

Nastavení webu pro splnění podmínek GDPR



Staráme se o firemní weby na WordPressu

Příklad situace

Na základě našeho telefonátu posílám dotaz k wordpress webu a povinnosti ohledně cookies od ledna 2022. Stáhla jsem plugin WP Cookie Notice for GDPR, CCPA & ePrivacy Consent a prepsala tlačítka a text, nicméně si nejsem jistá, zda vyhovuje nové povinnosti od ledna 2022. Máme Google Analytics propojené i do Wordpressu přes Monsterinsights, ale nechci upgradovat na placenou verzi, i když tam asi něco k tomuto tématu je nové nainstalováno.. Nevím tedy, zda stačí pouze stáhnout plugin a upravit text nebo je nutné psát nějaké blokové skripty případně vypnout trackování v Google Analytics. Zdá se mi totiž, že jen hláškou ve WP to asi končit nebude. Proto bych Vás chtěla poprosit o Váš názor a pokud si myslíte, že je něco nutné udělat vzhledem k tomu novému nařízení, poprosila bych Vás o pomoc.

Současný stav

Ke splnění požadavků GDPR chybí na webu několik funkcí:

- web neobsahuje aktualizovanou stránku se seznamem cookies,
- web neumožňuje cookies spravovat kdykoliv, pouze je všechny jednorázově odmítnout, či přijmout,
- banner/lišta/okno pro udělení souhlasu tudíž neobsahuje odkaz na nastavení,
- formuláře neobsahuje přepínač pro souhlas s uložením osobních údajů,
- není jasné, zda jsou úprav vztaženy také na externí zdroje (přehrávače videa, fonty, CDN, sociální sítě, další služby),
- formulář je česky pro anglickou část stránek.

Velká část problémů zmizí, když si ujasníte, které služby na webu skutečně potřebujete. Pokud nepracujete s analytikou (Google Analytics) a neslouží vám k manažerským rozhodnutím, otázka zní: **Potřebujete Google Analytics, nebo potřebujete „jen“ analytická data o svém webu?** A jaká data potřebujete, k jakému rozhodování vám budou sloužit?

Velkou část služeb na webu možná ve skutečnosti nepotřebujete, protože s jejich výstupy nepracujete. Nejvíce informací (které obvykle nepotřebujeme) sbírají o vašem webu – nebo minimálně mají k dispozici – Google Analytics, Facebook Pixel, sdílecí tlačítka, Akismet nebo třeba Disqus. Nejprve tedy zvažte, zda je potřebujete a jestli nebude snazší najít jiné řešení. Smyslem GDPR je, aby o nás weby nesbíraly informace „jen tak“. Posílají se totiž do internetových korporací...

Co všechno nastavíme

Správa souhlasů s cookies

Nastavíme plugin, který dokáže vygenerovat seznam cookies, rozřadit je do kategorií a podle toho zobrazit možnost nastavení kdykoliv, ne jen při prvotním vstupu na stránky.

Musí analyzovat všechny služby webu – kromě měřicích skriptů (analytické skripty, pixely, online chaty, atp.) to jsou také Google fonty, videa z různých platform, sdílený obsah ze sociálních sítí.

Pracujeme s pluginem služby **Complianz.io**, který v bezplatné verzi umí vše, co potřebujeme.

Další náležitosti vyplývající z GDPR

Kontaktní formuláře by měly obsahovat přepínač pro vyjádření souhlasu s uložením dat (uložení se netýká jen webu, odeslání dat mailem je také uložení v rámci firmy). Je nutné označit pole formulářů, která obsahují osobní údaje, aby je bylo možné kdykoliv později anonymizovat nebo vymazat. Data by e na webu měla ukládat pouze po stanovenou dobu (např. rok, tři, výjimečně déle). Sbíraná data musí mít jasný účel. Pokud nelze účel prokázat, nelze ospravedlnit jejich sběr.

Vhodné nastavení analytiky

Zakážeme Googlu, aby sbírané informace používal pro svůj prospěch, což běžně dělá. Nebudeme sbírat konkrétní IP adresy, budeme je anonymizovat. Pravděpodobně zakážeme remarketing a demografické údaje.

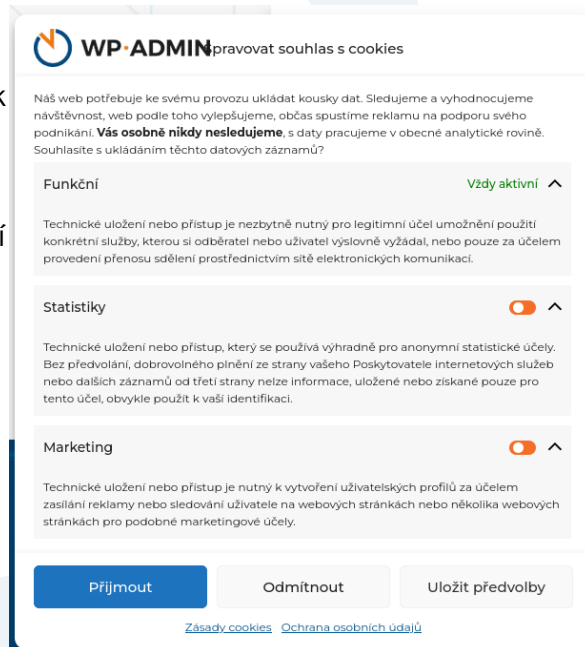
Klíčové je nastavení měřicích skriptů, aby reflektovaly vyjádření souhlasu podle kategorie cookies (funkční, preferenční, statistické, marketingové) a aby obsahovaly všechny externí kódy podléhající regulaci GDPR (žádný z kódů nesmí být „mimo“ ne/souhlasu spouštěn automaticky).

Vyjádření nesouhlasu se statistickými cookies znamená vyjádření nesouhlasu s ukládáním statistických dat. Jinými slovy – pokud návštěvník vyjádří nesouhlas se statistikou, **nelze ho vůbec sledovat** a do analytiky se tedy neposílají žádná data. To samozřejmě znamená, že výsledná data v jsou nekompletní a nepřesná. Podobně to platí pro všechny kategorie – vyjádřený nesouhlas může znamenat nedostupnost služby nebo výsledných dat.

Výsledek

Snaha o maximální splnění podmínek GDPR znamená, že web bude poskytovat horší marketingové výsledky. Obchodní výkon se nutně snížit nemusí, jen bude složitější ho změřit a analyzovat. Jinými slovy – prodávat asi budete stejně, ale budete o tom vědět méně.

Toto je důsledek povinností vyplývajících z GDPR, nikoliv výsledek neodborného zásahu. Po realizaci bude web fungovat následovně.



Žebračí okno

Při prvním vstupu na web se objeví okno, ve kterém žadoníte o vyjádření souhlasu a spuštění analytických skriptů. Velmi záleží na textu okna, jeho pozici a grafice jednotlivých prvků. Mělo by odpovídat firemní vizuální identitě a nemělo by návštěvníka odradit.

Okno nebrání používání webu a obsahuje tlačítka Schválit vše, Odmítnout vše, Nastavení, případně křížek pro uzavření okna (=a priori nesouhlas). Neměly by se používat tzv. *dark patterns*, tedy např. zelené tlačítko pro vyjádření souhlasu a červené pro vyjádření nesouhlasu. Jedná se o manipulaci s návštěvníkem a souhlas pak není svobodný. Pro návštěvníka totiž souhlas neznamená pozitivní věc – nechává se sledovat.

Text musí být v jazyce webu, resp. aktuální jazykové mutace.

Měřicí kódy

V případě nesouhlasu se data do analytiky neposílají (kód tag manageru je v kódu stránky přítomen vždy), rozhodnutí, zda se spustí měření, probíhá v aplikaci tag manageru, který je pro toto použití ideální. Kromě Google Tag Manageru lze použít třeba Matomo Tag Manager.

6. UMÍSTĚNÉ COOKIES

One Signal		Marketing/Trasování
Google reCAPTCHA		Funkční, Marketing/Trasování
Google Analytics		Statistiky
Užívání	Sdílení údajů	
Používáme Google Analytics pro website statistics. Čtěte více	Další informace naleznete na Google Analytics-Prohlášení o ochraně osobních údajů .	
Statistiky		
Název	Expirace	Funkce
<code>_ga</code>	2 roky	Store and count pageviews
<code>_gid</code>	1 den	Store and count pageviews
<code>_gat_gtag_UA_*</code>	1 minutu	Store a unique user ID
Ostatní		Účel čekající na zjištění

7. SOUHLAS

Když poprvé navštívíte náš web, ukážeme vám vyskakovací okno s vysvětlením o cookies. Jakmile kliknete na „Uložit předvolby“, vyjadřujete svůj souhlas s používáním kategorií souborů cookies a doplňků popsaných ve vyskakovacím okně a v těchto Zásadách cookies. Používání cookies můžete zakázat pomocí svého prohlížeče, ale mějte na paměti, že naše webové stránky již nemusí fungovat správně.

7.1 Správa nastavení souhlasu

Funkční	Vždy aktivní
Statistiky	<input type="checkbox"/>
Marketing	<input type="checkbox"/>

Obrázek 1: Seznam aktivních cookies

Cookies

Existuje stránka s popisem cookies, jejich kategoriemi a možností jednotlivé kategorie kdykoliv přijmout nebo odmítnout. Plugin Complianz seznam cookies pravidelně (měsíčně) aktualizuje. V seznamu cookies jsou také ty, které se týkají přehrávače YouTube, sociálních sítí a dalších služeb, které generují cookies. Některé služby jsou bez použití

cookies omezeny nebo nefunkční.

Formuláře a proces webu

Formuláře obsahují přepínač pro vyjádření souhlasu. Po vyplnění formuláře jsou označena pole s osobními údaji. Správce může data anonymizovat nebo vymazat na žádost uživatele. Po definované době (např. rok) se data smažou nebo je správce smaže ručně. Tyto procesy musí mít organizace definované a provádět je.

Vaše sdělení

Popište co nejvýstižněji, jaký problém potřebujete vyřešit, ideálně tak, abychom dokázali reagovat na vaše informace, spojíme se s vámi.

Souhlasím se zpracováním osobních údajů *

Souhlasím s obchodními podmínkami *

ODESLAT

Obrázek 2: Souhlas se zpracováním informace odeslaných formulářem

Dokumenty (na webu)

Provozovatel webu má uzavřené zpracovatelské smlouvy se svými dodavateli, kteří pracují s osobními daty uživatelů, např. externím účetním, hostingovou firmou, reklamní agenturou atd. atp. a tyto zpracovatele uvádí na stránkách. Své zaměstnance poučil, jak s daty pracovat a pravidelně provádí kontroly (např. zamezí sdílení informací mimo firmu nebo používání soukromých e-mailových účtů).

Na webu jsou uvedeny aktuální dokumenty shrnující zásady ochrany osobních údajů (privacy policy) a zásad práce s cookies (cookies policy). Zde je možné souhlas kdykoliv odvolat nebo upravit.

Verze 9, února 2022.