
Došlo k odstranění položky ...	4d65b4ca03d44282112643b387378f0651d9e671baefaf9	Historie	
Došlo k odstranění položky ...	4d65b4ca03d44282112643b387378f0651d9e671baefaf9	Historie	
Došlo k odstranění položky ...	4d65b4ca03d44282112643b387378f0651d9e671baefaf9	Historie	
Došlo k odstranění položky ...	4d65b4ca03d44282112643b387378f0651d9e671baefaf9	Historie	
Došlo k odstranění položky ...	4d65b4ca03d44282112643b387378f0651d9e671baefaf9	Historie	
Došlo k odstranění položky ...	4d65b4ca03d44282112643b387378f0651d9e671baefaf9	Historie	
Došlo k odstranění položky ...	3973e022e93220f9212c18d0d0c543ae7c309e46640da93	Historie	
Došlo k odstranění položky ...	3973e022e93220f9212c18d0d0c543ae7c309e46640da93	Historie	
Došlo k odstranění položky ...	c7a974a86287ac5650f139ba232d14d8501ff6bd0b108b8	Historie	
Došlo k odstranění položky ...	bdcc94b1f909a8534adbb26bb11a5fccf82b2d0f3f8330d0	Historie	

3. Na webu <https://passwordsgenerator.net/sha256-hash-generator> si vygenerujete SHA-256 hash textu, podle kterého chcete hledat - např. emailová adresa. Hledat můžete dle libovolného textového sloupce odstraněného záznamu (křestní jméno, příjmení, email, telefon, apod).

Výsledný SHA-256 hash [vyhledejte](#) v poli *Poznámka*. Zobrazí se Vám záznam o odstranění, kde se dopátráte, kdo a kdy záznam odstranil.

Společnost	Název	Poznámka	Typ
ic došlo	ic došlo	DBB17F6D79362E525FD93CC0A1	Událost
Došlo k odstranění položky ...	9d0dcd58465b9888a2325644ffd1a4432556977b7ad3058	Historie	