

Na osnovu člana 31. Odluke o organizovanju "Blicnet", društvo sa ograničenom odgovornošću za telekomunikacije, Banja Luka direktor Društva usvaja:

OBAVJEŠTENJE O OBRADI LIČNIH PODATAKA PUTEM WEB AI ASISTENTA

Kontrolor:

„Blicnet“ d.o.o. Banja Luka
Vuka Karadžića 2
78000 Banja Luka
JIB: 4400999050002

1. Svrha i oblast primjene

Ovo Obavještenje objašnjava kako „Blicnet“ d.o.o. Banja Luka prikuplja, koristi, čuva i štiti lične podatke posjetilaca internet stranice prilikom korišćenja Web AI asistenta, odnosno chatbot rješenja dostupnog na internet stranici Supernove.

Web AI asistent je namijenjen pružanju brzih opštih informacija na osnovu javno dostupnog sadržaja sa naše internet stranice, naročito informacija o ponudama, uslugama, tehničkim i drugim sadržajima koji su dostupni korisnicima i posjetiocima stranice.

Ovo Obavještenje se odnosi samo na obradu ličnih podataka putem Web AI asistenta. Za druge obrade ličnih podataka koje Blicnet vrši u vezi sa pružanjem elektronskih komunikacionih usluga, poslovnica, kontakt-centrom, portalima, aplikacijama, kolačićima, naplatom, reklamacijama i drugim kanalima, primjenjuje se važeća Politika zaštite privatnosti za krajnje korisnike „Blicnet“ d.o.o. Banja Luka.

Web AI asistent nije kanal za provjeru računa, ugovora, dugovanja, potrošnje, reklamacija, tehničkih naloga, plaćanja, korisničkih podataka ili drugih personalizovanih zahtjeva.

Za takve zahtjeve potrebno je koristiti zvanične kanale korisničke podrške Supernove.

2. Pojmovi

Pojmovi korišteni u ovom Obavještenju imaju značenje određeno Zakonom o zaštiti ličnih podataka Bosne i Hercegovine.

U praksi to znači:

- **Lični podatak** je svaka informacija koja se odnosi na fizičko lice koje je identifikovano ili se može identifikovati.
- **Obrada** je svaka radnja nad ličnim podacima, kao što su prikupljanje, čuvanje, korišćenje, otkrivanje, prenos, brisanje ili uništavanje.
- **Kontrolor** određuje svrhe i sredstva obrade. Za ovu obradu kontrolor je Blicnet.
- **Obradivač** obrađuje podatke za Blicnet, po našim uputama i na osnovu ugovora.
- **Nosilac podataka** je lice na koje se lični podaci odnose.
- **Web AI asistent** je automatizovani digitalni asistent koji odgovara na pitanja posjetilaca internet stranice na osnovu javno dostupnih informacija.
- **Transkript razgovora** je sadržaj poruka koje korisnik unese u chat i odgovora koje Web AI asistent generiše tokom razgovora.

3. Načela obrade

Postupamo po načelima Zakona o zaštiti ličnih podataka BiH. U praksi to znači da podatke obrađujemo zakonito, pošteno i transparentno, da jasno objašnjavamo zašto ih obrađujemo, da prikupljamo samo ono što je potrebno, da podatke čuvamo samo koliko je neophodno i da ih štitimo od neovlaštenog pristupa, gubitka, izmjene ili zloupotrebe.

Web AI asistent je podešen tako da ne traži identifikacione, finansijske, zdravstvene, pristupne ili druge osjetljive i nepotrebne podatke korisnika.

Molimo vas da putem Web AI asistenta ne unosite JMBG, broj lične karte ili pasoša, lozinke, PIN kodove, podatke platnih kartica, fotografije dokumenata, zdravstvene podatke, podatke o djeci, podatke o korisničkom nalogu ili druge osjetljive, povjerljive ili nepotrebne lične podatke.

4. Koje podatke obrađujemo

Prilikom korišćenja Web AI asistenta mogu se obrađivati sljedeće kategorije podataka:

1. sadržaj poruka koje unesete u razgovor;

2. odgovori Web AI asistenta;
3. transkript razgovora;
4. automatski generisani sesijski identifikator, koji služi za funkcionisanje pojedinačnog razgovora i grupisanje poruka unutar iste sesije;
5. datum i vrijeme komunikacije;
6. IP adresa, samo u mjeri u kojoj je to nužno za tehničko funkcionisanje, sigurnost sistema, sprečavanje zloupotreba, sigurnosnu analizu, dijagnostiku tehničkih grešaka i dokazivanje funkcionisanja usluge;
7. tehnički metapodaci sesije, uključujući informacije o pretraživaču i uređaju, samo u mjeri u kojoj je to nužno za rad, sigurnost, dijagnostiku i održavanje Web AI asistenta;
8. eventualni lični podaci koje korisnik samoinicijativno unese u razgovor, iako se takvi podaci od korisnika ne traže.

Od korisnika se putem Web AI asistenta ne traži niti se za ovu svrhu prikuplja ime, prezime, e-mail adresa, broj telefona, JMBG, broj ličnog dokumenta, broj ugovora, broj računa, korisničko ime, lozinka, PIN, podatak o platnoj kartici ili drugi identifikacioni, pristupni, finansijski ili osjetljivi podatak.

Ako takve podatke ipak unesete u razgovor, oni mogu biti tehnički evidentirani u transkriptu razgovora do isteka roka čuvanja ili do ranijeg brisanja, u skladu sa ovim Obavještenjem i internim pravilima Blicneta.

5. Izvori podataka

Podatke dobijamo direktno od vas, ako sami unesete poruku u Web AI asistenta ili automatski kroz tehničko funkcionisanje Web AI asistenta, u obimu koji je nužan za rad, sigurnost, dijagnostiku i održavanje chata.

Web AI asistent nema pristup internim sistemima Blicneta, korisničkim nalogima, CRM sistemima, billing sistemima, tehničkim nalogima, ugovorima, računima, reklamacijama ili drugim bazama podataka Blicneta.

6. Svrhe i pravni osnovi obrade

Podatke putem Web AI asistenta obrađujemo u sljedeće svrhe:

- pružanje opštih informacija posjetiocima internet stranice;
- tehničko funkcionisanje Web AI asistenta;
- održavanje kontinuiteta pojedinačnog razgovora u okviru jedne sesije;
- provjeru kvaliteta odgovora i otklanjanje tehničkih grešaka;
- sigurnost sistema i sprečavanje zloupotreba;
- zaštitu prava, imovine i informacionih sistema Blicneta;
- vođenje zbirne statistike o radu Web AI asistenta;
- postupanje po zahtjevima nosilaca podataka, kada je primjenjivo;
- ispunjavanje zakonskih obaveza Blicneta, kada je primjenjivo.

Osnovna obrada putem Web AI asistenta zasniva se na legitimnom interesu Blicneta da posjetiocima internet stranice omogući brže informisanje, lakši pristup javno dostupnim informacijama, tehničko funkcionisanje digitalnog kanala komunikacije, provjeru kvaliteta usluge i zaštitu sistema od zloupotreba.

Provjera kvaliteta odgovora i otklanjanje tehničkih grešaka ne podrazumijeva korišćenje podataka iz razgovora za trening, dotreniranje, dodatno podešavanje ili poboljšanje velikih jezičkih modela. Ova svrha se odnosi na provjeru rada Web AI asistenta, otklanjanje grešaka, podešavanje uputstava, unapređenje javno dostupnog sadržaja i tehničko održavanje Web AI asistenta.

Kada je obrada potrebna radi postupanja po zahtjevu nosioca podataka ili radi ispunjavanja obaveza propisanih Zakonom o zaštiti ličnih podataka, pravni osnov je poštovanje pravne obaveze Blicneta.

Kada je obrada potrebna radi zaštite informacionih sistema, sprečavanja zloupotreba, dokazivanja funkcionisanja usluge, zaštite prava, imovine ili pravnih interesa Blicneta, pravni osnov je legitimni interes Blicneta, uz primjenu odgovarajućih mjera zaštite prava korisnika.

Ako bi se u budućnosti putem Web AI asistenta koristile neobavezne tehnologije praćenja, marketing, personalizacija, povezivanje više sesija istog korisnika, profilisanje ili druga obrada koja nije nužna za osnovni rad Web AI asistenta, korisnici će prije takve obrade biti posebno obaviješteni i, kada je potrebno, zatražiće se odgovarajuća saglasnost.

7. Šta Web AI asistent ne radi

Web AI asistent:

- ne provjerava identitet korisnika;
- nema pristup korisničkom nalogu;

- nema pristup ugovorima, računima, dugovanjima, potrošnji, reklamacijama ili tehničkim nalogima;
- ne zaključuje, ne mijenja i ne raskida ugovore;
- ne obrađuje plaćanja;
- nije kanal za podnošenje formalnih zahtjeva, reklamacija ili prigovora;
- ne donosi odluke koje proizvode pravne posljedice po korisnika ili na sličan način značajno utiču na korisnika;
- ne koristi se za profilisanje korisnika, ciljano oglašavanje, sistematsko praćenje ponašanja korisnika ili odlučivanje o pravima i obavezama korisnika.

Odgovori Web AI asistenta su informativnog karaktera i mogu sadržavati grešku. Za konačne i obavezujuće informacije potrebno je provjeriti zvanične objave, opšte i posebne uslove poslovanja ili kontaktirati korisničku podršku Supernove.

8. Posebne kategorije i nepotrebni podaci

Web AI asistent nije namijenjen obradi posebnih kategorija ličnih podataka, podataka o djeci, zdravstvenih podataka, finansijskih podataka, pristupnih podataka, identifikacionih dokumenata, JMBG-a, lozinki, PIN kodova, podataka platnih kartica ili drugih osjetljivih, povjerljivih ili nepotrebnih podataka.

Molimo vas da takve podatke ne unosite u chat.

Ako korisnik samoinicijativno unese takve podatke, Blicnet može preduzeti odgovarajuće mjere radi smanjenja rizika, uključujući ograničenje pristupa, brisanje ili anonimizaciju, u skladu sa tehničkim mogućnostima, zakonom i internim pravilima.

9. Primaoci podataka i obrađivači

Vaše podatke dijelimo samo kada je nužno i na siguran način.

Podacima mogu pristupiti ovlaštena lica Blicneta, isključivo u mjeri u kojoj je pristup potreban radi rada, kontrole, sigurnosti, održavanja, postupanja po konkretnom upitu ili postupanja po zahtjevu nosioca podataka.

Za pružanje Web AI asistenta Blicnet koristi društvo BlueStormAI j.d.o.o. kao obrađivača, koje obrađuje podatke u ime Blicneta, po našim dokumentovanim uputama i na osnovu ugovora o obradi ličnih podataka.

U okviru tehničkog lanca obrade mogu se koristiti odobreni podobrađivači i pružaoci tehničkih usluga, uključujući platformu Voiceflow, cloud infrastrukturu AWS/GCP i pružaoca velikog jezičkog modela Anthropic Claude, u obimu u kojem je to potrebno za rad Web AI asistenta.

Za produkciju obradu ličnih podataka putem Web AI asistenta odobren je Anthropic Claude kao pružalac velikog jezičkog modela. Drugi pružaoci velikih jezičkih modela ne koriste se za produkciju obradu, osim ako budu prethodno posebno odobreni i ako korisnici budu obaviješteni kada je to potrebno.

Podaci iz razgovora ne koriste se za trening, dotreniranje, dodatno podešavanje ili poboljšanje AI modela.

10. Međunarodni prenos

Zbog tehničkog načina rada Web AI asistenta, određeni podaci mogu biti obrađeni ili tehnički dostupni pružiocima usluga izvan Bosne i Hercegovine, uključujući Republiku Hrvatsku, države Evropske unije, Kanadu i Sjedinjene Američke Države.

Lične podatke prenosimo van Bosne i Hercegovine samo kada je to zaista neophodno za pružanje, održavanje, sigurnost i funkcionisanje Web AI asistenta i uz primjenu odgovarajućih zaštitnih mjera.

Kada je to primjenjivo, zaštitne mjere uključuju ugovore o obradi ličnih podataka, standardne ugovorne klauzule, ograničenje svrhe, ograničenje pristupa, enkripciju, pravila brisanja, zabranu korišćenja podataka za trening AI modela i druge tehničke i organizacione mjere zaštite.

Blicnet vodi računa da se prenosi vrše u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka BiH i da se korisnicima obezbijedi transparentnost u vezi sa takvim prenosima.

11. Kolačići i slične tehnologije

Prema dostupnim informacijama o konfiguraciji Web AI asistenta, chatbot nije namijenjen za postavljanje kolačića niti za prikupljanje podataka o korišćenju chata putem kolačića.

Za funkcionisanje pojedinačnog razgovora može se koristiti tehnički sesijski identifikator, u mjeri u kojoj je to potrebno za grupisanje poruka unutar iste sesije i normalan rad chata.

Trajni ili polutrajni identifikatori, kolačići, local storage, fingerprinting ili druge tehnologije koje omogućavaju povezivanje više sesija istog posjetioca, prepoznavanje ponovnih posjeta ili analizu

ponašanja kroz vrijeme, neće se koristiti bez prethodne procjene pravnog osnova, odgovarajućeg obavještenja i, kada je potrebno, saglasnosti korisnika.

Ako se utvrdi da su za rad Web AI asistenta potrebni kolačići ili slične tehnologije, korisnici će o tome biti obaviješteni u skladu sa važećim pravilima o kolačićima i zaštiti ličnih podataka.

12. Bezbjednost podataka

Vaše podatke štitimo tako što pristup imaju samo osobe kojima je to zaista potrebno, po principu najmanjeg obima ovlaštenja. Pristup podacima je ograničen, a prema tehničkim mogućnostima sistema i evidentiran.

Primjenjujemo tehničke i organizacione mjere zaštite, uključujući kontrolu pristupa, autentifikaciju, enkripciju prenosa i skladištenja podataka gdje je primjenjivo, sigurnosne kopije, nadzor nad radom sistema, ograničenje pristupa ovlaštenim licima, obavezu povjerljivosti i postupke za reagovanje na incidente.

Sa ličnim podacima postupamo kao sa povjerljivim podacima.

13. Povreda ličnih podataka

U slučaju povrede ličnih podataka, Blicnet postupa u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka BiH i internim procedurama.

Ako povreda može imati štetne posljedice po privatnost korisnika, Blicnet će, kada je to propisano zakonom, obavijestiti nadležni organ i pogođene korisnike, uz informacije o prirodi povrede, mogućim posljedicama i mjerama koje su preduzete ili predložene radi ublažavanja rizika.

14. Rokovi čuvanja

Transkripti razgovora i povezani tehnički metapodaci čuvaju se najduže 90 dana od posljednje poruke u razgovoru, nakon čega se automatski brišu iz primarne baze, osim ako Blicnet odredi kraći rok ili ako je ranije brisanje potrebno u konkretnom slučaju.

Sigurnosne kopije mogu se čuvati do 30 dana, u skladu sa standardnom rotacijom sigurnosnih kopija, bez redovnog operativnog pristupa, osim u slučaju oporavka sistema ili sigurnosnog incidenta.

Anonimizovani i zbirni statistički podaci, koji više ne omogućavaju identifikaciju pojedinca, pojedinačnog razgovora, IP adrese, sesijskog identifikatora ili drugog identifikatora, mogu se čuvati duže za potrebe praćenja rada i unapređenja usluge.

Po isteku rokova čuvanja podaci se brišu ili anonimizuju, osim ako je duže čuvanje posebno potrebno i zakonito, na primjer radi dokazivanja, postupanja po zakonu ili zaštite prava Blicneta ili korisnika.

15. Vaša prava

Svoja prava možete zatražiti besplatno putem e-pošte, poštom ili dolaskom u našu poslovnicu. Da bismo zaštitili vašu privatnost, možemo vas zamoliti da potvrdite identitet, ako je to potrebno i srazmjerno.

U skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka BiH, imate naročito sljedeća prava:

- pravo na informisanje o obradi;
- pravo na pristup podacima;
- pravo na ispravku i dopunu netačnih ili nepotpunih podataka;
- pravo na brisanje podataka, kada su ispunjeni zakonski uslovi;
- pravo na ograničenje obrade;
- pravo na prenosivost podataka, kada je primjenjivo;
- pravo na prigovor na obradu zasnovanu na legitimnom interesu;
- pravo da ne budete predmet odluke zasnovane isključivo na automatizovanoj obradi koja proizvodi pravne ili slične značajne efekte;
- pravo na prigovor Agenciji za zaštitu ličnih podataka u BiH.

Na vaš zahtjev odgovaramo u roku od 30 dana. Ako je zahtjev složen ili ako u istom periodu dobijemo više zahtjeva, rok možemo produžiti za najviše još 60 dana, o čemu ćemo vas obavijestiti uz navođenje razloga produženja.

16. Kontakti za ostvarivanje prava

Zahtjeve u vezi sa obradom ličnih podataka putem Web AI asistenta možete podnijeti Službeniku za zaštitu ličnih podataka (DPO) na sljedeći način:

- Poštom na adresu: „Blicnet“ d.o.o. Banja Luka, Vuka Karadžića 2, 78000 Banja Luka
- Elektronskom poštom na mail adresu: dpo@supernovabih.ba

Ako smatrate da se vaši podaci obrađuju protivno propisima, imate pravo da podnesete prigovor Agenciji za zaštitu ličnih podataka u BiH.

Kontakt Agencije za zaštitu ličnih podataka u BiH:

Dubrovačka broj 6

71000 Sarajevo

Tel: +387 33 726 250

Faks: +387 33 726 251

E-mail: azlpinfo@azlp.ba

17. Djeca i maloljetnici

Web AI asistent nije posebno namijenjen djeci i maloljetnicima.

Molimo korisnike da putem Web AI asistenta ne unose podatke o djeci, maloljetnicima ili drugim licima.

Opšta pitanja treba postaviti bez navođenja imena, identifikacionih podataka, zdravstvenih podataka, korisničkih podataka ili drugih podataka koji se odnose na dijete, maloljetnika ili drugo lice.

Web AI asistent nije kanal za rješavanje konkretnih korisničkih, ugovornih, reklamacionih ili drugih personalizovanih zahtjeva koji se odnose na djecu ili maloljetnike.

18. Izmjene Obavještenja

Ovo Obavještenje možemo ažurirati ako se promijeni način rada Web AI asistenta, kategorije podataka koje se obrađuju, svrhe obrade, pravni osnov, rokovi čuvanja, pružaoci usluga, podobrađivači, lokacije obrade, sigurnosne mjere, režim kolačića ili druge relevantne okolnosti obrade.

Kada ovo Obavještenje promijenimo, objavićemo novu verziju i naznačiti datum od kojeg se primjenjuje. Preporučujemo da korisnici redovno provjeravaju ovo Obavještenje za najnovije informacije o obradi podataka putem Web AI asistenta.