

Q&A

O que você precisa saber sobre o Regulamento Geral de Proteção de Dados da União Europeia (GDPR)

Estas Perguntas Frequentes se focalizam em perguntas típicas feitas pelos clientes da Aspect ao considerar as implicações do GDPR no seu uso de produtos e serviços Aspect que implicam o processamento de dados pessoais.

Q: Aspect atualizará os contratos atuais dos clientes para incluir a linguagem descrevendo suas obrigações sob o mandato do GDPR?

O GDPR estipula que o processamento feito por um processador deve ser governado por um contrato que está ligado ao processador em relação ao controlador e define o assunto e duração do processamento, a natureza e propósito do processamento, o tipo de dados pessoais e categorias de sujeitos de dados e as obrigações e direitos do controlador.

Quando Aspect atue como processador baixo o GDPR, Aspect entrará nos contratos de processamento de dados legalmente exigidos (DPA) com o controlador (o cliente). Isto vai garantir que o cliente tenha o controle sobre os dados e que Aspect processe dados só baixo as instruções do cliente e não para qualquer outro propósito.

Aspect fornece a linguagem no seus modelos de contrato estandar que cumprem com os requerimentos do GDPR, incluindo:

- As condições sobre o suporte fornecido ao cliente em casos onde os indivíduos exercitar seus direitos ao acesso, excluir ou corrigir os dados pessoais mantidos sobre eles,
- Cláusulas Contratuais Padrão para salvaguardar as transferências de dados possíveis a países fora da Área Económica Europeia (EEA) (favor de olhar também a Pergunta Frequente "**Onde processa Aspect os dados pessoais da UE?**" embaixo),
- Detalhes das atividades de processamento respectivas e as medidas de segurança organizacional e técnica da Aspect (os chamados TOMS).

Aspect já alcançou aos clientes existentes da UE para suplementar os contratos de cliente existentes com DPA. Se você não recebeu o DPA da Aspect até agora ainda se você tem comissionado Aspect com serviços de processamento de dados, favor de contatar-nos ao gdpr@aspect.com.

Q: Os clientes da Aspect que estão fora da Área Económica Europeia (EEA – uma zona livre de comércio que é distinta -e maior que- a da UE) estão afeitados?

Se um cliente não pertencente à UE processar dados pessoais da UE através dos produtos da Aspect, esse cliente terá que notificar a Aspect, que neste caso acrescentaremos a DPA regional adequado ao contrato. Se um cliente não pertencente à UE processar dados pessoais não pertencentes à UE no contexto dos estabelecimentos da Aspect na UE, esse cliente terá de notificar a Aspect, que neste caso acrescentaremos a DPA regional adequado ao contrato.

Q: Aspect precisará que os clientes atualizem ou mudem seus produtos Aspect para ficar em cumprimento com o GDPR?

Aspect não antecipa que as atualizações e mudanças aos produtos Aspect serão especificamente requeridos para os clientes do jeito que fiquem em cumprimento com o GDPR. Nosso objetivo é apoiar aos clientes com o atendimento dos requisitos da GDPR dentro das capacidades dos lançamentos dos produtos atualmente implantados (assumindo

que há um contrato de suporte para um produto que não seja de fim da vida). Se isto muda por razões inesperadas ou convincentes, você receberá uma notificação direta e um aviso prévio através dos canais de suporte padrão.

Q: Aspect fornecerá orientação na base específica do produto além do anúncio geral distribuído que descreve as etapas que Aspect está fazendo para se preparar para o GDPR?

Aspect fornecerá orientação na base específica do produto durante a primeira metade de 2018 (estendendo-se através do verão 2018) ao tempo que nossas equipes de entrega de produto continuam suas avaliações e implementações dos princípios de proteção de dados da GDPR, os requisitos de compilação do programa, e mecanismos de resposta para os direitos dos dados dos sujeitos baixo o GDPR. O acesso a essa documentação estará disponível dentro da Comunidade de Atenção ao Cliente da Aspect.

Q: Aspect contatará proativamente aos clientes para lhes orientar através dos novos requerimentos de proteção de dados?

Aspect está contatando aos clientes da UE para lhes fornecer com as novas previsões de processamento de dados escritos requeridos além de uma breve explicação num e-mail. Os clientes podem enviar um e-mail à gdpr@aspect.com com mais perguntas ou preocupações em qualquer momento. Certamente, os clientes da Aspect podem contatar à sua equipe de conta ou Atenção ao Cliente Aspect para maior assistência e esclarecimentos.

Q: Aspect cobrará uma taxa para qualquer serviço que forneçam aos clientes sobre o suporte à conformidade com GDPR?

Aspect não aumentou nenhuma taxa por seus produtos e serviços como resultado da GDPR. Nossa abordagem da linha de base assume que as obrigações da Aspect como processador e serviços de assistência precisadas pelo GDPR não tem custo e são fornecidos como parte do suporte ativo da Aspect. Pode haver casos excepcionais onde pode ser necessário um contato de Serviços Profissionais, ou onde Aspect vão pedir reembolso de custos para atividades de apoio adicional fornecidas pela Aspect ao cliente para permitir que o cliente cumpra suas obrigações como controlador baixo GDPR.

Q: O que devem fazer os clientes agora?

Aspect incentiva aos clientes a ter o domínio de seus planos de prontidão GDPR (incluindo os produtos e serviços Aspect que estão dentro do escopo). O planejamento deve começar com formar uma equipe (com o apoio executivo completo) para identificar todos os sistemas onde a organização armazena os dados pessoais, criando um inventário de dados. Aspect ajudará ao cliente para cumprir com GDPR relativo ao tratamento de dados pessoais através dos produtos e serviços da Aspect e pode ajudar aos clientes em conduzir as Avaliações de Impacto de Proteção de Dados (DPIAs) conforme especificado nos contratos padrão da Aspect.

Os clientes como controladores são os principais responsáveis baixo GDPR e devem ter certeza que os dados pessoais foram obtidos legalmente, que os indivíduos estão informados sobre o processamento de seus dados, que os dados pessoais coletados são proporcionais e que os dados pessoais só foram usados para o(s) propósito(s) para os que foram coletados.

Q: Aspect fornece "medidas de segurança técnica e organizacional"?

Sim. Aspect fornece medidas técnicas e organizacionais para a proteção da segurança, confidencialidade e integridade dos dados pessoais conforme estabelecido na documentação TOMS da Aspect.

Os clientes devem ter certeza de que escolham fornecedores como Aspect que garantir as salvaguardas para a proteção dos dados pessoais, incluindo a implementação de medidas técnicas e organizacionais adequadas, mas não deve esquecer que a infraestrutura de TI dos clientes e outros ativos organizacionais tem um rol essencial.

A implementação de medidas técnicas e organizacionais adequadas por Aspect por seus produtos e serviços ajudarão aos clientes a minimizar o impacto de violação de dados ou perda de dados. Porém, Aspect não é responsável das medidas técnicas e organizacionais da infraestrutura TI dos clientes.

Q: Os parceiros de canal estão sujeitos a alterações nos seus contratos com Aspect?

Sim. Aspect atualizou seus contratos de parceiro AspectPro como apropriados e fornecerá aos parceiros com DPAs para os parceiros de canal ao tempo para o GDPR.

Q: Onde processa Aspect os dados pessoais da UE?

Devido a sua arquitetura de serviço global, em alguns casos os dados pessoais serão transferidos com segurança a países fora da EEA para operações de processamento centralizadas. Também pode ser requerido o acesso remoto a dados baseados na EEA de pessoal autorizado da Aspect baseado nos Estados Unidos e Índia.

Para garantir um nível adequado de proteção de dados, Aspect também oferece Cláusulas Contratuais Padrão (controlador-processador) ("SCC") entre os clientes na UA e Aspect Software, Inc., USA.

Q: Qué tipo de sub-processadores envolve Aspect e como Aspect notificará os clientes sobre qualquer alteração?

Aspect fornece produtos e serviços que envolvem produtos e serviços de sub-processadores, incluindo as companhias afiliadas a Aspect e fornecedores terceirizados. Uma lista atualizada de sub-processadores para produtos específicos e serviços estão disponíveis a pedido do cliente. Aspect terá contratos escritos com o sub-processador em acordo com GDPR. Aspect pode remover, substituir ou apontar sub-processadores adequados e confiáveis a seu exclusivo critério mas informará aos clientes sobre qualquer mudança a sua lista de sub-processadores em acordo com nosso DPA.

Q: Os clientes devem contatar a quem na Aspect com perguntas específicas sobre a conformidade com GDPR em suas organizações?

Os clientes podem enviar um e-mail a gdpr@aspect.com com perguntas e preocupações. Certamente, os clientes da Aspect podem contatar sua equipe de conta ou a Atenção ao Cliente Aspect para mais assistência e clarificações.

Estas Perguntas Frequentes são fornecidas com o único objetivo de informar e não é aconselhamento jurídico. Assim sendo, Aspect anima aos clientes de procurar aconselhamento jurídico sobre as permissões legais de processamento de dados pessoais dos clientes enquanto usam os produtos e serviços da Aspect.

Sede Corporativa e para as Américas

2325 E. Camelback Road, Suite 700
Phoenix, AZ 85016
Tel: +(1) 602 282 1500
Fax: +(1) 602 956 2294

Sede para África e Europa

The Record Store, 15 Pressing Lane
Hayes UB3 1EP, United Kingdom
Tel: +(44) 20 8589 1000
Fax: +(44) 20 8589 1001

Sede para Ásia-Pacífico e Oriente Médio

7 Temasek Boulevard, #08-02 Suntec Tower One
Singapore 038987
Tel: +(65) 6590 0391
Fax: +(65) 6324 1003

Sobre a Aspect

A Aspect está em uma missão para simplificar e melhorar o engajamento do cliente. Nossos softwares empresariais são usados por milhões de agentes todos os anos e viabilizam bilhões de interações de consumidores em todo o mundo. Nossas melhores soluções de otimização de contact centers e da força de trabalho ajudam as empresas a manter os agentes engajados, proporcionando experiências de atendimento ao cliente excepcionais. Nossas soluções flexíveis e altamente escalonáveis para o autoatendimento, gerenciamento de interações ao vivo e otimização da força de trabalho estão disponíveis via implantação local ou em qualquer ambiente de nuvem hospedado, privado ou público. Para mais informações, acesse www.aspect.com/pt. Siga a Aspect no Twitter em [@AspectBr](https://twitter.com/AspectBr). Acompanhe nosso blog em <http://blogs.aspect.com>.

