

poleca:

DZIENNIK  
GAZETA PRAWNA

# CONTACT CENTER

## JAK OGRANICZYĆ RYZYKO KAR ?



19-20 MARCA 2020, WARSZAWA

  
INFOR  
Zał. R. Pienkowski w 1987 r.

[www.ideoria.pl](http://www.ideoria.pl)

# CONTACT CENTER

## JAK OGRANICZYĆ RYZYO KAR ?

# 19-20

**MARCA 2020**

Warszawa

Centrum Konferencyjne Golden  
Floor, ul. Chłodna 51

### Szanowni Państwo

Warsztaty mają na celu przekazanie wiedzy pozwalającej na zapewnienie zgodności działalności CONTACT CENTER (CC) z przepisami obowiązującego prawa w zakresie: (A) prawa telekomunikacyjnego, (B) świadczenia usług drogą elektroniczną, (C) ochrony baz danych oraz (D) ochrony danych osobowych.

Co istotne, w trakcie warsztatów zostaną omówione nie tylko aspekty prawne ale również techniczno-organizacyjne takie jak: analiza ryzyka, wewnętrzne ramy kontrolne, plany ciągłości działania (BCP) oraz plany awaryjne (DRP).

Warsztaty są skierowane do kierowników CONTACT (CALL) CENTER, kierowników projektów w CONTACT (CALL) CENTER, konsultantów w CC oraz osób odpowiedzialnych za szkolenia konsultantów w CC, także wszelkich innych osób zatrudnionych w CC biorących udział w organizacji pracy CC.

ORGANIZATOR:

PATRONAT MEDIALNY:

## 9:30 REJESTRACJA UCZESTNIKÓW

### 10:00 SESJA I

#### **BAZY DANYCH W DZIAŁALNOŚCI CONTACT CENTER (CC) – OBOWIĄZKI CONTACT CENTER**

- Ochrona baz danych, a ochrona danych osobowych
- Status prawny CC, podwykonawców CC, Zleceniodawców CC oraz brokerów baz danych
- Przetwarzanie danych klientów Zleceniodawcy
- Umowa powierzenia danych osobowych do przetwarzania
- Korzystanie przez CC z usług podwykonawców – ryzyka i środki zaradcze o charakterze prawnym oraz organizacyjnym obowiązki CC jako podmiotu przetwarzającego

## 11:30 PRZERWA NA KAWĘ

### 11:45 SESJA II

#### **MARKETING TELEFONICZNY ORAZ INNE FORMY KOMUNIKACJI Z KLIENTAMI (INTERNET, MAILING ITP.)**

- Sposób uzyskania zgody na marketing telefoniczny
- Omówienie najnowszych decyzji Prezesa UOKiK oraz Prezesa UKE
- Zasada dwóch rozmów – czy nadal obowiązuje?
- Sposób uzyskania zgody na mailing oraz przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych
- Sposób uzyskania zgody na udostępnianie danych osobowych osobom trzecim

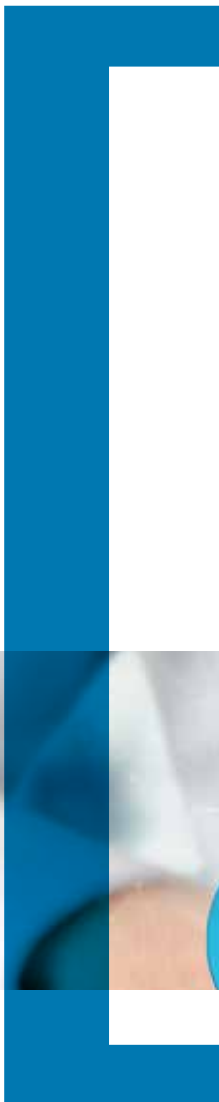
## 13:30 PRZERWA NA LUNCH

### 14:00 SESJA III

#### **SKRYPTY ROZMÓW**

- Omówienie najczęstszych problemów jakie wynikają w trakcie opracowywania oraz stosowania skryptów rozmów
- Co zrobić jeżeli Zleceniodawca przekazał nam skrypt sprzeczny z prawem?

## 15:30 ZAKOŃCZENIE



# AGENDA

Warszawa, 20 marca 2020 r.



## 9:30 REJESTRACJA UCZESTNIKÓW

### 10:00 SESJA I

#### ANALIZA RYZYKA

- Dlaczego analiza ryzyka jest tak istotna?
- Jaką metodykę sporządzenia analizy wybrać?
- Czym różni się analiza jakościowa od ilościowej
- Czym różni się analiza ryzyka wymagana przez przepisy RODO od analizy ryzyka dot. bezpieczeństwa IT?
- Wpływ rosnącej świadomości i ochrony prywatności na ryzyka
- Jakie czynniki wziąć pod uwagę przy analizie ryzyka
  - Ryzyka związane z BCP
  - Ryzyka związane z DRP
  - Ryzyka związane z bezpieczeństwem IT i obiegiem informacji

## 11:30 PRZERWA NA KAWĘ

### 11:45 SESJA II

#### W JAKIM CELU CC POWINNO USTANOWIĆ WEWNĘTRZNE RAMY KONTROLNE?

- Obszary ram kontrolnych
- Mechanizmy kontrolne – proceduralne i techniczne
- Audyty
- Rola zewnętrznych konsultantów
- Retencja danych

### 12:30 SESJA III

#### NORMY I CERTYFIKACJA W DZIAŁALNOŚCI CC - BEZPIECZEŃSTWO DANYCH OSOBOWYCH ORAZ CYBERBEZPIECZEŃSTWO?

- Czy CC potrzebuje w ogóle norm oraz standardów?
- Norma EN 15838 - wymagania potrzebne do skutecznego zarządzania jakością
- ISO 18295:2017 – „następca EN 15838” regulujący wymagania w zakresie relacji z klientem, zarządzanie personelem, procesy i wymogi dot. Infrastruktury w tym ciągłość działania (BCP)
- COPC-2000 – zapewnienie odpowiedniej jakości oferowanych usług i ich stałe podnoszenie, standaryzacja organizacji pracy
- Standardy i rekomendacje obszaru IT – m.in., NIST, FIPS 140, ITIL, SANS Security Policies, ISO 27001, CSA CCM, CIS
- Inne standardy – PCI-DSS, ADAE, HIPPA, GDPR

## 13:30 PRZERWA NA LUNCH

### 14:00 SESJA IV

#### PLANY CIĄGŁOŚCI DZIAŁANIA (BCP) ORAZ PLANY AWARYJNE (DRP), A SPECYFIKA DZIAŁALNOŚCI CC

- Jak powinien wyglądać BCP dla CC?
  - Analiza wymagań
  - Specyfikacja
  - Architektura
  - Implementacja
  - Testowanie
  - Walidacja ISO 22301:2012 oraz ISO 27031:2011
- Specyfika DRP w działalności CC

## 15:30 ZAKOŃCZENIE

# PRELEGENCI

Warszawa, 19-20 marca 2020 r.



## **PAWEŁ GRUSZECKI**

RADCA PRAWNY | COUNSEL  
DOMAŃSKI ZAKRZEWSKI PALINKA SP. K.

Ma duże doświadczenie w zakresie koordynowania obsługi prawnej projektów wymagających wiedzy z zakresu prawa IT, ochrony danych osobowych, cyberbezpieczeństwa, prawa autorskiego, prawa mediów oraz prawa telekomunikacyjnego.

Doradztwo w zakresie cyberbezpieczeństwa

Kieruje obsługą prawną projektów dostosowania operatorów usług kluczowych, w tym w szczególności podmiotów działających na rynku energetycznym, do wymogów ustawy o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa (UKSC).

Doradztwo w zakresie ochrony danych osobowych

Kierował ponad 40 projektami mającymi na celu dostosowanie organizacji przedsiębiorców do wymogów ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (RODO). Powyższe dotyczyło podmiotów z branży e-commerce, medialnej, produkcyjnej, motoryzacyjnej, energetycznej, budowlanej i innych. Ponadto kieruje usługami bieżącego wsparcia w zakresie ochrony danych osobowych.



## **KAROLINA KULIKOWSKA**

APLIKANT RADCOWSKI | ASSOCIATE  
DOMAŃSKI ZAKRZEWSKI PALINKA SP. K.

Specjalizuje się w ochronie danych osobowych, w szczególności w zakresie przetwarzania danych osobowych w rekrutacji i zatrudnieniu, a także w dziedzinie cyberbezpieczeństwa, ochrony informacji oraz prawa własności intelektualnej i nowych technologii.

Doradztwo w zakresie ochrony danych osobowych

Posiada bogate doświadczenie w zakresie przeprowadzania audytów zgodności z wymogami ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (RODO). Brała udział w ponad 50 projektach dostosowawczych do wymogów RODO podmiotów z branży ubezpieczeniowej, farmaceutycznej, e-commerce, medialnej, produkcyjnej, motoryzacyjnej, energetycznej, budowlanej i innych. Świadczy na rzecz klientów ZP usługi bieżącego wsparcia w zakresie ochrony danych osobowych.

Doradztwo w zakresie cyberbezpieczeństwa

Uczestniczy w projektach dostosowania operatorów usług kluczowych, w tym w szczególności podmiotów działających na rynku energetycznym, do wymogów ustawy o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa (UKSC).

## **PIOTR WOJCIECHOWSKI**

INLEO SP. Z O.O.

Absolwent Wyższej Szkoły Informatyki Stosowanej i Zarządzania w Warszawie. W 2005 rozpoczął karierę zawodową wNOC ATMAN, w 2007 roku przeszedł z ISP do pionu integracji na stanowisko inżyniera sieciowego, gdzie intensywnie rozwijał swoje skrzydła pod okiem najlepszych CCIE w Polsce. W 2009 zdał egzamin CCIE Routing and Switching uzyskując certyfikat o numerze #25543. Z ATM/ATM SI związany do 2012 roku. W tym czasie brał udział w największych projektach teleinformatycznych w Polsce. Zajmował się technologiami z zakresu Routing and Switching, Security, IP Telephony czy Wireless. Realizował projekty dla największych w Polsce firm takich jak Polkomtel czy Multimedia Polska. W latach 2012-2018 pracował dla globalnego operatora płatności, firmy VeriFone, projektując i zarządzając wysoce redundantne i skalowalne centra danych. Jednocześnie od 2012 roku rozwijał własną działalność konsultacyjną podmarką IT Playground świadcząc usługi consultingu, audytów i szkolenia. Własna działalność pozwoliła mu rozwijać się na innych polach niż sieci komputerowe, w tym takich jak konteneryzacja, wirtualizacja systemów i infrastruktury, automatyzacja, bezpieczeństwo. Zajmuje się także programowaniem – jest jednym z community developerów projektu Ansible będąc opiekunem kilku stworzonych przez siebie modułów. Prowadzi także portal RODOwskaz i usługi z zakresu praktycznych aspektów dostosowania infrastruktury IT i procesów biznesowych do wymogów RODO.