JKP Žalec, d.o.o.

Sprejem telefonskih klicev z glasovno asistentko Kinetara ZALA

1. Namen in način obdelave osebnih podatkov

JKP Žalec, d.o.o., za sprejemanje telefonskih klicev izven rednega delovnega časa uporablja glasovno asistentko Kinetara, imenovano Zala, ki deluje s pomočjo umetne inteligence.

Glasovna asistentka je namenjena sprejemanju in evidentiranju prijav okvar, motenj in drugih dogodkov, povezanih z izvajanjem dejavnosti JKP Žalec, ter posredovanju nujnih prijav pristojnim službam.

Klicatelj je ob začetku klica obveščen, da komunicira z glasovno asistentko, ki deluje z umetno inteligenco, in da se pogovor z njegovim dovoljenjem, kot dovoljenje se razume, da klicatelj ostane na klicu, snema ter pretvori v pisni prepis (transkript).

Klicatelju sta zagotovljeni dve ločeni možnosti izbire:

- da namesto pogovora z glasovno asistentko zahteva pogovor z zaposlenim JKP Žalec;
- da zavrne snemanje telefonskega pogovora, z zapustivijo klica, pri čemer lahko prijavo kljub temu poda, s klicem v času uradnih delovnih ur JKP Žalec.

Če klicatelj zahteva pogovor z zaposlenim, se v nujnih primerih zagotovi povezava z dežurno službo. Če ne gre za nujen primer in zaposleni izven rednega delovnega časa ni dosegljiv, se klicatelju omogoči povratni klic v rednem delovnem času.

Pravna podlaga

Pravna podlaga za sprejemanje, evidentiranje in obravnavanje telefonskih prijav je zakoniti interes upravljavca po točki (f) prvega odstavka 6. člena Splošne uredbe o varstvu podatkov (GDPR).

Zakoniti interes JKP Žalec, d.o.o., je zagotavljanje dosegljivosti izven rednega delovnega časa, pravočasno sprejemanje prijav, učinkovito odzivanje na izredne dogodke ter zagotavljanje nemotenega in varnega izvajanja gospodarskih javnih služb.

Snemanje telefonskega pogovora ter shranjevanje zvočnega posnetka in njegovega celotnega prepisa temelji na predhodni, prostovoljni in izrecni privolitvi klicatelja po točki (a) prvega odstavka 6. člena GDPR.

Klicatelj lahko privolitev kadar koli prekliče. Preklic ne vpliva na zakonitost obdelave, opravljene pred preklicem, niti na možnost obravnave njegove prijave.

Rok hrambe

Zvočni posnetki telefonskih pogovorov, celotni pisni prepisi (transkripti) in zapisi prijav se hranijo največ šest mesecev od dneva opravljenega klica, nato se izbrišejo.

Dokumentacija izvedenih intervencij in drugih ukrepov, ki se vodi ločeno od sistema Kinetara, se hrani skladno s pravili, ki veljajo za posamezno vrsto dokumentacije.

2. Besedilo za spletno stran in splošne pogoje

Sprejem klicev z glasovno asistentko

Izven rednega delovnega časa klice na telefonsko številko 03 713 60 00 sprejema Zala, virtualna asistentka JKP Žalec, d.o.o., ki deluje z umetno inteligenco.

Asistentka se ob začetku klica predstavi in klicatelja obvesti, da komunicira z umetno inteligenco ter da se pogovor z njegovim dovoljenjem snema in pretvori v pisni prepis.

Klicatelj se lahko odloči, ali želi nadaljevati pogovor z Zalo ali želi govoriti z zaposlenim JKP Žalec. Če želi govoriti z zaposlenim, se njegova nujna prijava preusmeri na dežurno službo, v drugih primerih pa se mu

omogoči povratni klic v rednem delovnem času.

Zala sprejema prijave okvar, motenj in drugih dogodkov, povezanih z izvajanjem dejavnosti JKP Žalec. Pri tem evidentira podatke, potrebne za obravnavo prijave, zlasti ime in priimek klicatelja, kontaktno telefonsko številko, lokacijo dogodka in opis prijave.

V primeru nujnih dogodkov asistentka prijavo posreduje pristojni dežurni službi, druge prijave pa evidentira za obravnavo v rednem delovnem času.

Iz zvočnega posnetka se izdela pisni prepis oziroma transkript pogovora, ki se uporablja za preverjanje in pravilno evidentiranje prijave.

Zvočni posnetki, pisni prepisi in zapisi prijav se hranijo največ šest mesecev od dneva opravljenega klica, nato se izbrišejo.

Klicatelj lahko kadar koli zahteva pogovor z zaposlenim JKP Žalec. V nujnih primerih se zagotovi povezava z dežurno službo, v drugih primerih pa možnost povratnega klica v rednem delovnem času.

Posnetki in prepisi telefonskih pogovorov se ne uporabljajo za učenje modelov umetne inteligence.

Podrobnejše informacije o obdelavi osebnih podatkov, vključno s pravnimi podlagami, roki hrambe in pravicami posameznikov, so objavljene v Politiki zasebnosti JKP Žalec, d.o.o.

3. Dopolnitev politike zasebnosti

3.1. Upravljavec osebnih podatkov

Upravljavec osebnih podatkov je:

JKP Žalec, d.o.o.
Ulica Nade Cilenšek 5
3310 Žalec
Telefon: 03 713 60 00
Elektronski naslov: info@jkp-zalec.si
Spletna stran: https://www.jkp-zalec.si

Za tehnično izvajanje storitve glasovne asistentke Kinetara kot pogodbeni obdelovalec osebnih podatkov nastopa družba FrodX d.o.o., ki osebne podatke obdeluje za račun in po navodilih upravljavca.

3.2. Sprejemanje telefonskih klicev

Izven rednega delovnega časa telefonske klice na številko 03 713 60 00 sprejema glasovna asistentka Zala, ki deluje s pomočjo umetne inteligence.

Klicatelj je ob začetku telefonskega pogovora seznanjen, da komunicira z umetno inteligenco, da se pogovor z njegovim dovoljenjem snema in pretvori v pisni prepis ter da se zvočni posnetek, prepis in zapis prijave hranijo največ šest mesecev od dneva klica.

Klicatelj ima možnost, da pogovor z glasovno asistentko zavrne in zahteva pogovor z zaposlenim JKP Žalec.

Če zaposleni izven rednega delovnega časa ni dosegljiv, se nujna prijava usmeri na dežurno službo, v drugih primerih pa se omogoči povratni klic v rednem delovnem času.

3.3. Vrste osebnih podatkov

Pri sprejemanju in obravnavi telefonskih prijav se lahko obdelujejo naslednji osebni podatki:

- ime in priimek klicatelja;
- telefonska številka, s katere je bil opravljen klic, oziroma kontaktna telefonska številka;
- naslov oziroma lokacija prijavljenega dogodka;
- opis prijave oziroma vsebina sporočila;
- datum in čas klica;

- podatki o obravnavi prijave ter izvedenih ukrepih;
- zvočni posnetek in celoten pisni prepis telefonskega pogovora, kadar je klicatelj podal izrecno privolitev v snemanje.

Obdelujejo se samo osebni podatki, ki so potrebni za dosego posameznega namena obdelave.

3.4. Namen obdelave osebnih podatkov

Osebni podatki se obdelujejo za sprejemanje in evidentiranje prijav, obravnavo okvar, motenj in drugih dogodkov, obveščanje pristojnih oziroma dežurnih služb, izvajanje potrebnih ukrepov ter povratno komunikacijo s klicateljem.

Zvočni posnetek in celoten pisni prepis se uporabljata za zagotavljanje pravilnosti evidentiranja prijave, preverjanje njene vsebine ter razjasnitev morebitnih nejasnosti pri obravnavi prijavljenega dogodka.

Posnetki in prepisi se ne uporabljajo za učenje ali dodatno usposabljanje modelov umetne inteligence oziroma za avtomatizirano ocenjevanje klicateljev.

3.5. Pravna podlaga za obdelavo

Pravna podlaga za sprejemanje, evidentiranje in obravnavanje telefonskih prijav je zakoniti interes JKP Žalec, d.o.o., po točki (f) prvega odstavka 6. člena GDPR.

Zakoniti interes upravljavca je zagotavljanje učinkovitega izvajanja dejavnosti JKP Žalec, dosegljivosti izven rednega delovnega časa ter pravočasne obravnave prijav, zlasti v primerih okvar in drugih izrednih dogodkov.

Snemanje telefonskega pogovora ter shranjevanje zvočnega posnetka in njegovega celotnega prepisa temelji na predhodni izrecni privolitvi klicatelja po točki (a) prvega odstavka 6. člena GDPR.

Privolitev je prostovoljna in ni pogoj za sprejem oziroma obravnavo prijave. Klicatelj lahko snemanje zavrne ali dano privolitev kadar koli prekliče, ne da bi to vplivalo na možnost obravnave njegove prijave.

3.6. Snemanje pogovorov in izdelava prepisov

Kadar klicatelj izbere pogovor z glasovno asistentko Zalo, ga ta pred začetkom snemanja seznani z namenom snemanja, izdelavo pisnega prepisa ter šestmesečnim rokom hrambe posnetka in prepisa.

Iz posnetega pogovora se izdela pisni prepis (transkript), ki omogoča evidentiranje in nadaljnjo obravnavo prijave.

3.7. Rok hrambe osebnih podatkov

Zvočni posnetki telefonskih pogovorov, celotni pisni prepisi (transkripti) in zapisi prijav se hranijo največ šest mesecev od dneva opravljenega klica. Po izteku tega roka se samodejno izbrišejo.

Če klicatelj snemanje zavrne, se zvočni posnetek in celoten prepis ne shranita, zapis prijave pa se hrani največ šest mesecev od dneva klica.

Podatki o podani oziroma preklicani privolitvi se hranijo v obsegu in toliko časa, kolikor je potrebno za izkazovanje zakonitosti obdelave.

Dokumentacija o izvedenih intervencijah in drugih ukrepih, ki se vodi kot samostojna dokumentacija JKP Žalec, se hrani po pravilih, določenih za posamezne vrste dokumentacije.

3.8. Uporaba umetne inteligence

Glasovna asistentka Zala uporablja tehnologijo umetne inteligence za razumevanje govora, vodenje pogovora, sprejemanje prijav in njihovo posredovanje pristojnim službam.

Zala ne sprejema samostojnih odločitev o pravicah in obveznostih posameznikov ter ne odloča o upravičenosti prijav, odgovornosti za prijavljene dogodke, cenah storitev ali drugih pravnih vprašanjih.

Prijave se posredujejo pristojnim zaposlenim oziroma dežurni službi, ki so odgovorni za njihovo nadaljnjo obravnavo.

3.9. Pogodbeni obdelovalci in posredovanje podatkov

Za tehnično izvajanje storitve glasovne asistentke JKP Žalec sodeluje z družbo FrodX d.o.o. in njenimi pogodbenimi podobdelovalci.

Osebni podatki se posredujejo pogodbenim obdelovalcem samo v obsegu, potrebnem za izvajanje storitve, ob zagotavljanju ustreznega varstva osebnih podatkov.

Za obdelavo govora se lahko uporabljajo tudi storitve ponudnikov, ki osebne podatke obdelujejo izven Evropskega gospodarskega prostora.

Prenosi osebnih podatkov v tretje države se izvajajo ob uporabi ustreznih zaščitnih ukrepov, med drugim standardnih pogodbenih klavzul Evropske komisije, kadar se te uporabljajo kot pravna podlaga za prenos.

Informacije o pogodbenih podobdelovalcih in prenosih osebnih podatkov lahko posameznik pridobi pri upravljavcu.

3.10. Pravice posameznikov

Posameznik ima v skladu z GDPR pravico do dostopa do svojih osebnih podatkov, njihovega popravka, izbrisa, omejitve obdelave ter pravico do ugovora, kadar obdelava temelji na zakonitem interesu upravljavca.

Kadar obdelava temelji na privolitvi, ima posameznik pravico privolitev kadar koli preklicati, ne da bi to vplivalo na zakonitost obdelave pred preklicem.

Zahtevo lahko posreduje na elektronski naslov info@jkp-zalec.si ali pisno na naslov JKP Žalec, d.o.o., Ulica Nade Cilenšek 5, 3310 Žalec.

Posameznik ima pravico vložiti pritožbo pri Informacijskem pooblaščencu Republike Slovenije.

3.11. Možnost pogovora z zaposlenim in zavrnitev snemanja

Klicatelj ni dolžan komunicirati z glasovno asistentko Zalo.

Če želi govoriti z zaposlenim JKP Žalec, to pove ob začetku klica ali kadar koli med pogovorom.

V nujnih primerih se zagotovi povezava z dežurno službo, v drugih primerih pa se klicatelju omogoči povratni klic v rednem delovnem času.

Zavrnitev uporabe umetne inteligence ali snemanja ne vpliva na možnost posameznika, da prijavi okvaro, motnjo oziroma drug dogodek, povezan z dejavnostjo JKP Žalec.

4. Besedilo za glasovno asistentko Zalo

Asistentka Zala klic prevzame z uvodnim nagovorom, ki se glasi: »Pozdravljeni, poklicali ste Javno komunalno podjetje Žalec. Sem Zala, virtualna asistentka, klic se lahko snema skladno z javno veljavno zakonodajo in pravilnikom objavljenim na spletnem mestu Javno komunalno podjetje Žalec. Kako vam lahko pomagam?«.