

## POLITIKA ZASEBNOSTI

ZPMS ceni vaše zaupanje in z vašimi osebnimi podatki ravna z vso skrbnostjo. V tej Politiki zasebnosti (v nadaljevanju: Politika) vas seznanjamo z nameni in pravno podlago obdelave vaših osebnih podatkov s strani ZPMS ter vašimi pravicami na tem področju.

### 1. Upravljavec in pooblaščen osebni za varstvo osebnih podatkov

Upravljavec osebnih podatkov je ZPMS, Dimičeva 9, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju: ZPMS).

Vsa morebitna vprašanja o obdelavi vaših osebnih podatkov prosimo, da naslovite na [info@zpms.si](mailto:info@zpms.si) ali na naslov ZPMS, Dimičeva 9, 1000 Ljubljana.

### 2. Vrste, namen, pravna podlaga za obdelavo osebnih podatkov

Namen obdelave vaših osebnih podatkov je izključno v obsegu, ki je potrebna za izvajanje svetovanja in druge oblike pomoči, ki jo ZPMS ponuja v okviru storitve TOM. Pravna podlaga za obdelavo osebnih podatkov pri izvajanju te storitve je pogodba, pri čemer obveznosti določajo splošni pogoji za izvajanje TOM storitve objavljeni na spletni strani <https://www.e-tom.si/pravna-obvestila>. V kolikor nam ne bi posredovali vaših osebnih podatkov, storitev TOM za vas ne bi mogli izvesti oz. ne bi mogli izvesti na določenem svetovalnem kanalu.

V okviru te storitve delite z nami svoje osebne podatke na naslednje načine:

#### a) Klic TOM telefon

Klici na TOM telefon (številka 116 111) so anonimizirani, kar pomeni, da se svetovalcem osebna številka klicalec ne izpiše, ampak se pretvori v kodirano zaporedje števil. V kolikor želi klicalec prostovoljno razkriti svoje osebne podatke, to lahko naredi. Osebni podatki se ne beležijo in ne obdelujejo. Zabeleži pa se anonimizirana vsebina klicev, ki se lahko obravnava na supervizijah za nadzor kakovosti svetovanja. Anonimnosti TOM telefon ne mora zagotavljati, kadar je otrok ali mladostnik v nevarnosti ali je ogroženo njegovo življenje. To pomeni, da se v nudenje pomoči lahko vključijo pristojne službe kot so center za socialno delo, policija ali reševalna služba.

#### b) Spletni obrazec in e-pošta

Uporabnik lahko zaprosi za nasvet preko e-pošte ali spletnega obrazca za pošiljanje e-vprašanja. Pri čemer obdelujemo e-naslov in vsebino vprašanja, ki ga vpiše uporabnik. V primeru uporabe spletnega obrazca je potrebno vpisati elektronski naslov, kamor posredujemo odgovor. Podatki se obdelujejo izključno z namenom posredovanja odgovora.

#### c) Klepetalnica

Kadar uporabnik zaprosi za nasvet preko klepetalnice, je se obdeluje tudi podatek o IP naprave, s katere uporabnik komunicira, ter vsebino klepeta ali vprašanja, ki ga vpiše uporabnik. Podatki se obdelujejo izključno z namenom izvajanja klepeta in posredovanja odgovora. Kadar klepetalnica ne deluje, lahko uporabniki pošljejo t.i. offline sporočilo, kjer morajo navesti elektronski naslov, da lahko uporabniku odgovorimo. V tem primeru se obdeluje tudi elektronski naslov uporabnika.

#### d) Kronični in krizni primeri

Vodi se posebna evidenca primerov, ki jih prepoznamo kot ponavljajoče oz. kronične uporabnike ter uporabnike, ki jih prepoznamo kot krizne uporabnike (samomorilno ogroženi uporabniki,

žrtve kaznivih dejanj). V obeh primer se shranjuje vse podatke, po katerih jih lahko identificiramo (e-naslov, IP naprave, osebni podatki, ki jih je otrok zaupal), ki jih lahko posredujemo policiji, Centru za socialno delo ali reševalni službi za namen zaščite otroka in pridobitve ustrezne strokovne pomoči. Več v poglavju Posredovanje podatkov tretjim osebam ter posredovanje podatkov v tretje države.

### 3. Piškotki

Za uporabniku čim bolj prijazno uporabo spletnega mesta E-TOM se uporabljajo piškotki. Piškotek je niz znakov, ki ga spletni strežnik pošlje spletnemu brskalniku uporabnika, ta pa ga varno shrani na njegovem računalniku. Vanj se običajno shranjujejo podatki za edinstveno identifikacijo računalnika uporabnika in varno hranjenje informacij, kot so podatki za dostop do določenih storitev (vezanih na uporabniški račun) ali zgolj uporabnikove izbire za uporabo spletnega mesta (npr. velikost črk, jezik, ipd.), ki niso osebne narave.

Naša spletna stran uporablja samo piškotke, ki so nujni za delovanje strani. Zato vaša privolitev zanje ni potrebna. Nekatere od teh piškotkov smo vam že postregli, nekatere pa bomo postregli, ko boste zahtevali storitev ali podstran, ki potrebuje dodatne piškotke.

Nujni piškotki, ki so se ali se bodo naložili v vaš brskalnik ob brskanju po naših spletnih straneh so:

| Ime piškotka                      | Upravlja<br>ec | Namen                                                                                                                                                                                                          | Veljavnost    | Stran  | Vrsta         |
|-----------------------------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------|---------------|
| TawkConnectionTime                | Tawk.to        | Sledenje trajanju povezave uporabnika s Tawk.to klepetom. Piškotek omogoča, da Tawk.to spremlja trajanje uporabnikove seje in optimizira delovanje klepeta.                                                    | do konca seje | lastni | HTTP piškotek |
| twk_idm_key                       | Tawk.to        | Identificira uporabniško sejo v klepetu in omogoča pravilno delovanje storitve Tawk.to.                                                                                                                        | do konca seje | lastni | HTTP piškotek |
| twk_uuid_5fb2b3140863900e88c94240 | Tawk.to        | Prepoznavanje obiskovalca med sejami, da mu zagotovi boljšo uporabniško izkušnjo. Omogoča povezavo zgodovine klepeta s specifičnim uporabnikom ter pomaga pri analizi uporabe klepeta in izboljšanju storitve. | 6 mesecev     | lastni | HTTP piškotek |
| previousNav                       |                | Shranjuje informacijo o zadnji strani ali sekciji, ki jo je                                                                                                                                                    | do konca seje | lastni | Sejna shramba |

|                                    |         |                                                                                                                                                                                                 |               |        |                 |
|------------------------------------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------|-----------------|
|                                    |         | uporabnik obiskal. Uporablja se za sledenje uporabniškemu toku in izboljšanje navigacije.                                                                                                       |               |        |                 |
| twk_5fb2b3140863900e88c94240       | Tawk.to | Piškotek shranjuje podatke o uporabnikovi seji v storitvi Tawk.to. Piškotek omogoča povezovanje zgodovine klepeta s specifičnim uporabnikom.                                                    | do konca seje | lastni | Lokalna shramba |
| twk_token_5fb2b3140863900e88c94240 | Tawk.to | Piškotek shranjuje avtentikacijski žeton (token) za preverjanje identitete uporabnika v okviru klepetne seje. Piškotek pomaga pri ohranjanju uporabnikovega dostopa do klepeta brez prekinitev. | do konca seje | lastni | Lokalna shramba |

#### 4. Posredovanje podatkov tretjim osebam ter posredovanje podatkov v tretje države

Osebnne podatke v določenih primerih v našem imenu in za naš račun obdelujejo tudi naši pogodbeni obdelovalci, in sicer za namen zagotavljanja strežnikov za gostovanje ter razvoj in vzdrževanje spletne strani in informacijskih sistemov.

Ob posebnih primerih osebne podatke posredujemo tudi drugim državnim organom na podlagi njihove obrazložene pisne zahteve za potrebe vodenja konkretnega postopka iz svoje pristojnosti ali, državnim organom v primeru legitimnega interesa, kot je podaja kazenske ovadbe v primeru suma storitve kaznivega dejanja ali kadar je ogroženo otrokovo življenje.

#### 5. Roki hrambe osebnih podatkov

- Osebni podatki uporabnikov na TOM telefonu se ne hranijo, razen v izjemnih primerih, kot je ogroženo življenje in sum storitve kaznivega dejanja.
- V primeru komunikacije preko klepetalnice, spletnega obrazca in e-pošte se e-naslov hrani v naši bazi podatkov še 2 leti po pošiljanju oz. objavi odgovora, nato se izbriše.
- Kronični in krizni primeri: 10 let.

#### 6. Pravice uporabnikov v zvezi z obdelavo osebnih podatkov

S pisno zahtevo, poslano na naslov: ZPMS, Dimičeva 9, 1000 Ljubljana ali info@zpms.si ali z zahtevo, podano preko spletnega obrazca, dostopnega na spletni strani [www.zpms.si](http://www.zpms.si), lahko uporabnik zahteva **dostop, dopolnitev, popravek, blokiranje oz. omejitve obdelave** ali **izbris**

**osebnih podatkov, ugovarja** obdelavi podatkov, ki se obdelujejo v zvezi z njim ter zahteva **prenos podatkov**.

Uporabnik ima pravico vložiti pritožbo pri Informacijskem pooblaščenču RS, če meni, da se njegovi osebni podatki shranjujejo ali kako drugače obdelujejo v nasprotju z veljavnimi predpisi, ki urejajo varstvo osebnih podatkov.

Če imate kakršnakoli dodatna vprašanja v zvezi z našo obdelavo svojih osebnih podatkov, se lahko kadarkoli obrnete na nas preko e-pošte na [info@zpms.si](mailto:info@zpms.si) ali [dpo-zpms@info-hisa.si](mailto:dpo-zpms@info-hisa.si).

## **7. Veljavnost politike**

Trudimo se, da je ta politika vedno v skladu z zakonodajo in našim resničnim delovanjem na področju obdelav osebnih podatkov. Zato bomo to politiko občasno spreminjali in objavili na tej spletni strani.

Zadnja sprememba politike: 31. 8. 2024.