

# Насоки



## Насоки 02/2021 относно виртуалните гласови асистенти

Версия 2.0

Приети на 07 юли 2021 г.

## История на версиите

Версия 2.0	07 юли 2021 г.	Приемане на Насоките след обществена консултация
Версия 1.0	09 март 2021 г.	Приемане на Насоките за обществена консултация

## РЕЗЮМЕ

Виртуалният гласов асистент (ВГА) е услуга, която разбира гласови команди и ги изпълнява или посредничи с други ИТ системи, ако е необходимо. Понастоящем с ВГА разполагат повечето смартфони и планшети, традиционни компютри, а през последните години дори и самостоятелни устройства като интелигентните високоговорители.

ВГА изпълняват ролята на интерфейс между потребителите и техните изчислителни устройства, и онлайн услугите, например търсачки или онлайн магазини. Поради тяхната роля ВГА имат достъп до голямо количество лични данни, включително всички команди (напр. разглеждане или история на търсенията) и отговори (напр. уговорени срещи в бележника) на потребителите.

Голямата част от услугите са проектирани от няколко проектантите. ВГА обаче могат да работят съвместно с приложения, програмирани от трети страни (разработчици на приложения за ВГА), за да предоставят по-сложни команди.

За да работи безпроблемно, ВГА се нуждае от крайно устройство, оборудвано с микрофони и високоговорители. Устройството съхранява гласови и други данни, които дадените асистенти предават към отдалечени сървъри.

Следователно, администраторите на лични данни, които предоставят услуги на ВГА, и техните обработващи лични данни, трябва да вземат под внимание както Общия регламент относно защитата на данните (ОРЗД)<sup>1</sup>, така и Директивата за правото на неприкосновеност на личния живот и електронни комуникации<sup>2</sup>.

В настоящите насоки са определени някои от най-важните предизвикателства, свързани със спазването на изискванията, а на съответните заинтересовани страни са предоставени препоръки относно преодоляването на проблемите.

Администраторите на лични данни, които предоставят услуги на ВГА чрез крайни устройства без екран, все пак трябва да информират потребителите съгласно ОРЗД, когато настройват ВГА или извършват инсталиране или когато използват приложение за ВГА за първи път. Следователно, препоръчваме на доставчиците/проектантите и разработчиците на гласови асистенти да разработят интерфейси на базата на глас за улесняване на достъпа до задължителната информация.

Понастоящем за всички ВГА е необходимо регистрирането на поне един потребител в услугата. Освен задължението за защита на данните на етапа на проектирането и по подразбиране, доставчиците/проектантите следва да обмислят необходимостта от регистриран потребител за всяка от техните функции.

Потребителският профил, използван от много проектантите на ВГА, съчетава услугата на асистента с други услуги, например електронна поща или излъчване на видеосъдържание. Европейският

---

<sup>1</sup> Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 година относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (наричан по-нататък „ОРЗД“).

<sup>2</sup> Директива 2002/58/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 12 юли 2002 година относно обработката на лични данни и защита на правото на неприкосновеност на личния живот в сектора на електронните комуникации (Директива за правото на неприкосновеност на личния живот и електронни комуникации), изменена с Директива 2006/24/ЕО и Директива 2009/136/ЕО (наричана по-нататък „Директивата за правото на неприкосновеност на личния живот и електронни комуникации“).

комитет по защита на данните (ЕКЗД) счита, че администраторите на лични данни следва да се въздържат от подобни практики, тъй като те включват използването на времеемки и сложни политики за неприкосновеност на личния живот, които не биха били в съответствие с принципа за прозрачност съгласно ОРЗД.

В насоките са разгледани четири от целите, за които ВГА най-често обработват лични данни: изпълнение на искания, подобряване на модела за машинно самообучение на ВГА, биометрична идентификация и профилиране с цел предоставяне на персонализирано съдържание или реклама.

Администраторите на лични данни са освободени от изискването за предварително съгласие по член 5, параграф 3 от Директивата за правото на неприкосновеност на личния живот и електронни комуникации, когато данните във ВГА се обработват с оглед изпълнение на исканията на потребителя, т.е. само по необходимост, за предоставяне на поисканата услуга.. Следователно такова съгласие, изисквано по член 5, параграф 3 от Директивата, би било необходимо за съхраняването или получаването на достъп до информация за всякакви цели, различни от изпълнението на исканията на потребителите.

Някои услуги на ВГА задържат лични данни, докато потребителите изискат заличаването им. Това не е в съответствие с принципа на ограничаване на съхранението. ВГА следва да съхраняват данните не по-дълго от необходимото за целите, за които се обработват личните данни.

Ако администраторът на лични данни научи (напр. в резултат на проведени процедури за преглед на качеството) за случайно събиране на лични данни, той следва да провери дали има валидно правно основание за всяка цел на обработването на такива данни. В противен случай, случайно събраните данни следва да бъдат заличени.

ВГА може да обработват данни на множество физически лица. Следователно, доставчиците/проектантите на ВГА следват да приложат механизми за контрол на достъпа с цел да гарантират поверителност, неприкосновеност и наличност на личните данни. Някои традиционни механизми за контрол на достъпа, например паролите, не са подходящи при ВГА, понеже ще трябва да бъдат казвани на глас. Насоките съдържат някои съображения в тази връзка, включително отделен раздел за обработването на специални категории данни за биометрична идентификация.

Доставчиците/проектантите на ВГА следва да имат предвид, че когато записват гласа на потребителя, записът може да съдържа гласовете на други лица или данни, например околна шум, които не са необходими за услугата. Следователно, когато е възможно, проектантите следва да обмислят технологии, които филтрират ненужните данни и гарантират, че се записва единствено гласът на потребителя.

Когато оценява необходимостта от оценката на въздействието върху защитата на данните (ОВЗД), ЕКЗД счита, че е много вероятно услугите на ВГА да попаднат в категориите и условията, определени като налагащи ОВЗД.

Администраторите на лични данни, които предоставят услуги на ВГА, следва да гарантират, че потребителите могат да упражняват своите права на субекти на данни, като използват лесни за изпълнение гласови команди. Доставчиците/проектантите, както и разработчиците на приложения следва да информират потребителите в края на процеса чрез гласово съобщение или като изпратят писмено уведомление до мобилния телефон, профила на потребителите или друго средство, избрано от тях, че правата им са надлежно взети под внимание.



## Съдържание

<b>РЕЗЮМЕ</b> .....	3
<b>1 ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ</b> .....	8
<b>2 ТЕХНОЛОГИЧНА РАМКА</b> .....	9
2.1 Основни характеристики на виртуалните гласови асистенти.....	9
2.2 Участници в екосистемата на ВГА .....	10
2.3 Описание стъпка по стъпка .....	11
2.4 Изрази за събуждане.....	12
2.5 Гласови части и машинно самообучение .....	13
<b>3 ЕЛЕМЕНТИ НА ЗАЩИТАТА НА ДАННИТЕ</b> .....	13
3.1 Правна рамка .....	13
3.2 Идентифициране на обработването на данни и на заинтересованите страни .....	16
3.2.1 Обработване на лични данни.....	16
3.2.2 Обработване от администратори и обработващи лични данни .....	18
3.3 Прозрачност .....	20
3.4 Ограничаване в рамките на целта и правно основание .....	25
3.4.1 Изпълнение на исканията на потребителите.....	25
3.4.2 Подобряване на ВГА чрез обучение на системите за машинно самообучение и ръчен преглед на гласа и преписите.....	27
3.4.3 Идентифициране на потребителя (посредством гласови данни).....	28
3.4.4 Профилиране на потребителя за предоставяне на персонализирано съдържание или реклама .....	28
3.5 Насоки относно обработването на данните на деца .....	30
3.6 Задържане на данни .....	30
3.7 Сигурност .....	33
3.8 Обработване на специални категории данни.....	35
3.8.1 Общи съображения във връзка с обработването на специални категории от данни .....	36
3.8.2 Специфични съображения във връзка с обработването на биометрични данни .	36
3.9 Свеждане на данните до минимум .....	38
3.10 Отчетност.....	39
3.11 Защита на данните на етапа на проектирането и по подразбиране .....	39
<b>4 Механизми за упражняване на правата на субектите на данни</b> .....	40
4.1 Право на достъп.....	41
4.2 Право на коригиране.....	41

4.3	Право на изтриване .....	42
4.4	Право на преносимост на данните .....	43
5	Приложение: Автоматично разпознаване на говор, синтезиране на реч и обработка на естествени езици .....	45
5.1	Автоматично разпознаване на говор.....	45
5.2	Обработка на естествени езици .....	45
5.3	Синтезиране на говор.....	46

## Европейският комитет по защита на данните,

като взе предвид член 70, параграф 1, букви д) и й) от Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 година относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (наричан по-нататък „ОРЗД“),

като взе предвид Споразумението за Европейското икономическо пространство, и по-конкретно приложение XI и протокол 37 към него, изменени с Решение на Съвместния комитет на ЕИП № 154/2018 от 6 юли 2018 г.<sup>3</sup>,

като взе предвид членове 12 и 22 от своя Правилник за дейността,

### ПРИЕ СЛЕДНИТЕ НАСОКИ:

## 1 ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. С най-новите развития на технологиите значително се увеличи точността и популярността на виртуалните гласови асистенти (ВГА). Наред с други устройства ВГА са интегрирани в смартфони, свързани превозни средства, интелигентни високоговорители и интелигентни телевизори. С това внедряване ВГА получиха достъп до информация от интимно естество, която, ако не бъде управлявана правилно, би могла да навреди на правата на защита на данните и неприкосновеност на личния живот на лицата. Следователно, ВГА и устройствата, които ги интегрират, са под строгия контрол на различни органи за защита на данните.
2. Съществуват няколко предимства, свързани с използването на речево базирани комуникации, например: натуралността на комуникацията, която не включва конкретно учене от страна на потребителите, скоростта на изпълнение на командата и разширяването на полето на действие, което може да позволи по-бърз достъп до информация. Разчитането на речта обаче е свързано и с трудности при правилното тълкуване на съобщението: променливостта на аудиосигнала между различните говорители, акустичната среда, неяснотата на езика и др.
3. На практика лекотата или опростяването на задачите остава основната мотивация за снабдяването с ВГА. Това може да включва например позвъняване/отговаряне на позвъняване, настройване на таймер и др., особено когато ръцете на потребителите не са свободни. Автоматизирането на дома е основното приложение, предложено от проектантите на ВГА. С възможността да опростяват изпълнението на задачите (включване на осветлението, настройване на отоплението, спускане на щорите и др.) и да ги централизират в един инструмент, който лесно се активира от разстояние, те се вписват в доклада като домашен помощник. В допълнение към личната или домашната употреба гласовите команди могат да бъдат от интерес в професионални среди, където

---

<sup>3</sup> Позоваванията на „държави членки“ в настоящия документ следва да се разбират като позовавания на „държавите — членки на ЕИП“.



е трудно използването на компютърни средства и писмени команди (напр. в производството).

4. На теория основните бенефициенти на гласовия интерфейс биха могли да бъдат хората с увреждания или инвалидност, за които е проблематично използването на традиционни интерфейси. Виртуалната гласова помощ може да осигури по-лесен достъп до информация и компютърни ресурси, с което да насърчи приобщаващата логика, понеже използването на глас дава възможност да се преодолеят трудностите, свързани с писмената реч, каквито могат да бъдат срещнати сред определени видове потребители.
5. И накрая, здравето също е област, в която има много случаи на използване на разговорни агенти, били те гласови или не. По време на пандемията от Covid-19 например бяха внедрени различни роботизирани гласови асистенти, които да предоставят услуги по предварително диагностициране на позвъняващите потребители. В дългосрочен план се очаква целият процес по предоставяне на грижи за пациента да бъде повлиян от комуникациите между пациент и асистент: не само за целите на благосъстоянието и превенцията, но и с цел осигуряване на лечение и подкрепа.
6. Понастоящем има повече от 3 милиарда смартфона и във всички от тях са интегрирани ВГА, повечето от които са включени по подразбиране. ВГА са внедрени и в някои от най-широкоразпространените операционни системи в личните компютри и лаптопи. С появата в последно време на интелигентните високоговорители (през 2019 г. са продадени 147 милиона<sup>4</sup>), ВГА навлизат в милиони домове и офиси. Настоящите дизайни обаче не предлагат механизми за удостоверяване на самоличността или контрол на достъпа по подразбиране.
7. Настоящият документ има за цел да предостави насоки относно прилагането на ОРЗД при ВГА.

## 2 ТЕХНОЛОГИЧНА РАМКА

### 2.1 Основни характеристики на виртуалните гласови асистенти

8. ВГА може да се определи като софтуерно приложение, което предоставя възможности за устен диалог с потребител на естествен език.
9. Естественият език е със семантика, специфична за човешкия език. В зависимост от характеристиките на езика и разнообразието на речника едно указание може да бъде формулирано по много начини, докато някои команди може да звучат сходно, но да се отнасят до два различни обекта. Поради това често се използват механизми за подразбиране с оглед разясняване на тези неясноти, например, в зависимост от това, какво е казано преди, момента, в който е дадено указанието, мястото, интересите на лицето и др.
10. ВГА може да бъде разбит на модули, което позволява извършването на различни задачи: записване и възпроизвеждане на звук, автоматично описване на говор (преобразуване на говор в текст), автоматично обработване на език, стратегии за диалог, достъп до онтологии (набори от данни и структурирани концепции, свързани с даден домейн) и

---

<sup>4</sup> Вж. например Прессъобщение от 1 август 2019 г. на хамбургския орган за защита на данните и информация: <https://datenschutz-hamburg.de/pressemitteilungen/2019/08/2019-08-01-google-assistant>

външни източници на знания, генериране на език, синтезиране на глас (преобразуване на текст в говор) и др. По-специално, асистентът следва да позволява комуникацията с цел извършване на действия (напр. „включи радиото“, „изключи осветлението“) или достъп до знания (напр. „какво ще бъде времето утре?“, „движи ли се влакът в 7,43 ч.?“). Следователно, той изпълнява ролята на посредник и организатор, от който се очаква да улеснява изпълнението на задачите на потребителя.

11. На практика ВГА не е интелигентен високоговорител, но интелигентният високоговорител може да бъде оборудван с гласов асистент. Обичайно е двете да се бъркат, но последното е просто материалното проявление на първото. Асистентът може да се внедри в смартфон, интелигентен високоговорител, да бъде свързан с часовник, превозно средство, домакински уред и др.
12. Организирането на извършването обработване на данни може да включва множество модели на информационен поток. Могат да бъдат изолирани три основни елемента:

**Физически елементи:** хардуерният елемент, в който е вграден асистентът (смартфон, високоговорител, интелигентен телевизор и др.) и на който са поставени микрофони, високоговорители, както и мрежови, и изчислителни капацитети (повече или по-малко развити според случая).

**Софтуерни елементи:** частта, която строго погледнато изпълнява комуникацията между човека и машината, и която внедрява модулите за автоматично разпознаване на говор, обработка на естествени езици, синтезиране на диалог и реч. Това може да се изпълнява директно в рамките на физическото оборудване, но в много случаи се извършва от разстояние.

**Ресурси:** външни данни, например бази данни със съдържание, онтологии или бизнес приложения, които предоставят знания (напр. „колко е часът на Западния бряг на Съединените щати“, „прочети имейлите ми“) или позволяват извършването на поисканото действие по конкретен начин (напр. „увеличи температурата с 1,5°C“).

13. ВГА позволяват инсталирането на трети компоненти или приложения, които разширяват техните основни функции. Компонентите във всеки асистент имат различно име, но всички включват обмен на личните данни на потребителите между проектанта и разработчика на приложението.
14. Въпреки че повечето ВГА не споделят гласовата част с разработчиците на приложението, тези участници все пак обработват лични данни. Освен това, в зависимост от естеството на предоставената функция, разработчикът на приложението получава слотове за намеренията, които биха могли да включват чувствителна информация, например здравни данни.

## 2.2 Участници в екосистемата на ВГА

15. ВГА може да включва голям набор от участници и посредници в целия процес на изпълнение. На практика могат да бъдат определени до пет различни участници. В зависимост от стопанските модели и избраните технологии някои участници обаче могат да имат няколко комбинирани роли — например проектант и интегратор или проектант и разработчик на приложение:

- а. **Доставчикът (или проектантът) на ВГА:** отговаря за разработването на ВГА, проектира и определя неговите способности и функции по подразбиране: модалности на активиране, избор на архитектура, достъп до данни, управление на записи, спецификации на хардуера и др.
- б. **Разработчикът на приложението за ВГА:** що се отнася до мобилните приложения, създава приложения, които разширяват функциите по подразбиране на ВГА. За тази цел е необходимо да са съобразени ограниченията във връзка с разработването, наложени от проектанта.
- в. **Интеграторът:** производител на свързани обекти, който желае да ги оборудва с ВГА. Той следва да зачита изискванията, определени от проектанта.
- г. **Собственикът:** отговаря за физическите пространства, в които се намират хората (места за настаняване, професионални среди, превозни средства под наем и др.), като той/тя желае да предостави ВГА на своята аудитория (по възможност със специално разработени приложения).
- д. **Потребителят:** крайната връзка във веригата за създаване на стойност на ВГА, който може да го използва на различни устройства (високоговорител, ТВ, смартфон, часовник и др.) в зависимост от това по какъв начин и къде е внедрен, и настроен ВГА.

### 2.3 Описание стъпка по стъпка

16. За да може ВГА да изпълни дадено действие или да осъществи достъп до информация, се осъществява поредица от задачи:
  - 1) Когато е внедрен в оборудване (смартфон, високоговорител, превозно средство), ВГА е в режим на готовност. По-конкретно той постоянно слуша. Докато обаче не бъде засечен специфичен израз за събуждането му, от приемащото гласа устройство не се предава звук и не се извършва друга операция, освен засичането на израза за събуждане. За тази цел се използва буфер от няколко секунди (вж. следващия раздел за повече информация).
  - 2) Потребителят казва израза за събуждане, а ВГА локално сравнява звука с израза за събуждане. Ако съпаднат, се отваря канал за слушане и звуковото съдържание се предава незабавно.
  - 3) В много случаи, ако обработването на командата се изпълнява от разстояние, от страна на сървъра се извършва втора проверка на произношението на ключовата дума, за да се ограничат нежелани активирания.
  - 4) Потребителят заявява своето искане, което се предава в същия момент на доставчика на ВГА. След това поредицата от произнесена реч автоматично се транскрибира (преобразуване на говор в текст).
  - 5) Командата се тълкува посредством технологии за обработка на естествени езици (ОЕЕ). Намеренията на съобщенията се извличат и се идентифицират информационните променливи (слотове). След това се използва диалогов

мениджър, за да се определи сценарият на комуникацията, който ще се осъществи с потребителя, като се предостави подходящата схема на отговор.

- 6) Ако командата включва функция, предоставяна от приложение на трета страна (умение, действие, пряка връзка и др.), доставчикът на ВГА изпраща на разработчика на приложението намеренията и информационните променливи (слотове) на съобщението.
- 7) Определя се отговор, подходящ за искането на потребителя — поне предполагаемо, като отговорът „Нямам отговор на Вашия въпрос“ представлява адаптиран отговор в случай че ВГА не успее правилно да изтълкува искането. Ако е необходимо, се използват отдалечени ресурси: публичнодостъпни бази данни от знания (онлайн енциклопедии и др.) или посредством установяване на самоличността (банкова сметка, музикално приложение, потребителска сметка за онлайн покупка и др.), а информационните променливи (слотове) се запълват с възстановеното знание.
- 8) Създава се фраза за отговор и/или се определя действие (спускане на щорите, повишаване на температурата, пускане на музика, отговор на въпрос и др.). Изречението се синтезира (преобразуване на текст в говор) и/или действието, което трябва да се извърши, се изпраща до оборудването, за да бъде извършено.
- 9) ВГА се връща в режим на готовност.

Имайте предвид, че макар понастоящем по-голямата част от обработването, свързаното с глас да се извършва в отдалечени сървъри, някои доставчици на ВГА разработват системи, които биха могли да изпълняват на място част от него<sup>5</sup>.

## 2.4 Изрази за събуждане

17. За да се използва, ВГА следва да бъде „буден“. Това означава, че асистентът превключва в активен режим на слушане, за да получава заповеди и команди от потребителя. Макар това събуждане понякога да може да се постигне и чрез физическо действие (напр. натискане на бутон, натискане на интелигентния високоговорител и др.), почти всички асистенти на пазара са базирани на засичането на израз или дума за събуждане с цел активиране на режима за слушане (наричана още дума за активиране или дума за събуждане/„гореща“ дума).
18. За тази цел асистентът разчита на използването на микрофон и минимални изчислителни способности, за да установи дали е изговорена ключовата дума. Този анализ, който се извършва постоянно от момента на включване на ВГА, се осъществява само на местно ниво. Звуковите записи се обработват за тълкуване и изпълнение на командата едва когато ключовата дума е разпозната, което в много случаи означава, че те трябва да бъдат изпратени до отдалечени сървъри по интернет. Засичането на ключова дума се базира на техники за машинно самообучение. Основното предизвикателство, свързано с използването на тези методи, е че засичането е вероятно. Следователно, системата предоставя оценка на увереността дали ключовата дума действително е произнесена за всяка произнесена дума или израз. Ако тази оценка е по-висока от предварително

---

<sup>5</sup> Доклад относно този въпрос има например тук: <https://www.amazon.science/blog/alexa-s-new-speech-recognition-abilities-showcased-at-interspeech>

зададената прагова стойност, се счита, че тя е произнесена. Следователно, тази система не е защитена от грешки: в някои случаи активирането може да не бъде засечено, въпреки че ключовата дума е казана (грешно отхвърляне), а в други активирането може да бъде засечено, въпреки че потребителят не е казал ключовата дума (грешно приемане).

19. На практика следва да се открие приемлив компромис между тези два вида грешки, за да се определи праговата стойност. Тъй като обаче последиците от грешното засичане на ключовата дума може да включват изпращането на записи на звук, е вероятно да се извърши неочаквано и нежелано предаване на данни. Много често доставчиците на ВГА, които прилагат обработване от разстояние, използват механизми от два прага за това засичане: първият праг е вграден локално, на равнището на оборудването, а вторият се извършва в отдалечени сървъри, където се осъществява следващото обработване на данни. В такъв случай разработчиците поставят сравнително нисък праг, за да подобрят изживяването на потребителя и да гарантират, че когато потребителят каже ключовата дума, тя почти винаги се разпознава — дори и ако това означава тя да бъде „прекомерно засечена“ — след което прилага втори праг на засичане от страната на сървъра, който е по-ограничителен.

## 2.5 Гласови части и машинно самообучение

20. За изпълнението на широк набор от задачи (засичане на ключови думи, автоматично разпознаване на говор, обработка на естествени езици, синтезиране на реч и др.) ВГА разчитат на методите за машинно самообучение и поради това за тях е необходимо събирането, подбора, етикетирването и др. на големи набори от данни.
21. Прекомерното или недостатъчно наличие на определени статистически характеристики може да окаже влияние върху развитието на задачи, базирани на машинно самообучение, и последващо това да се отрази в изчисленията, а по този начин и в начина си на функциониране. Следователно, качеството на данните, също както и количеството им, изпълнява основна роля в прецизността и точността на процеса на самообучение.
22. За да се повиши качеството на ВГА и да се подобрят внедрените методи за машинно самообучение, проектантите може да желаят да имат достъп до данни, свързани с използването на устройството в реални условия — т.е. гласови части — за да работят по подобряването му.
23. Самообучението и обучението на системите за изкуствен интелект непременно се нуждаят от човешка намеса било то за качествено определяне на базата данни за самообучение или за свързване на допуснатите грешки при внедряване на алгоритъма. Тази част от работата, позната като „цифров труд“, поражда въпроси относно условията на труд и безопасността. В тази връзка новинарските медии също докладваха за предаване на данни между проектантите на ВГА и подизпълнители, за които се предполага, че нямат необходимите гаранции за защита на неприкосновеността на личния живот.

## 3 ЕЛЕМЕНТИ НА ЗАЩИТАТА НА ДАННИТЕ

### 3.1 Правна рамка

24. Основната правна рамка на ЕС по отношение на ВГА е ОРЗД, понеже обработката на лични данни е част от основната функция на асистента. В допълнение към ОРЗД, в Директивата за правото на неприкосновеност на личния живот и електронни комуникации<sup>6</sup> е определен специфичен стандарт за всички участници, които желаят да съхраняват информация, запазена в крайното устройство на абонат или потребител в ЕИП, или да осъществяват достъп до нея.
25. В съответствие с определението за „*крайно устройство*“<sup>7</sup> интелигентните телефони, интелигентните телевизори и сходни устройства, базирани на интернет на предметите са примери за крайно оборудване. Дори и асистентите сами по себе си да са софтуерни услуги, те винаги работят чрез физическо устройство, например интелигентен високоговорител или интелигентен телевизор. **ВГА използват електронни съобщителни мрежи за достъп до физическите устройства, които представляват „крайно оборудване“ по смисъла на Директивата за правото на неприкосновеност на личния живот и електронни комуникации. Следователно, разпоредбите на член 5, параграф 3 от Директивата за правото на неприкосновеност на личния живот и електронни комуникации се прилагат, когато ВГА съхранява или осъществява достъп до информация във физическото устройство, свързано с него.**<sup>8</sup>
26. Всички операции по обработване на лични данни, следващи горепосочените, включително обработването на лични данни, получени чрез осъществяване на достъп до информация в крайното устройство, също трябва да имат правно основание съгласно член 6 от ОРЗД, за да бъдат законни.<sup>9</sup>
27. Тъй като администраторът на лични данни, когато иска съгласие за съхраняване или получаване на достъп до информация съгласно член 5, параграф 3 от Директивата за правото на неприкосновеност на личния живот и електронни комуникации, ще трябва да уведоми физическото лице за всички цели на обработването (което означава „последващото обработване“) — включително такова, извършено след горепосочените операции — съгласието по член 6 от ОРЗД като цяло ще бъде най-адекватната правна основа, според която да се извършва последващото обработване на личните данни. Следователно, съгласието е вероятно да представлява правно основание както за съхраняването на вече запазена информация и получаването на достъп до нея, така и за обработването на лични данни според горепосочените операции. Действително, когато

---

<sup>6</sup> Директива 2002/58/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 12 юли 2002 година относно обработката на лични данни и защита на правото на неприкосновеност на личния живот в сектора на електронните комуникации (Директива за правото на неприкосновеност на личния живот и електронни комуникации), изменена с Директива 2006/24/ЕО и Директива 2009/136/ЕО (наричана по-нататък „Директивата за правото на неприкосновеност на личния живот и електронни комуникации“).

<sup>7</sup> В член 1 от Директива 2008/63/ЕО от 20 юни 2008 година относно конкуренцията на пазарите на крайни далекосъобщителни устройства „*крайно устройство*“ е определено като „а) устройство, предназначено за пряко или непряко свързване към интерфейс на обществена далекосъобщителна мрежа за пренасяне, обработка и приемане на информация; и в двата случая, пряко или непряко, свързването може да бъде осъществено чрез жици, оптични влакна или електромагнитен път; свързването е непряко, ако устройството е поставено между крайното устройство и интерфейса на обществената мрежа; б) оборудване за спътникови наземни станции“;

<sup>8</sup> Вж. параграф 12 от Насоки 1/2020 на ЕКЗД за сходна обосновка относно свързаните устройства (наричани по-нататък „Насоки 1/2020 на ЕКЗД“). Вж. също ЕКЗД, Становище 5/2019 относно взаимодействието между Директивата за правото на неприкосновеност на личния живот и електронни комуникации и ОРЗД, по-специално що се отнася до компетентността, задачите и правомощията на органите за защита на данните.

<sup>9</sup> Пак там, точка 41.

се оценява спазването на член 6 от ОРЗД, следва да се вземе предвид фактът че обработването като цяло включва специфични действия, за които законодателството на ЕС има за цел да предостави допълнителна защита<sup>10</sup>. Освен това, при определяне на подходящото законово основание, администраторите на данни трябва да отчетат ефекта върху правата на субектите на данни, за да се спази принципът на добросъвестност<sup>11</sup>. Най-важното е, че администраторите на лични данни не могат да се позовават на член 6 от ОРЗД, за да намаляват допълнителната защита, осигурявана по член 5, параграф 3 от Директивата за правото на неприкосновеност на личния живот и електронни комуникации.

28. Както е показано в раздел 2.3 (стъпки 2 и 3), настоящите ВГА се нуждаят от достъп до гласовите данни, съхранявани от устройството.<sup>12</sup> Следователно се прилага член 5, параграф 3 от Директивата за правото на неприкосновеност на личния живот и електронни комуникации. Приложимостта на член 5, параграф 3 от Директивата за правото на неприкосновеност на личния живот и електронни комуникации означава, че за съхраняването на информация, както и достъпът до вече запазената във ВГА информация по правило е необходимо предварителното съгласие на крайния потребител<sup>13</sup>, но и са възможни две изключения: първо, осъществяване или улесняване предаването на съобщение по електронна съобщителна мрежа или, второ, доколкото е строго необходимо с цел предоставяне на услуга на информационно общество, която изрично е заявена от абоната или потребителя.
29. Второто изключение („строго необходимо, за да се предостави услуга на информационното общество, изрично поискана от абоната или ползвателя“) би дало възможност на доставчик на услуга на ВГА да обработва данните на потребителите, за да изпълнява исканията на потребителите (вж. параграф 72 в раздел 3.4.1) без съгласието, предвидено в член 5, параграф 3 от Директивата за правото на неприкосновеност на личния живот и електронни комуникации. Следователно такова **съгласие, изисквано по член 5, параграф 3 от Директивата за правото на неприкосновеност на личния живот и електронни комуникации, би било необходимо за съхраняването или получаването на достъп до информация за всякакви цели, различни от изпълнението на исканията на потребителите** (напр. профилиране на потребители). Администраторите на лични данни ще трябва да определят съгласие за определени потребители. Следователно, администраторите на лични данни следва да обработват единствено данните на нерегистрирани потребители, за да изпълняват техните искания.
30. Възможно е ВГА случайно да уловят звука на лица, които не са имали за цел да използват тази услуга. Първо, до известна степен и в зависимост от асистента, изразът за събуждане може да бъде променен. Лицата, които не са наясно с тази промяна, е възможно случайно да използват актуализирания израз за събуждане. Второ, възможно е ВГА да

---

<sup>10</sup> Становище 5/2019, параграф 41.

<sup>11</sup> ЕКЗД Насоки 2/2019 относно обработката на лични данни съгласно член 6, параграф 1, буква б) от Общия регламент относно защита на данните при предоставянето на онлайн услуги на субектите на данни, версия 2.0, 08 октомври 2019 г., точка 1.

<sup>12</sup> Възможно е бъдещите устройства за ВГА да използват крайния изчислителен модел и да имат способността да предоставят някои услуги на местно равнище. В такъв случай ще бъде необходимо да се направи преоценка на приложимостта на Директивата за правото на неприкосновеност на личния живот и електронни комуникации.

<sup>13</sup> Вж. също Насоки 1/2020 на ЕКЗД, точка 14.

засекат грешно изрази за събуждане. Много вероятно е което и да е от изключенията, предвидени в член 5, параграф 3 от Директивата за правото на неприкосновеност на личния живот и електронни комуникации, да е приложимо в случай на случайно активиране. Освен това съгласието, както е определено в ОРЗД, трябва да бъде „недвусмислено указание за волята на субекта на данните“. Следователно е малко вероятно случайното активиране да може да се изтълкува като валидно съгласие. Ако администраторите на лични данни научат (напр. автоматичен преглед или преглед от човек), че услугата на ВГА случайно е обработила лични данни, те следва да проверят дали има валидно правно основание за всяка цел на обработването на такива данни. В противен случай случайно събраните данни следва да бъдат заличени.

31. Освен това следва да се отбележи, че личните данни, обработени от ВГА, може да са с много чувствителен характер. Те може да съдържат лични данни както в своето съдържание (значение на представения устно текст), така и в тяхната метаинформация (пол или възраст на говорещия и др.). ЕКЗПД припомня, че гласовите данни по своята същност представляват биометрични лични данни<sup>14</sup>. В резултат на това, когато се обработват лични данни за целите на уникалното идентифициране на физическо лице, или когато данните по своята същност представляват специална категория лични данни или са определени като такива, за обработването трябва да има валидно правно основание в член 6 и то да бъде придружено с дерогация от член 9 от ОРЗД (вж. раздел 3.7 по-долу).

## 3.2 Идентифициране на обработването на данни и на заинтересованите страни

32. Като се имат предвид множеството възможности за помощ, която ВГА може да предостави в толкова различни сфери от ежедневието на субект на данни<sup>15</sup>, си струва да се отбележи, че към обработването на лични данни следва да се подхожда внимателно, тъй като те може също да бъдат повлияни от различни заинтересовани страни.

### 3.2.1 Обработване на лични данни

33. От гледна точка на обработването на лични данни могат да се наблюдават няколко константи, независимо от вида на ВГА (т.е. тип устройство, функции, услуги или комбинация от тях), които субектът на данни може да използва. Тези константи са свързани с многообразието на засегнатите лични данни, субекти на данни и обработване на данните.

#### **Многообразие на видовете лични данни**

34. Определението за лични данни по член 4, параграф 1 от ОРЗД включва широко разнообразие от различни данни и се прилага в технологично неутрален контекст към всякаква информация, която е свързана „с идентифицирано физическо лице или

---

<sup>14</sup> В член 4, параграф 14 биометричните данни са определени като „лични данни, получени в резултат на специфично техническо обработване, които са свързани с физическите, физиологичните или поведенческите характеристики на дадено физическо лице и които позволяват или потвърждават уникалната идентификация на това физическо лице, като лицеви изображения или дактилоскопични данни“.

<sup>15</sup> Например: у дома, в превозно средство, на улицата, на работа или във всякакви други частни, публични или професионални пространства, или комбинация от такива пространства.



*физическо лице, което може да бъде идентифицирано*".<sup>16</sup> Всяка комуникация на субект на данни с ВГА може да спада към обхвата на това определение. След осъществяване на взаимодействието може да бъдат обработени различни по обхват лични данни от ВГА, както е описано в раздел 2.4.

35. Поради това от първоначалното искане до съответния отговор, действие или последващо действие (напр. настройване на седмично напомняне), първите въведени лични данни ще генерират последващи лични данни. Това включва първични данни (напр. данни за профил, гласови записи, история на исканията), наблюдавани данни (напр. данни за устройството, които са свързани със субект на данни, дневници на действията, онлайн действия), както и данни, получени чрез заключения, и извлечени данни (напр. профилиране на потребителя). ВГА използват реч, за да посредничат между потребителите и всички свързани услуги (напр. търсачка, онлайн магазин или услуга за предаване на музика), но за разлика от други посредници, асистентите може да имат пълен достъп до съдържанието на исканията и благодарение на това да предоставят на проектанта широко разнообразие от лични данни в зависимост от целите на обработването.
36. Многообразието на обработваните лични данни при използване на ВГА е свързано и с различните категориите лични данни, на които следва да се обърне внимание (вж. раздел 3.7 по-долу). ЕКЗД припомня, че при обработване на специалните категории данни<sup>17</sup> съгласно член 9 от ОРЗД се изисква администраторът да определи валидно изключение от забраната за обработване в член 9, параграф 1 и валидно правно основание по член 6, параграф 1, като използва подходящи средства, определени в член 9, параграф 2. Изричното съгласие може да бъде една от подходящите дерогации, когато съгласието е правното основание, на което е направено позоваване по член 6, параграф 1. В член 9 също е (подробно) отбелязано, че държавите членки може да въведат допълнителни условия по отношение на обработването на биометрични или други специални категории от данни.

### ***Многообразие на субектите на данни***

37. Когато се използва ВГА, личните данни се обработват още от първото взаимодействие с асистента. За някои субекти на данни това е свързано със закупуването на ВГА и/или конфигурирането на потребителски профил (т.е. регистрирани потребители). За други физически лица това се отнася до първия път, когато те съзнателно комуникират с ВГА на друг субект на данни, който е закупил и/или конфигурирал този асистент (т.е. нерегистрирани потребители). Освен тези две категории лица има и трета: случайни

---

<sup>16</sup> В член 4, параграф 1 от ОРЗД е посочено също, че „*физическо лице, което може да бъде идентифицирано, е лице, което може да бъде идентифицирано, пряко или непряко, по-специално чрез идентификатор като име, идентификационен номер, данни за местонахождение, онлайн идентификатор или по един или повече признаци, специфични за физическата, физиологичната, генетичната, психическата, умствената, икономическата, културната или социална идентичност на това физическо лице*“.

<sup>17</sup> В член 9, параграф 1 от ОРЗД специалните категории от лични данни са определени като „*лични данни, разкриващи расов или етнически произход, политически възгледи, религиозни или философски убеждения или членство в синдикални организации, както и обработването на генетични данни, биометрични данни за целите единствено на идентифицирането на физическо лице, данни за здравословното състояние или данни за сексуалния живот или сексуалната ориентация на физическото лице*“.

потребители, които — регистрирани или не — несъзнателно отправят искания към ВГА (напр. казват правилния израз за събуждане без да знаят, че асистента е активен, или казват други думи, които погрешно се идентифицират като израз за събуждане).

38. Изразът „многообразие на субектите на данни“ се отнася и до множество потребители на един ВГА (напр. устройство, споделено между регистрирани и нерегистрирани потребители, между колеги, в семейство, в училище) и до различни видове потребители въз основа на тяхната характеристика (напр. пълнолетно лице, дете, възрастен човек или лице с увреждане). Макар че асистентът може да осигури по-лесна комуникация с цифров инструмент и много ползи за някои категории субекти на данни, е важно да се имат предвид спецификите на всяка категория лица и причината за използване на ВГА.

### ***Многообразие на обработването на данните***

39. Технологиите, използвани за предоставяне на ВГА, имат въздействие и върху количеството на обработваните данни, и върху видовете обработване. Колкото повече гласовият асистент предоставя услуги или характеристики и е свързан с други устройства или услуги, управлявани от други страни, толкова повече се увеличават количеството обработвани лични данни и обработването с цел промяна на предназначението. Това води до многообразие на обработването, което се извършва чрез автоматични средства, както е описано в раздел 2. Освен автоматизираните средства, част от обработването може да включва и хора. Такъв е случаят например, когато прилаганата технология включва човешка намеса, например преглед на преобразуването на говор в текст или предоставянето на коментари/обяснения относно лични данни, които могат да се използват за влагане на нови модели в технология за машинно самообучение. Такъв е случаят и когато хората анализират лични данни (напр. метаданни), за да подобрят услугата, предоставена от ВГА.

#### **3.2.2 Обработване от администратори и обработващи лични данни**

40. Субектите на данни следва да бъдат в състояние да разбират и определят съответните роли и да могат да се свързват с всяка заинтересована страна или да предприемат действия заедно с нея, както се изисква съгласно ОРЗД. Разпределянето на ролите не следва да бъде в ущърб на субектите на данни, въпреки че сценариите могат да бъдат сложни или дори да се развиват. За оценка на ролите им заинтересованите страни трябва да направят справка с Насоки 7/2020 на ЕКЗД относно понятията „администратор на лични данни“ и „обработващ лични данни“ в ОРЗД<sup>18</sup>.
41. Както е посочено в точка 15, основните заинтересовани страни могат да бъдат идентифицирани като доставчик или проектант, разработчик на приложения, интегратор, собственик или комбинация от тях. Възможни са различни сценарии в зависимост от съответните роли в бизнес отношенията на заинтересованите страни, от искането на потребителя, от личните данни, от дейностите за обработване на данни и техните цели. Те следва да вземат ясни решения и да информират субектите на данни относно условията, при които всеки от тях ще извършва дейност, и да се съобразяват с произтичащите от това роли на администраторите на лични данни, съвместните администратори или обработващите лични данни, както са предвидени в ОРЗД<sup>19</sup>. Всеки

---

<sup>18</sup> Насоки 7/2020 на ЕКЗД относно понятията „администратор на лични данни“ и „обработващ лични данни“ в ОРЗД, версия 2.0, приети на 7 юли 2021 г. (наричани по-нататък „Насоки 7/2020“).

<sup>19</sup> ОРЗД, членове 12—14, член 26.

от тях може да поема една или няколко роли, понеже може да бъдат уникален администратор на лични данни, съвместен администратор или обработващ лични данни за едно обработване на данни, а да изпълняват различна роля за друго обработване на данни.

42. Най-общо казано, проектантът може да изпълнява ролята на администратор на данни, когато определя целите и средствата на обработването, но може да се намесва и като обработващ лични данни, когато обработва лични данни от името на други страни, например разработчик на приложение. Следователно, потребителят на ВГА би бил предмет на няколко администратори на лични данни: разработчикът на приложението и проектантът. Възможно е също проектантът, интеграторът и разработчикът да бъдат групирани в един орган, изпълняващ ролята на уникален администратор на данни. При всички случаи трябва да се определят приложимите квалификации чрез анализ въз основа на всеки отделен случай.

Пример 1:

Проектантът на ВГА обработва данните на потребителя за много цели, включително подобряване на уменията за разбиране на гласа и правилно реагиране на искания. Следователно и въпреки че тази цел може да доведе до обработването на данни, което да се извършва в резултат на използването на приложения, предоставени от трети страни, има само един администратор на данни: проектантът на ВГА, от чието име и за чиито цели се извършва обработването.

Пример 2:

Банка предлага на своите клиенти приложение, в което може да се работи директно чрез ВГА с цел управление на техните сметки.

В обработването на личните данни има двама участници: проектантът на ВГА и разработчикът на приложението за банкиране.

В представения сценарий банката е администраторът на данни за предоставянето на услугата, понеже тя определя целите и основните средства на обработването, свързани с това приложението да позволява комуникацията с асистента. Действително банката предлага специално приложение, позволяващо на потребителя, който/която е клиент на банката, да управлява от разстояние своите сметки. Освен това тя определя средствата на обработването, като избира подходящия обработващ лични данни, който е проектантът на ВГА и може да изпълнява важна роля, оказвайки съдействие със своите експертни знания, за да определи тези средства (може например да управлява платформата за разработване, позволяваща интегрирането на приложения на трети страни във ВГА, поради което определя рамката и условията, които да бъдат спазвани от разработчиците на приложението).

43. По отношение на субекта на данните си струва да се отбележи, че няколко заинтересовани страни могат да обработват едни и същи лични данни, дори и ако физическото лице всъщност не очаква други страни, освен доставчика на ВГА, да участват във веригата на обработването. Поради това, когато лице работи съвместно с доставчика на ВГА във връзка със своите лични данни (напр. упражняване на неговите права), това не означава автоматично, че това действие ще се прилага към същите лични данни, които

се обработват от друга заинтересована страна. Когато тези заинтересовани страни са независими администратори на лични данни, е важно на субектите на данни да се предостави ясно информационно съобщение, като се обяснят различните етапи и участниците в обработването. Освен това, в случай на съвместно администриране, следва да се поясни дали всеки администратор на лични данни има правомощия да спазва правата на всички субекти на данни или кой администратор за кое право има компетентност<sup>20</sup>.

Пример 3:

В този сценарий проектантът на ВГА желае да използва данните, които са събрани и обработени за услугата, предоставяната от банката, за да подобри своята система за гласово разпознаване. Тогава проектантът, който обработва данните за собствени цели, ще има статут на администратор за това конкретно обработване.

44. Тъй като във веригата на обработването може да участват много заинтересовани страни и съответно много персонал, е възможно да възникват рискови ситуации, ако липсват подходящи мерки и гаранции. Администраторите отговарят за тях и следователно трябва да се фокусират върху защитата на личните данни, по-специално, като изберат подходящи бизнес партньори и обработващи лични данни, като прилагат принципите за защита на данните по подразбиране и на етапа на проектиране<sup>21</sup>, прилагат адекватни инструменти за сигурност и други инструменти на ОРЗД, например одити и правни споразумения (напр. член 26 за съвместните администратори на лични данни или член 28 от ОРЗД за обработващите лични данни).
45. Екосистемата на ВГА е сложна, като в нея потенциално много участници биха могли да обменят и обработват лични данни в качеството си на администратори или обработващи лични данни. От първостепенно значение е да се изясни ролята на всеки участник по отношение на всяко обработване и да се спазва принципът на свеждане на данните до минимум също и по отношение на обмена на данните.
46. В допълнение към това администраторите на лични данни следва да бъдат нащрек за предаването на лични данни и да гарантират необходимото ниво на защита, по-специално когато използват услуги, разположени извън ЕИП.

### 3.3 Прозрачност

47. Тъй като ВГА обработват личните данни (напр. глас, местоположение на потребителите или съдържание на комуникацията), те трябва да спазват изискванията за прозрачност на ОРЗД, регулирани в член 5, параграф 1, буква а), както и член 12 и член 13 (разгледани подробно в съображение 58). Администраторите на лични данни имат задължението да информират потребителите относно обработването на личните им данни в сбита, прозрачна и разбираема форма, както и по леснодостъпен начин.
48. Ако не бъде предоставена необходимата информация, това представлява нарушение на задълженията, което може да се отрази на законността на обработването на данните. Спазването на изискването за прозрачност е наложително, тъй като то служи като механизъм за контрол на обработването на данни и позволява на потребителите да

<sup>20</sup> Насоки 7/2020, т. 165.

<sup>21</sup> Вж. Насоки 4/2019 на ЕКЗД относно член 25 — Защита на данните на етапа на проектирането и по подразбиране, версия 2.0, приета на 20 октомври 2020 г.

упражняват своите права. Правилното информиране на потребителите за начина, по който се използват данните им, затруднява администраторите на лични данни в това да използват неправилно ВГА за цели, които надхвърлят очакванията на потребителите. Патентованите технологии например имат за цел да спомагат за достигане до заключения относно здравето и емоционалното състояние в зависимост от гласа на потребителя и адаптират предоставените услуги съобразно с това.

49. Спазването на изискванията за прозрачност може да е особено трудно за доставчика на услуга на ВГА или за всеки друг субект, изпълняващ ролята на администратор на лични данни. Като се има предвид специфичният характер на гласовите асистенти, администраторите на лични данни срещат няколко пречки пред спазването на изискванията за прозрачност на ОРЗД:
- )] **Множество потребители:** администраторите на данни следва да информират всички потребители (регистрирани, нерегистрирани и случайни потребители), а не само потребителя, който настройва ВГА.
  - )] **Сложност на екосистемата:** както е обяснено в раздела относно съдържанието на технологиите, самоличността и ролите на обработващите лични данни при използването на ВГА далеч не са очевидни за потребителите.
  - )] **Специфики на гласовия интерфейс:** цифровите системи все още не са пригодни за гласови комуникации, както е видно от почти системното използване на помощен екран. Необходимо е обаче адаптирането към гласовия интерфейс и възможността за ясно и правилно информиране на потребителя по този начин.
50. ВГА могат да се считат за крайни автомати, които преминават през редица състояния по време на обичайното си функциониране. Те могат да са в състояние на слушане с цел да засекат изрази за събуждане или да си взаимодействат с отдалечен сървър с цел изпълнение на команда, но може да възприемат и много други състояния в зависимост от случая (напр., ако има фонен звук в околната среда) или ако потребителят им говори (напр. те може да говорят с идентифициран или непознат потребител). За жалост тези ситуации възникват при значителна несиметричност на информираността на потребителя, който рядко си дава сметка дали устройството слуша и дори по-рядко за състоянието, в което то се намира.
51. Силно препоръчително е проектантите и разработчиците на ВГА да предприемат адекватни стъпки, за да коригират тези асиметрии, като направят функционирането на ВГА по-интерактивно. Потребителите следва да бъдат информирани за състоянието, в което устройството се намира в дадения момент. Това подобряване на прозрачността може да се постигне, като се направи по-интерактивен диалогът между човека и машината (напр. устройството по някакъв начин може да потвърждава, че е приело гласова команда) или като се дава информация за състоянието на машината със специфични сигнали. В тази връзка има много възможности, които могат да се проучат, вариращи от използването на специфични гласови потвърждения и видими икони или светлини, или използването на екрани на устройството.
52. Тези въпроси са от особено голямо значение, като се има предвид многообразието от потребители и наличието сред тях на уязвими категории лица, например деца, възрастни хора или потребители с увреден слух и зрение.
53. От изложените по-горе въпроси се обособяват два важни въпроса: кой е най-осъществимият начин за информиране на потребителите и кой е подходящият момент

те да бъдат информирани? Тези въпроси следва допълнително да се проучат в две различни ситуации, в зависимост от това, дали ВГА има само един потребител (например личен смартфон), или потенциално множество потребители (напр. за интелигентно домашно устройство). При използване на технологията на ВГА е възможно също тези две основни настройки да бъдат накарани, напр. когато потребител има личен смартфон и го свърже с автомобил. В този случай гласовият асистент на смартфона, който е нормално да се очаква да се използва единствено от този потребител, вече „обхваща“ и останалите лица в автомобила.

54. Понастоящем всички ВГА се свързват с потребителски акаунт и/или се настройват от приложение, за което е необходим такъв акаунт. Въпросът по какъв начин администраторите на лични данни биха могли да информират тези потребители относно политиката за поверителност, докато настройват асистента, следва да се разреши, както е описано в член 29 от Насоките на Работната група относно прозрачността. Приложенията трябва да предоставят необходимата информация в онлайн магазин преди изтегляне<sup>22</sup>. По този начин информацията се предоставя в най-ранния възможен момент и най-късно в момента на получаване на личните данни. Някои доставчици на ВГА включват приложения на трети страни в настройките на асистента по подразбиране, така че тези приложения да използват другите приложения посредством изрази за събуждане. ВГА, които използват стратегия за внедряване на приложение на трета страна, следва да гарантират, че потребителите получават необходимата информация също и относно обработването от третата страна.
55. Много проектант на ВГА обаче изискват потребителски акаунти, които обединяват услугата на асистента с множество други услуги, например имейл, излъчване на видеосъдържание или покупки. Решението на проектанта на ВГА да свърже профила с много различни услуги има ефекта на изискване на много времеемки и сложни политики за поверителност. Продължителността и сложността на такива политики за поверителност значително възпрепятстват изпълнението на принципа за прозрачност.

Пример 4:

Проектант на ВГА изисква от потребителите му да имат профил за достъп до услугата на асистента. Този потребителски профил не е специфичен за услугата на ВГА и може да се използва и за други услуги, предлагани от проектанта, например електронна поща, съхранение в облак и социални медии. За да създадат този акаунт, потребителите трябва да прочетат и приемат политика за поверителност от 30 страници. Политиката включва информация относно обработването на личните данни от всички услуги, които биха могли да са свързани с профила.

Информацията, предоставена от проектанта на ВГА в този случай, не следва да се счита за сбита, а сложността ѝ намалява изискваната прозрачност. Следователно дизайнерът на ВГА не би спазвал изискванията за прозрачност, изложени в членове 12 и 13 от ОРЗД.

56. Въпреки че най-често използваният начин за предоставяне на информация е в писмена форма, ОРЗД позволява и „други средства“. В съображение 58 изрично е посочено, че информацията може да се представи в електронна форма, напр. чрез уебсайт. Освен това

<sup>22</sup> Насоки относно прозрачността съгласно Регламент 2016/679, РД 260 ред.01, одобрени от ЕКЗД (наричани по-нататък „Насоки на Работната група по член 29, РД 260“), точка 11.

при избор на подходящия метод за информиране на субектите на данни следва да се вземат под внимание специфичните обстоятелства, например начинът, по който администраторът на данни и физическото лице иначе комуникират помежду си<sup>23</sup>. Вариант за устройствата без екран би бил да се предостави връзка, която е лесноразбираема, или пряко, или в електронно съобщение. Вече съществуващите решения биха могли да послужат като пример за информацията, напр. практиките на центровете за обаждания да уведомяват обаждащия се относно това, че обаждането се записва, и да ги препращат към техните политики за поверителност. Ограниченията на ВГА, които нямат екрани не освобождават администратора на лични данни от това да предоставя необходимата информация според ОРЗД, когато настройва ВГА или инсталира, или използва съответното приложение. Доставчиците и разработчиците на ВГА следва да разработят интерфейси на базата на глас за улесняване на достъпа до задължителната информация.

57. ВГА биха могли да бъдат от значителен интерес за потребители с нарушено зрение, тъй като осигуряват алтернативно средство за взаимодействие с ИТ услугите, които традиционно се основават на визуална информация. Съгласно член 12, параграф 1 от ОРЗД устното предоставяне на информация е възможно единствено ако бъде поискано от субекта на данни, но не е метод по подразбиране. Ограниченията на ВГА, които нямат екран обаче биха наложили автоматизирани средства за информиране, които биха могли да бъдат свързани с писмени средства. Когато използват звук, за да информират субектите на данни, администраторите на лични данни следва да предоставят необходимата информация по начин, който е сбит и ясен. Освен това физическите лица следва да имат възможност за многократно изслушване<sup>24</sup>.
58. Като се има предвид, че подходящите мерки за спазване на изискванията за прозрачност на ОРЗД са по-сложни, когато ВГА се използва не само от собственика на устройството, а от многобройни потребители. Проектантите на гласови асистенти трябва да преценят как да информират изчерпателно нерегистрираните и случайните потребители, когато личните им данни се обработват. Когато съгласието е правната основа за обработване на данните на потребителите, потребителите трябва да бъдат правилно информирани, за да бъде валидно съгласието.<sup>25</sup>
59. За да спазват ОРЗД, администраторите на лични данни следва да намерят начин да информират не само регистрираните потребители, но и нерегистрираните и случайните потребители на ВГА. Тези потребители трябва да се информират във възможно най-ранен момент и **най-късно в момента на** обработването. Това условие може да е особено трудно за изпълнение на практика.
60. Определени корпоративни специфики също не следва да бъдат в ущърб на субектите на данни. Тъй като много заинтересовани страни са глобални дружества или са добре познати с определена стопанска дейност (напр. телекомуникации, електронна търговия, информационни технологии, уеб дейности), следва да бъде ясен начинът, по който те предоставят услуга на ВГА. Чрез предоставянето на адекватна информация субектите на данни следва да разбират дали използването от тях на ВГА ще бъде свързано с други дейности по обработване, управлявани от доставчика на услугата (напр.

---

<sup>23</sup> Точка 19 от Насоки на Работна група 29, РД 260.

<sup>24</sup> Точка 21 от Насоки на Работна група 29, РД 260.

<sup>25</sup> ОРЗД, член 4, параграф 11.

телекомуникация, електронна търговия, информационни технологии или уеб дейности), освен строгото използване на асистента.

Пример 5:

За да използва своя асистент, проектантът на ВГА, който предоставя също и платформа на социална медия, и търсачка, изисква от потребителя да свърже своя профил към асистента. По този начин, след свързване на акаунта с цел използване на ВГА, проектантът може да подобри профила на своите потребители посредством използването на асистента, инсталираните приложения (или функции), направените поръчки и др. Поради това, комуникациите с асистента са нов източник на информация, свързан с потребителя. Проектантът на ВГА следва да предоставя на потребителите ясна информация за начина, по който ще бъдат обработвани данните им за всяка услуга, както и за средствата за проверка, чрез които потребителят може да избира дали данните да бъдат използвани или не за профилиране.

## Препоръки

61. Когато потребителите бъдат информирани за обработването от ВГА на лични данни посредством политика за поверителност на потребителския профил, а акаунтът е свързан с други независими услуги (напр. електронна поща или онлайн покупки), ЕКЗД препоръчва в политиката за поверителност да има ясно разграничен раздел относно обработването от ВГА на лични данни.
62. Предоставената на потребителя информация следва да съвпада с извършваното събиране и обработване. Макар в гласовата извадка да се съдържа някаква метаинформация (напр. нивото на стрес на говорещия), не става автоматично ясно, дали се извършва такъв анализ. От ключово значение е администраторите на лични данни да посочват ясно какви специфични елементи от необработените данни обработват.
63. Освен това във всеки един момент следва да бъде ясно в какво състояние се намира ВГА. Потребителите трябва да могат да определят дали ВГА понастоящем е в режим на слушане в своята затворена верига и особено дали предава информация към своята сървърна база данни. Тази информация следва да бъде достъпна също и за хората с увреждания, например цветна слепота (далтонизъм), увреждане на слуха (анакузия). Следва да се обърне специално внимание на факта, че ВГА предлагат сценарий на използване, при който не е необходим зрителен контакт с устройството. Поради това цялата обратна връзка с потребителя, включително промените в състоянието, следва да бъдат налични най-малко във визуален и звуков формат.
64. Специално внимание трябва да се обърне, ако устройствата позволяват да се добавя функция на трета страна („приложения“ за ВГА). Макар че на потребителя може да се даде обща информация, когато той е този, който добавя тази функция (като се има предвид, че това е изборът на потребителя), по време на обичайното използване на устройството границите между различните участващи администратори на лични данни може да са далеч по-малко ясни, т.е. потребителят може да не е достатъчно информиран за това по какъв начин и от кого се обработват неговите данни (и в каква степен) в рамките на дадено запитване.



65. Цялата информация относно обработването на база на данните, събрани и извлечени от обработването на записания глас, следва да бъде достъпна за потребителите и съгласно член 12 от ОРЗД.
66. Администраторите на ВГА трябва да посочват по прозрачен начин какъв вид информация може да извлича асистента относно заобикалящата го среда, например, но и не само, други хора в стаята, музика, която се чува като фон, всяко обработване на гласа от медицински или други маркетингови съображения, домашни любимци и др.

### 3.4 Ограничаване в рамките на целта и правно основание

67. Обработването на гласовите искания от ВГА има очевидна цел — изпълнение на искането. Често обаче има допълнителни цели, които не са толкова очевидни, например подобряване на способностите на гласовия асистент за разбиране на естествен език чрез обучение на модела с техники за машинно самообучение. Най-често използваните цели за обработване на лични данни от ВГА включват:
  - )] Изпълнение на исканията на потребителите
  - )] Подобряване на ВГА чрез обучение на модела за машинно самообучение и преглед от човек, и поставяне на етикети на гласови транскрипции
  - )] Идентифициране на потребителя (посредством гласови данни)
  - )] Профилиране на потребителя за персонализирано съдържание или реклама
68. Поради ролята им на посредници и начина, по който са определени, ВГА обработват широко разнообразие от лични и нелични данни. Това позволява обработването на лични данни за много цели, които надхвърлят удовлетворяване на исканията на потребителите и които биха могли да останат напълно незабелязани. Чрез анализ на събраните чрез ВГА данни е възможно да бъдат научени или предположени интересите, графици, маршрутите на шофиране или навигацията на потребителя. Това би могло да осигури възможност за обработване на лични данни за непредвидени цели (напр. анализ на отношението или оценка на здравното състояние<sup>26</sup>), което значително би надхвърляло разумните очаквания на потребителя.
69. Администраторите на лични данни следва ясно да посочват своята(ите) цел(и) във връзка с причината, за която се използва ВГА, така че субектите на данни ясно да ги разберат (напр. представяне на целите в категории). В съответствие с член 5, параграф 1 от ОРЗД личните данни следва да бъдат събирани за специфични, изрични и легитимни цели и да не се обработват допълнително по начин, който е несъвместим с тези цели.

#### 3.4.1 Изпълнение на исканията на потребителите

70. Основното предназначение на ВГА е даването на гласови команди, които асистента или свързано приложение или услуга да изпълнява (напр. услуга за предаване на музика, услуга за изобразяване на карта или електронно заключване). Следователно може да бъде обработен гласът на потребителя или потенциално други данни (напр. местоположението на потребителя, когато иска да му бъде показан маршрут до определена дестинация).

---

<sup>26</sup> Eoghan Furey, Juanita Blue, "Alexa, Emotion, Privacy and GDPR" (Alexa, емоция, неприкосновеност и ОРЗД), Документ от конференция, Конференция на тема „Взаимодействие между човек и компютър“, юли [2018 г.].

Пример 6:

Пътникът в малък автомобил, на който е поставен ВГА, иска да му бъде показан маршрутът до най-близката бензиностанция. Асистентът обработва гласа на потребителя, за да разбере командата, и местоположението на автомобила, за да намери маршрута, и го изпраща до интелигентния компонент, за да го покаже на екрана на колата.

71. Доколкото обработването на гласовите команди включва съхранението на информация или достъпа до информация, съхранявана в крайните устройства на крайния потребител, трябва да се спазва член 5, параграф 3 от Директивата за правото на неприкосновеност на личния живот. Макар че член 5, параграф 3 включва общия принцип, според който това съхранение или достъп налага предварителното съгласие на крайния потребител, в него е предвидено и освобождаване от изискването за съгласие, „доколкото е строго необходимо, за да може доставчикът да предостави услуга на информационното общество, изрично поискана от абоната или ползвателя“. Доколкото гласовите данни се обработват с цел изпълнение на исканията на потребителя, обработването е освободено от изискването за предварително съгласие.
72. Както е посочено по-горе, всички операции по обработване на лични данни след съхранението или достъпа до информация в крайното устройство на крайните потребители трябва да имат правно основание по член 6 от ОРЗД, за да бъдат законни.
73. Във ВГА се извършват две последователни операции по обработване. Както беше посочено по-горе, за първата е необходим достъп до ВГА (и следователно трябва да бъдат спазени условията на член 5, параграф 3 от Директивата за правото на неприкосновеност на личния живот). В допълнение към условията на член 5, параграф 3 от Директивата за правото на неприкосновеност на личния живот, за тази втора стъпка е необходимо и правно основание по член 6 от ОРЗД.
74. Когато лице вземе решение да използва ВГА, това действие като цяло предполага, че първоначалният потребител първо трябва да регистрира профил за активиране на асистента. С други думи тази ситуация се отнася до договорно взаимоотношение<sup>27</sup> между регистриран потребител и администратора на ВГА. С оглед на същността и основната цел, главното предназначение на този договор е използване на гласов асистент за изпълнение на исканията за помощ на потребителя.
75. Следователно, всяко обработване на лични данни, което е необходимо за изпълнение на искането на потребител, се основава на правната основа за изпълнението на договора<sup>28</sup>. Такова обработване по-специално включва прихващането на гласовото искане на потребителя, преобразуването му в текст, тълкуването му, информацията, обменена с източниците на знание с цел изготвяне на отговор, а след това превръщане в гласов окончателен отговор, с който се приключва искането на потребителя.

<sup>27</sup> При условие че „договорът е действителен съгласно приложимото национално договорно законодателство“, извадка от Насоки 2/2019 носно обработката на лични данни съгласно член 6, параграф 1, буква б) от ОРЗД при предоставянето на онлайн услуги на субектите на данни („Насоки 2/2019“), точка 26.

<sup>28</sup> В съответствие с Насоки 2/2019, които освен това гласят, че Становище 06/2014 остава релевантно за член 6, параграф 1, буква б) и ОРЗД (вж. по-специално страници 11, 16, 17, 18 и 55 в това Становище 06/2014).

76. Изпълнението на договор може да бъде правно основание за обработването на лични данни посредством машинно самообучение, когато това е необходимо за предоставянето на услугата. Обработването на лични данни посредством машинно самообучение за други цели, които не са необходими, например подобряване на услугата, не следва да се извършва с такова правно основание.
77. И не на последно място, не следва да се бъркат правните основания за изпълнението на договора и съгласието по ОРЗД. Предоставеното съгласие за сключване, т.е. даване на съгласие за договора, е част от валидността на този договор и не се отнася до конкретното значение на съгласието съгласно ОРЗД<sup>29</sup>.
78. Когато за използване на ВГА не е необходимо предварително конфигуриране на потребителски акаунт за асистента, съгласието би могло да бъде възможно правно основание.

#### 3.4.2 Подобряване на ВГА чрез обучение на системите за машинно самообучение и ръчен преглед на гласа и преписите

79. Акцентите и различните видове човешка реч са многобройни. Макар че всички ВГА могат да се използват още след изваждане от кутията, тяхната работа може да се подобри с настройването им към специфичните характеристики на речта на потребителите. Както е посочено в раздел 2.6, този процес на настройване се основава на методите на машинно самообучение и се състои от два процеса: добавяне на нови данни към набора от данни за обучение на ВГА, събрани от неговите потребители и прегледа от човек на обработените данни за изпълнение на част от исканията.

##### Пример 7:

Потребителят на ВГА трябва три пъти да даде една и съща гласова команда, тъй като асистента не я разбира. Трите гласови команди и свързаните преводи се предават на проверители, които да проверят и коригират преписите. Гласовите команди и прегледаните транскрипции се добавят към набора от данни за обучение на ВГА с цел подобряване на неговата работа.

80. Описаните в примера дейности по обработване не следва да се считат за (строго) „необходими за изпълнението на договор“ по смисъла на член 6, параграф 1, буква б) от ОРЗД и следователно налагат друго правно основание от член 6 от ОРЗД. Основната причина за това е, че ВГА могат да се използват още след като бъдат извадени от кутията и да изпълняват дейности, които са (строго) необходими за изпълнението на договора. Европейският комитет по защита на данните не счита, че член 6, параграф 1, буква б) обикновено е подходящо правно основание за обработка за целите на подобряването на услугата или за разработване на нови функции в рамките на съществуваща услуга. В повечето случаи потребителят сключва договор, за да се възползва от съществуваща услуга. Въпреки че възможността за подобрения и изменения на дадена услуга може рутинно да бъде включена в клаузите на договора, тази обработка обикновено не може да се счита за обективно необходима за изпълнението на договора с потребителя.

<sup>29</sup> Вж. насоки 2/2019, съответно точки 18, 19, 20, 21 и 27.

### 3.4.3 Идентифициране на потребителя<sup>30</sup> (посредством гласови данни)

81. Използването на гласови данни за идентифициране на потребителя предполага обработването на биометрични данни, както е описано в член 4, параграф 14 от ОРЗД. Следователно администраторът на данните ще трябва да определи изключение по член 9 от ОРЗД в допълнение към определянето на правно основание по член 6 от ОРЗД<sup>31</sup>.
82. От изключенията, изброени в член 9 от ОРЗД, за тази специфична цел изглежда приложимо единствено изричното съгласие на субектите на данни.
83. Тъй като за тази цел обаче е необходимо да се прилага специфичният правен режим на член 9 от ОРЗД, следват допълнителни подробности в раздел 3.8, свързани с обработването на специални категории от данни.

### 3.4.4 Профилиране на потребителя за предоставяне на персонализирано съдържание или реклама

84. Както е посочено по-горе, ВГА имат достъп до съдържанието на всички гласови команди, дори и когато те са насочени към услуги, предоставяни от трети страни. Този достъп би дал възможност на проектанта да изгради много точни профили на потребителя, които биха могли да се използват за предоставяне на персонализирани услуги или реклами.

#### Пример 8:

Всеки път, когато потребител на ВГА извършва търсене в интернет, асистентът добавя към профила на потребителя етикети, които обозначават теми от интерес. Резултатите за всяко ново търсене се представят на потребителя, като се подреждат в съответствие с тези етикети.

#### Пример 9:

Всеки път, когато потребител на ВГА направи покупка от услуга за електронна търговия, ВГА съхранява запис от поръчката за покупка. Доставчикът позволява на трети страни да изпращат на потребителя целенасочени реклами въз основа на покупки в минали периоди.

85. Персонализирането на съдържание може да представлява (но не винаги) присъщ и очакван елемент на ВГА. Дали подобна обработка може да се разглежда като присъща

<sup>30</sup> От техническа гледна точка трябва да се прави разлика между понятието за идентифициране и проверката (установяване на самоличността). Идентифицирането е търсене и сравняване на „един към много“ (1:N) и по принцип налага база данни, в която са включени няколко лица. От друга страна обработването за целите на проверката представлява сравняване на „един към един“ (1:1) и се използва за проверка и потвърждаване чрез биометрично сравнение дали дадено лице е същото лице като това, от което са взети биометричните данни. Доколкото е известно на ЕКЗД, ВГА на пазара разчитат единствено на използването на технологии за идентифициране на говорещия.

<sup>31</sup> Съгласно ОРЗД само естеството на данните не винаги е достатъчно, за да се определи дали те могат да се определят като специални категории от данни, тъй като „*обработването на снимки [... е обхванато] от определението за биометрични данни единствено когато [снимките] се обработват чрез специални технически средства, позволяващи уникална идентификация или удостоверяване на автентичността на дадено физическо лице*“ (съображение 51). Същата обосновка се прилага и към гласа.

на дадена онлайн услуга зависи от точното естество на предоставената услуга, очакванията на средностатистическия субект на данни в светлината не само на условията на услугата, но и на начина, по който се рекламира услугата пред потребителите, както и от това дали може да бъде предоставена без персонализиране<sup>32</sup>.

86. Когато персонализирането се извършва във връзка с договорно взаимоотношение и като част от услуга, поискана изрично от крайния потребител (а обработването е ограничено от това, което е строго необходимо за предоставянето на тази услуга), това обработване може да се извършва въз основа на член 6, параграф 1, буква б) от ОРЗД.
87. Ако обработването не е строго „необходимо за изпълнението на договора“ по смисъла на член 6, параграф 1 от ОРЗД, доставчикът на ВГА по принцип трябва да поиска съгласието на субекта на данните. Действително понеже ще бъде изисквано съгласие по член 5, параграф 3 от Директивата за правото на неприкосновеност на личния живот за съхраняването или получаването на достъп до информация (вж. параграфи 28—29 по-горе), съгласието по член 6, параграф 1, буква а) от ОРЗД също по принцип ще бъде подходящо правно основание за обработването на лични данни след тези операции, тъй като позоваването на законен интерес в определени случаи би могло да носи риск от подкопаване на допълнителното равнище на закрила, предоставено по член 5, параграф 3 от Директивата за правото на неприкосновеност на личния живот.
88. Що се отнася до профилирането на потребителя с цел реклама, следва да се отбележи, че тази цел никога не се счита за услуга, която е изрично поискана от крайния потребител. Следователно, в случай на обработване за тази цел, следва систематично да бъде събирано съгласието на потребителите.

## Препоръки

89. Потребителите следва да се информират за целта на обработването на лични данни и тази цел следва да отговаря на техните очаквания за устройството, което те закупуват. В случай на ВГА тази причина — от гледна точка на потребителите — е явно обработването на техния глас единствено с цел изтълкуване на запитването им и предоставяне на смислени отговори (били те отговори на запитване или други реакции, например контролиране от разстояние на ключ за осветление).
90. Когато обработването на лични данни е на базата на съгласие, такова съгласие „*трябва да бъде дадено във връзка с една или повече конкретни цели и за това, че субектът на данни има право на избор във връзка с всяка една от тях*“. Освен това „*администратор, който иска съгласие за различни цели, следва да предостави отделна клауза за участие за всяка цел, за да даде възможност на потребителите да дадат конкретно съгласие за конкретни цели*“<sup>33</sup>. Потребителите, например, следва да могат самостоятелно да дават или да не дават съгласие във връзка с ръчния преглед и поставянето на етикети на гласови транскрипции или използването на техните гласови данни за идентифициране/установяване на самоличността на потребителя (вж. раздел 3.7).

---

<sup>32</sup> Вж. също точка 57 от Насоки 2/2019.

<sup>33</sup> Вж. ЕКЗД Насоки 5/2020 относно съгласието в съответствие с Регламент 2016/679, приети на 4 май 2020 г., раздел 3.2.

### 3.5 Насоки относно обработването на данните на деца

91. Децата също могат да комуникират с ВГА или да създават собствени профили, свързани с тези на възрастните. Някои асистенти са вградени в устройства, които са специално предназначени за деца.
92. Когато правното основание за обработването е изпълнението на договор, условията за обработването на данните на децата ще зависи от националното договорно законодателство.
93. Когато правното основание за обработването е съгласие и то е в съответствие с член 8, параграф 1 от ОРЗД, обработването на данните на деца е законно само „ако детето е поне на 16 години“. Ако детето е под 16 години, това обработване е законосъобразно само ако и доколкото такова съгласие е дадено или разрешено от носещия родителска отговорност за детето“. Следователно, за да бъде спазен ОРЗД, когато правното основание е съгласието, следва да се поиска изричното съгласие от родители или настойници за събирането, обработването и съхраняването на данните на децата (глас, преписи и др.).
94. Родителски контрол е възможен до известна степен, но в сегашната му форма той не е лесен за употреба (напр. необходимо е вписване в нова услуга) или има ограничени възможности. Администраторите на данни следва да инвестират в разработването на средства, чрез които родителите или настойниците да контролират използването от децата на ВГА.

### 3.6 Задържане на данни

95. ВГА обработват и генерират широко разнообразие от лични данни, например глас, преписи на глас, метаданни или системни регистрационни файлове. Тези видове данни биха могли да се обработват за широк набор от цели, например предоставяне на услуга, подобряване на обработката на естествени езици, персонализиране или научни изследвания. На принципа за ограничаване на съхранението на данни съгласно ОРЗД, ВГА следва да съхраняват данните не по-дълго от необходимите за целите, за които се обработват личните данни. Следователно, периодите на задържане на данни трябва да са обвързани с различни цели на обработването. Доставчиците на услуги на ВГА или трети страни, които предоставят услуги посредством асистенти, следва да оценяват максималния период на задържане за всеки набор от данни и цел.
96. Принципът на свеждане на данните до минимум е тясно свързан с принципа на ограничаване на съхранението на данни. Администраторите на данни не само трябва да ограничават периода на съхранение на данните, но и типа, и качеството на данните.
97. Администраторите на данни следва да си зададат, наред с другото, следните въпроси: Необходимо ли е да се съхраняват всички гласови записи или всички преписи, за да се постигне цел X? Необходимо ли е да се съхраняват гласовите данни, след като се съхранява транскрипцията? Ако това е така, с каква цел? Колко време са необходими гласови данни или данни за преписа за всяка отделна цел? Отговорът на тези и други сходни въпроси ще определи периодите на задържане, които следва да са част от информацията, налична за субектите на данни.
98. Някои ВГА съхраняват по подразбиране лични данни, например гласови части или транскрипции, за неопределен период, докато предоставят на потребителите средства за заличаване на тези данни. Задържането на лични данни за неопределен срок е в

противоречие с принципа на ограничаване на съхранението. Предоставянето на субектите на данни на средства за заличаване на личните им данни не отменя отговорността на администратора на данни да определя и прилага политиката относно задържането на данни.

99. В проектирането на ВГА трябва да се вземат предвид правомощията на потребителите да заличават своите лични данни в своите устройства, както и във всички системи за съхраняване от разстояние. Тези правомощия може да се изискват с цел удовлетворяване на различни видове искания на потребители, например искане за изтриване или оттегляне на вече дадено съгласие. В проектирането на някои гласови асистенти това изискване не е взето под внимание<sup>34</sup>.
100. Както и при други ситуации, може да е необходимо администраторите на данни да задържат лични данни като доказателство за предоставена на потребител услуга с цел да спазят правно задължение. Въз основа на това администраторът на данни може да задържа лични данни. Те обаче следва да останат в необходимия минимум за спазване на това правно задължение и в минималния срок. Разбира се, съхранените данни за целите на спазването на правно задължение не следва да се използват за други цели без правно основание по член 6 от ОРЗД.

Пример 10:

Потребител купува телевизор чрез услуга за онлайн търговия, като използва гласова команда, дадена на ВГА. Дори и ако след това потребителят поиска данните му да бъдат заличени, доставчикът или разработчикът на ВГА все пак би могъл да ги задържи въз основа на правното си задължение, определено от данъчното изискване, да запазва доказателствата за покупка. Съхраняваните за тази цел данни обаче не следва да надхвърлят необходимия минимум, за да бъде спазено правното задължение, и не трябва да се обработват за други цели без правно основание по член 6 от ОРЗД.

101. Както е посочено в раздел 2, капацитетът на ВГА за разпознаване на глас се подобрява чрез обучаване на системите за машинно самообучение посредством данни на потребители. Ако потребителите не се съгласят или оттеглят своето съгласие относно използването на техните данни за тази цел, данните им не биха могли да се използват законно за обучаване на повече модели и следва да бъдат заличени от администратора на данни, като се приеме, че не съществува друга цел, която да обосновава продължаване на задържането. Има обаче доказателства, че е възможно да съществуват рискове от повторно идентифициране в някои модели на машинно самообучение.<sup>35</sup>
102. Администраторите и обработващите лични данни следва да използват модели, които не ограничават възможността им да спрат обработването, ако дадено лице отмени своето съгласие, нито трябва да използват модели, които ограничават тяхната способност да улесняват правата на субектите на данни. Администраторите и обработващите лични

<sup>34</sup> Вж. писмото на Амазон от 28 юни 2019 г. в отговор на сенатора на САЩ Кристофър Куунс: [https://www.coons.senate.gov/imo/media/doc/Amazon%20Senator%20Coons Response%20Letter 6.28.19 \[3\].pdf](https://www.coons.senate.gov/imo/media/doc/Amazon%20Senator%20Coons%20Response%20Letter%206.28.19%20[3].pdf)

<sup>35</sup> Veale Michael, Binns Reuben и Edwards Lilian 2018 “Algorithms that remember: model inversion attacks and data protection law” (Алгоритми, които помнят: атаки чрез обръщане на модела и закон за защита на данните) Phil. Trans. R. Soc. A.37620180083, doi: 10.1098/rsta.2018.0083

данни следва да прилагат мерки за смекчаване с цел да намаляват до допустим праг риска от повторно идентифициране.

103. В случай че потребителят оттегли своето съгласие, събраните данни от него повече не могат да се използват за по-нататъшно обучение на модела. Въпреки това, вече обученият посредством тези данни модел не е необходимо да се заличава. ЕКЗД обаче изтъква, че са налице доказателства, че е възможно да има рискове от изтичане на лични данни в някои модели за машинно самообучение. По-специално множество проучвания са показали, че могат да се извършват атаки чрез възстановяване или чрез предположения, което позволява на атакуващите да извличат информация за лицата<sup>36</sup>. Следователно, администраторите и обработващите лични данни следва да прилагат мерки за смекчаване с цел да намалят риска от повторно идентифициране до допустим праг, за да се уверят, че използват модели, които не съдържат лични данни.
104. Субектите на данни не следва да се насърчават да съхраняват данните си безсрочно. Макар че заличаването на съхранявани гласови данни или преписи може да оказва въздействие върху изпълнението на услугата, това въздействие следва да бъде обяснено на потребителите по ясен и измерим начин. Доставчиците на услуги на ВГА трябва да избягват да правят обобщаващи изявления относно влошаването на услугата, след като личните данни бъдат заличени.
105. Анонимизирането на гласови записи е особено трудно, тъй като е възможно потребителите да бъдат идентифицирани чрез съдържанието на самото послание и характеристиките на самия глас. Въпреки това се провеждат изследвания<sup>37</sup> на техниките, които биха могли да спомогнат за премахване на информацията за ситуацията, например фоните шумове, и за анонимизиране на гласа.

## Препоръки

106. От гледна точка на потребителя главната цел на обработването на неговите данни е проучване и получаване на отговори и/или предизвикване на действия, например пускане на музика или включване или изключване на осветлението. След като е даден отговор на запитване или е изпълнена дадена команда, личните данни следва да се заличат, освен ако проектантът или разработчикът на ВГА има валидно правно основание да ги задържи за определена цел.
107. Преди анонимизирането да се счита за средство за изпълнение на принципа за ограничаване на съхранението на данни, доставчиците и разработчиците на ВГА следва да проверяват дали чрез анонимизиране гласът става неразпознаваем.
108. Тези изисквания следва да бъдат отразени в конфигурирането по подразбиране, като съхраняваната информация на потребителя бъде сведена до абсолютния минимум. Ако тези възможности са представени като част от инструмент за въвеждане в експлоатация,

---

<sup>36</sup> N. Carlini et al, “[Extracting Training Data from Large Language Models](#)” (Извличане на данни за обучение от големи езикови модели), декември 2020 г.

<sup>37</sup> Вж. например VoicePrivacy (<https://www.voiceprivacychallenge.org>) — инициатива за разработване на решения за съхраняване на поверителността за технологията на речта.

Вж. също инструментите с отворен код за анонимизиране на глас, разработени в рамките на проекта за научни изследвания и иновации COMPRISE по линия на „Хоризонт 2020“: [https://gitlab.inria.fr/comprise/voice\\_transformation](https://gitlab.inria.fr/comprise/voice_transformation).



настройката по подразбиране следва да отразява това, а всички опции трябва да са представени като еднакви възможности, без визуална дискриминация.

109. Когато по време на процеса на преглед доставчикът или разработчикът на ВГА открие запис, направен поради активиране по погрешка, записът и всички свързани данни следва незабавно да се заличат и да не се използват за никакви цели.

### 3.7 Сигурност

110. С цел сигурното обработване на лични данни ВГА следва да защитават тяхната поверителност, неприкосновеност и наличност. Освен рисковете, произтичащи от елементите в екосистемата на гласовия асистент, използването на глас като средство за комуникация поражда нов набор от рискове за сигурността.
111. ВГА са предназначени за множество потребители. В тях може да се регистрира повече от един потребител и всеки в заобикалящата ги среда може да дава команди и да използва техните услуги. Всяка услуга на асистента, която изисква поверителност, ще включва някакъв механизъм за контрол на достъпа и установяване на самоличността на потребителя. Без контрол на достъпа всеки, който може да дава гласови команди, би могъл да осъществява достъп до личните данни на потребителя, да ги изменя или заличава (напр. да пита за получени съобщения, за адреса на потребителя или за събития от календара). За даване на гласови команди на ВГА не е необходима физическа близост с него, тъй като той може да бъде манипулиран например чрез излъчване на сигнал (напр. радио или телевизия)<sup>38</sup>. Някои от познатите методи за даване на команди на асистента от разстояние, например лазерни<sup>39</sup> или ултразвукови (недоловими) вълни<sup>40</sup>, дори не могат да бъдат засечени от сетивата на човека.
112. Установяването на самоличността може да се основава на един или повече от следните фактори: нещо, което знаете (например парола), нещо, което имате (например смарт карта) или нещо, което сте (например глас или гласов отпечатък). Погледнати отблизо, тези фактори за установяване на самоличността при използването на ВГА показват, че:
  - ) Установяването на самоличността посредством нещо, което потребителят има, е проблематично. Тайната, която би дала възможност на потребителите да докажат своята самоличност, следва да бъде казана на глас, с което ще бъде разкрита на всички присъстващи. Каналът за комуникация на ВГА е околното пространство — тип канал, който не може да бъде подсигурен по начина, по който се предпазват традиционните канали (напр. чрез ограничаване на достъпа до канала или криптиране на неговото съдържание).
  - ) За установяване на самоличността посредством нещо, което потребителят има, би било необходимо доставчиците на услугата на ВГА да създадат, разпределят и

---

<sup>38</sup> X. Yuan et al., "All Your Alexa Are Belong to Us: A Remote Voice Control Attack against Echo" (Всичко, което представлява Вашата система Alexa, ни принадлежи: атака от разстояние чрез гласов контрол срещу ехото) 2018 г. Глобална конференция по комуникациите на Института на инженерите по електротехника и електроника (IEEE) (GLOBECOM), Абу Даби, Обединени арабски емирства, 2018 г., стр. 1—6, doi: 10.1109/GLOCOM.2018.8647762.

<sup>39</sup> Вж. например <https://lightcommands.com>

<sup>40</sup> Вж. например <https://surfingattack.github.io>

управляват „символи“, които биха могли да се използват като доказателство за самоличността.

- ) Установяването на самоличността посредством нещо, което потребителят е, предполага използването на биометрични данни с цел идентифициране по уникален начин на физическо лице (вж. раздел 3.7 по-долу).
113. Потребителските акаунти във ВГА са свързани с устройствата, в които се предоставя услугата. Често един и същ акаунт, използван за управление на асистента, се използва за управление и на други услуги. Собствениците на мобилен телефон с операционна система Android и високоговорител Google Home например могат да свързват своя акаунт в Google и с двете устройства, и най-вероятно го правят. Повечето ВГА не изискват и не предлагат механизъм за идентифициране или установяване на самоличността, когато устройство, предоставящо услуга, има само един потребителски акаунт.
  114. Когато с устройството е свързан повече от един потребителски профил, някои ВГА предлагат базов контрол на достъпа по избор под формата на PIN номер без реално установяване на самоличността на потребителя. Някои други гласови асистенти имат възможността да използват разпознаване на гласов отпечатък като механизъм за идентифициране.
  115. Въпреки че идентификацията или установяването на самоличността на потребителя може да не са необходими за достъп до всички услуги на ВГА, това определено ще бъде така за някои от тях. Без механизъм за идентифициране или установяване на самоличността всеки би могъл да осъществи достъп до данните на други потреби или да ги измени или изтрие по желание. Например всеки, който се намира в близост до интелигентен високоговорител, би могъл да заличи списъците с музика на други потребители от услуга за предаване на музика, команди от историята на командите или контакти от списъка с контактите.
  116. Повечето ВГА се доверяват сляпо на своите местни мрежи. Всяко компрометирано устройство в една и съща мрежа би могло да промени настройките на интелигентния високоговорител, да допусне инсталирането на зловреден софтуер или да свърже с него фалшиви приложения/функции без знанието или съгласието на потребителя<sup>41</sup>.
  117. Като всеки друг софтуер, ВГА имат уязвимости на софтуера. Поради пазарната концентрация на асистентите<sup>42</sup> обаче всяка уязвимост би могла да засегне милиони потребители. Ако работят според сегашния алгоритъм, ВГА не изпращат информация на услугата за разпознаване на реч в облак, докато не бъде засечен изразът за събуждане. Уязвимостите на софтуера обаче биха могли да позволят на атакуващия да заобиколи настройките и мерките за сигурност. В такъв случай би било възможно например да се вземе копие от всички данни, изпратени до облака на ВГА, което да се препрати до сървър, контролиран от атакуващия.

---

<sup>41</sup> Вж. например Deepak Kumar et al., *Skill Squatting Attacks on Amazon Alexa (Атакване, тун „уменне клякане“ към гласовия асистент Alexa на Амазон)*, Симпозиум по сигурността на USENIX, август 2018 г., <https://www.usenix.org/conference/usenixsecurity18/presentation/kumar>

Security Research Labs (Лаборатории за изследване на сигурността), *Smart Spies: Alexa and Google Home expose users to vishing and eavesdropping* (Интелигентни шпиони: Alexa и Google Home излагат потребителите на риск от вишинг и подслушване), ноември 2019 г., <https://srlabs.de/bites/smart-spies>

<sup>42</sup> Пазарът на ВГА понастоящем обхваща по-малко от дванадесет доставчици на услуги.

118. Данните, които са законно обработени или извлечени от ВГА, позволяват да се изгради доста точен профил на техните потребители, тъй като асистентите знаят местоположението, отношенията и интересите на своите потребители или могат да ги предположат. В домовете и смартфоните на все повече потребители има ВГА. Това обстоятелство повишава риска от масов контрол и масово профилиране. Следователно мерките за сигурност за защита на данните по време на предаване и в режим на готовност в устройствата, и в облака следва да съответстват на тези рискове.
119. Засиленото използване на ВГА в съчетание с недостатъчно адекватно балансираните права на достъп на правоприлагащите органи биха могли да имат възпиращо въздействие, което да подкопае основните права, например свободата на изразяване.
120. Правоприлагащите органи както в ЕС<sup>43</sup>, така и извън него<sup>44</sup>, вече изразиха своя интерес в достъпа до гласови части, уловени от ВГА. Достъпът до данните, обработени или извлечени от гласови агенти в ЕС, следва да е в съответствие със съществуващата рамка на ЕС за защита на данните и регулиране на неприкосновеността на личния живот. В случай че държавите членки обмислят издаването на специфично законодателство, което ограничава основните права на неприкосновеност на личния живот и защита на данните, такива ограничения винаги следва да са в съответствие с изискването, определено в член 23 от ОРЗД<sup>45</sup>.
121. Прегледът от човек на гласови записи и свързани данни с цел подобряване на качеството на услугата на ВГА е често срещана практика сред доставчиците. Поради чувствителния характер на обработваните от тези проверители данни и поради факта, че този процес често се възлага на обработващи лични данни, е от първостепенно значение да се въведат адекватни мерки за сигурност.

## Препоръки

122. Проектантите на ВГА и разработчиците на приложения следва да предоставят на потребителите сигурни съвременни процедури за установяване на самоличността.
123. Проверителите винаги следва да получават строго необходимите псевдонимизирани данни. Правните споразумения, въз основа на които се извършва прегледът, следва изрично да забраняват обработване, което би могло да доведе до идентифициране на субекта на данните.
124. Ако чрез ВГА като услуга се предоставят спешни повиквания, следва да се гарантира стабилна достъпност<sup>46</sup>.

### 3.8 Обработване на специални категории данни

125. Както е посочено по-горе, ВГА имат достъп до информация от интимен характер, която може да бъде защитена съгласно член 9 от ОРЗД (вж. раздел 3.7.1), например биометрични данни (вж. раздел 3.7.2). Следователно проектантите и разработчиците на

---

<sup>43</sup> Вж. например <https://www.ft.com/content/ad765972-87a2-11e9-a028-86cea8523dc2>.

<sup>44</sup> Вж. например <https://cdt.org/insights/alexa-is-law-enforcement-listening>.

<sup>45</sup> Вж. също ЕКЗД, Насоки 10/2020 относно ограниченията съгласно член 23 от ОРЗД.

<sup>46</sup> Времето, за което устройство или услуга могат да бъдат оставени без надзор, без да възникне срив или без да се нуждаят от рестартиране за административни цели или за целите на поддръжката.

гласови асистенти трябва внимателно да определят в кои случаи обработването предполага специални категории от данни.

### 3.8.1 Общи съображения във връзка с обработването на специални категории от данни

126. ВГА може да обработват специални категории от данни при различни обстоятелства:

- Ж Като част от собствените си услуги, например когато управляват уговорени часове за посещение при лекаря в бележниците на потребителите.
- Ж Когато изпълняват ролята на интерфейс за услуги на трета страна, доставчиците на ВГА обработват съдържанието на командите. В зависимост от вида услуга, поискана от потребителя, доставчиците биха могли да обработват специални категории от данни. Пример за това би могло да бъде, когато потребителка дава команди на ВГА да използва приложение на трета страна, използвано за проследяване на овулацията ѝ.<sup>47</sup>
- Ж Когато се използват гласови данни за целите на уникалното идентифициране на потребителя, както е предвидено по-долу.

### 3.8.2 Специфични съображения във връзка с обработването на биометрични данни

127. Някои ВГА имат способността да идентифицират по уникален начин своите потребители само въз основа на техния глас. Този процес се нарича разпознаване на гласов модел. По време на етапа на включване на гласовото разпознаване гласовият асистент обработва гласа на потребителя, за да създаде гласов модел (или гласов отпечатък). По време на това обичайно използване ВГА може да изчисли гласовия модел на всеки потребител и да го сравни със записаните модели, за да идентифицира по уникален начин потребителя, който е дал командата.

Пример 11:

Група от потребители настройват ВГА, за да използват разпознаване на гласов модел. След това всеки от тях записва своя гласов модел.

По-късно един от потребителите иска от асистента да осъществи достъп до срещите в неговия или нейния бележник. Тъй като за достъп до програмата е необходимо потребителят да се идентифицира, се извлича модела от гласа, с който е дадено искането, изчислява се гласовия модел и се проверява дали той съвпада със записан потребител, както и дали този специфичен потребител има достъп до бележника.

128. В посочения по-горе пример разпознаването на гласа на даден потребител въз основа на гласов модел означава да бъдат обработени специални категории лични данни по смисъла на член 9 от ОРЗД (обработване на биометрични данни за целите на идентифицирането по уникален начин на физическо лице)<sup>48</sup>. За обработването на биометрични данни с цел идентифициране на потребител, както се изисква в примера, ще бъде необходимо изричното съгласие на съответния(те) субект(и) на данните (член 9,

<sup>47</sup> Вж. например продукт, наличен тук: <https://www.amazon.com/Ethan-Fan-Ovulation-Period-Tracker/dp/B07CRLSHKY>

параграф 2, буква а) от ОРЗД). Следователно, когато получават съгласието на потребителите, администраторите на лични данни трябва да спазват условията по член 7 и както е пояснено в съображение 32 от ОРЗД, и следва да предлагат алтернативен метод на идентифициране освен биометричните данни във връзка със свободния характер на съгласието.

129. Когато използват гласови данни за биометрична идентификация или установяване на самоличността, администраторите на данни трябва да посочват по прозрачен начин кога се използва идентификация чрез биометрични данни и по какъв начин гласовите отпечатащи (биометрични модели) се съхраняват и разпространяват между устройствата. За да изпълни това изискване за прозрачност, ЕКЗД препоръчва да се дадат отговорите на следните въпроси:
- )] Активирането на гласова идентификация на едно устройство активира ли автоматично тази функция на всички останали устройства, които работят със същия профил?
  - )] Активирането на гласова идентификация разпространява ли се през инфраструктурата на администратора на ВГА до устройствата, които са собственост на други потребители?
  - )] Къде се генерират, съхраняват и съпоставят биометричните модели?
  - )] Достъпни ли са биометричните модели за доставчици, разработчици на ВГА или други?
130. Когато регистрираният потребител конфигурира ВГА, за да идентифицира гласа на своите потребители, гласът на нерегистрираните и случайните потребители също ще бъде обработен с цел уникалното им идентифициране.
131. Действително засичането на гласа на правилния потребител включва също и сравняването му с този на други хора в близост до асистента. С други думи функцията за разпознаване на говорещия, вложена в гласовите асистенти, може да изисква записване на гласовите биометрични данни на хората, които говорят в домакинството, за да може гласовите характеристики на потребителя да бъдат разграничени от тези на лицето, което желае да бъде разпознато. Следователно последствието от биометричната идентификация може да бъде подлагането на неинформирани лица на обработка на биометрични данни чрез регистриране на техния модел и сравняването му с този на потребителя, който желае да бъде разпознат.
132. За да се избегне това събиране на биометрични данни без знанието на субектите на данни, като същевременно се запази възможността потребителят да бъде разпознат от асистента, следва да се отдаде приоритет на решенията, базирани само на данните на потребителя. Конкретно това означава, че биометричното разпознаване се активира единствено при всяко използване по инициатива на потребителя, а не чрез постоянен анализ на гласовете, които асистентът чува. Възможно е да се предостави специфична ключова дума или въпрос на присъстващите лица, за да се получи съгласието им за задействане на обработката на биометрични данни. Потребителят може например да каже „идентифициране“ или асистентът може да попита „желаете ли да бъдете идентифицирани“ и да изчака положителен отговор, за да активира обработката на биометрични данни.

#### Пример 12:

Ако потребителят желае да настрои обработка на биометрични данни с цел достъп до определени защитени данни, например банковата си сметка, гласовия асистент би могъл да активира проверка на самоличността на говорещия само когато той/тя стартира приложението и по този начин да установи неговата/нейната самоличност.

### Препоръки

133. Гласовите модели следва да бъдат генерирани, съхранявани и съпоставяни изключително на локалното устройство, а не на отдалечени сървъри.
134. Поради чувствителност на гласовите отпечатьци, следва прилежно да се прилагат стандарти като ISO/IEC 24745 и техники на защита на биометричния модел<sup>49</sup>.
135. Ако ВГА използва базирано на глас идентифициране на биометрични данни, доставчиците следва:
  - ) Да гарантират, че идентифицирането е достатъчно точно за надеждното свързване на лични данни с правилните субекти на данни.
  - ) Да гарантират, че точността е сходна за всички групи от потребители, като се уверяват, че няма значителни предразсъдъци към различните демографски групи.

### 3.9 Свеждане на данните до минимум

136. Администраторите следва да свеждат до минимум данните, събирани пряко или косвено и получавани чрез обработка, и анализ, напр. да не извършват анализ на гласа на потребителя или друга звукова информация, за да извлекат информация за психическото състояние, възможни заболявания или обстоятелствата в живота му.
137. Да се зложат настройки по подразбиране, които ограничават събирането и/или обработването на данни до минималното изисквано количество, необходимо за предоставяне на услугата.
138. В зависимост от местоположението, целта на използване и чувствителността на микрофона, ВГА би могъл да събира гласовите данни на трети страни като част от фоновия шум, докато събира гласа на потребителите. Дори и ако фоновият шум не включва гласови данни, той все пак може да включва ситуационни данни, които биха могли да се обработват за извличане на информация относно субекта (напр. местоположение).

### Препоръки

---

<sup>49</sup> Вж. например:

Jain, Anil & Nandakumar, Karthik & Nagar, Abhishek. (2008 г.). „*Biometric Template Security*“ (Сигурност на биометричния образец.) Журнал на EURASIP относно развитието в обработването на сигнали. 2008. 10.1155/2008/579416.

S. K. Jami, S. R. Chalamala and A. K. Jindal, „*Biometric Template Protection Through Adversarial Learning*“ (Защита на биометричния образец чрез състезателно учене) 2019 г. Международна конференция на IEEE относно битовата електроника (ICCE), Лас Вегас, NV, САЩ, 2019 г., стр. 1—6, doi: 10.1109/ICCE.2019.8661905.

139. Проектантите на ВГА следва да обмислят технологии за заличаване на фоновия шум, за да избегнат записването и обработването на гласовете на заден фон и ситуационната информация.

### 3.10 Отчетност

140. За всяко обработване, базирано на съгласие, администраторите са задължени да могат да докажат съгласието на субектите на данни съгласно член 7, параграф 1 от ОРЗД. Гласовите данни могат да се използват за отчетност (напр. за да се докаже съгласието). В такъв случай задължението за съхраняване на такива гласови данни ще се обуславя от изискванията за отчетност на съответното специфично законодателство.
141. При оценката на нуждата от извършване на оценка на въздействието върху защитата на данните (ОВЗД) ЕКЗД определи критерии<sup>50</sup>, които органите по защита на данните да използват за създаване на списъци от операции за обработване, за които е необходимо да се извърши задължителна ОВЗД, и даде примери за обработване, за което е вероятно да се изисква ОВЗД. Много вероятно е услугите на ВГА да спадат към категориите и условията, определени като налагащи ОВЗД. Това включва преценката дали устройството може да наблюдава, проследява или контролира субектите на данни, или да извършва систематично широкомащабно наблюдение съгласно член 35, параграф 3, буква в) на използването на „нова технология“, или обработва чувствителни данни и данни относно уязвимите физически лица.
142. Всички дейности по събиране и обработване на данни трябва да бъдат документирани съгласно член 30 от ОРЗД. Това включва цялото обработване, включително на гласови данни.

### Препоръки

143. Ако се използват гласови съобщения за информиране на потребителите съгласно член 13, администраторите на данни следва да публикуват тези съобщения на своя уебсайт, за да бъдат достъпни за потребителите и органите за защита на данните.

### 3.11 Защита на данните на етапа на проектирането и по подразбиране

144. Доставчиците и разработчиците на ВГА следва да преценят необходимостта да има по един регистриран потребител за всяка от техните функции. Макар да е ясно, че е необходим регистриран потребител за управление на програмата или указателя, не е толкова ясно, че такъв е необходим и за позвъняване или търсене в интернет.
145. По подразбиране услугите, за които не е необходим идентифициран потребител, не следва да свързват с командите който и да е от идентифицираните потребители на ВГА. Асистентът, който по подразбиране е съобразен с неприкосновеността на личния живот и защитата на данните, би обработвал данните на потребителите единствено с цел да изпълнява исканията им и не би съхранявал нито гласови данни, нито регистър на изпълнените команди.
146. Макар че някои устройства могат да управляват само един ВГА, други могат да избират между различни асистенти. Доставчиците следва да разработят промишлени стандарти, които позволяват преносимост на данните в съответствие с член 20 от ОРЗД.

---

<sup>50</sup> Насоки на Работната група по член 29 относно оценката на въздействието върху защитата на данните (ОВЗД), РД 248, версия 01, одобрени от ЕКЗД.

147. Някои доставчици на ВГА са заявили, че техните асистенти не могат да заличат всички данни на потребителите, дори и когато субектът на данните е поискал това. Доставчиците следва да гарантират, че данните на всички потребители могат да бъдат изтрети по искане на потребителя в съответствие с член 17 от ОРЗД.

## 4 МЕХАНИЗМИ ЗА УПРАЖНЯВАНЕ НА ПРАВАТА НА СУБЕКТИТЕ НА ДАННИ

148. В съответствие с ОРЗД администраторите на данни, които предоставят услуги на ВГА, трябва да позволяват на всички потребители — и регистрирани, и нерегистрирани — да упражняват своите права на субекти на данни.
149. Доставчиците и разработчиците на ВГА следва да улесняват контрола на субектите на данни над техните данни по време на целия период на обработване, и по-специално да улесняват тяхното право на достъп, коригиране, изтриване, правото им да ограничават обработването и, в зависимост от правното основание на обработването, правото им на преносимост на данните и правото им на възражение.
150. Администраторът на данните следва да предостави информация относно правата на субекта на данните в момента, в който физическите лица включат ВГА, и най-късно в момента на обработване на първото гласово искане на потребителя.
151. Като се има предвид, че основното средство за комуникация на ВГА е гласът, проектантите следва да гарантират, че потребителите — регистрирани или не — могат да упражняват всякакви права, като използват лесни за следване гласови команди. Доставчиците на ВГА, както и разработчиците, в случай че те са част от решението, следва да информират потребителя в края на процеса на упражняването на правата чрез гласово съобщение или като изпратят писмено уведомление до мобилния телефон, профила на потребителите или друго средство, избрано от тях, че правата му/й са надлежно взети под внимание.
152. Проектантите и разработчиците на приложения на ВГА следва поне да прилагат специфични инструменти, които осигуряват ефективен и ефикасен начин за упражняване на тези права. Следователно те следва да предложат за техните устройства начин за упражняване на правата на субектите на данни чрез предоставяне на физическото лице на инструменти за самообслужване под формата на система за управление на профила<sup>51</sup>. Това би могло да спомогне за ефективно и навременно упражняване на правата на субектите на данни и ще позволи на администратора на данните да включи механизма за идентифициране в инструмента за самообслужване.
153. Във връзка с упражняването на правата на субектите на данни в случая на множество потребители, когато потребител — регистриран или не — упражнява едно от своите права, той или тя следва да го прави, без да накърнява правата на други потребители. Всички потребители — регистрирани и нерегистрирани — могат да упражняват своите права, докато администраторът на данните все още обработва данните.

---

<sup>51</sup> Под система за управление на профила се разбира място в системата на ВГА, в което потребителите по всяко време могат да запишат своите предпочитания, да въведат изменение и лесно да променят своите настройки на поверителността



Администраторът на данни следва да създаде процедура, с която да гарантира упражняване на правата на субектите на данни.

#### 4.1 Право на достъп

154. Съгласно член 12, параграф 1 от ОРЗД съобщението съгласно член 15 следва се предоставя в писмена форма или чрез други средства, включително, ако е целесъобразно, с електронни средства. Що се отнася до достъпа до лични данни, които се обработват, член 15, параграф 3 гласи, че когато субектът на данни подава искане с електронни средства, по възможност информацията се предоставя с електронни средства, освен ако лицето не е поискало друго. Това, което може да се счита за електронни средства, следва да се основава на разумните очаквания на физическите лица, а не на формата, който администраторът на данни използва в ежедневните си операции. Субектът на данните не следва да бъде задължен да купува специфичен софтуер или хардуер, за да получи достъп до информацията.
155. Следователно, при поискване администраторите на данните следва да изпратят копие от личните данни, и по-специално аудиоданните (включително гласови записи и транскрипции) в общ формат, който е четим за субекта на данни.
156. Когато се взема решение относно типа на формата, в който следва да се предостави информацията по член 15, администраторът на данни следва да има предвид, че форматът следва да позволява представянето на информацията по начин, който е както разбираем, така и леснодостъпен. Администраторите на данни следва също да пригледат информацията към специфичната ситуация на субекта на данни, който отправя искането.

##### Пример 13:

Администратор на данни, който предоставя услуга на ВГА, получава от потребител както искане за достъп, така и искане за преносимост на данните. Администраторът на данни решава да предостави информацията по член 15 и по член 20 в PDF файл. В такъв случай администраторът на данни не следва да се счита, че отговаря и на двете искания по правилен начин. PDF файлът технически изпълнява задълженията на администратора на данни по член 15, но не и тези по член 20<sup>52</sup>.

Следва да се отбележи, че просто с предоставянето на потребителите на историята на техните комуникации с гласовия асистент администраторът на данните изглежда не спазва всички свои задължения съгласно правото на достъп, понеже достъпните данни по принцип представляват само част от информацията, обработена във връзка с предоставянето на услугата.

157. Правото на достъп не следва да се използва за отмяна/заобикаляне на принципите на свеждане до минимум и задържане на данните.

#### 4.2 Право на коригиране

158. За да улеснят коригирането на данните, потребителите — били те регистрирани или не — следва да могат по всяко време да управляват и актуализират чрез глас своите данни директно от устройството на ВГА, както е описано по-горе. Освен това в устройството или

---

<sup>52</sup> Насоки на Работната група по член 29 относно правото на преносимост на данните — одобрени от ЕКЗД, стр. 18.

в приложението следва да бъде вграден инструмент за самообслужване, за да имат възможност лесно да коригират своите лични данни. Потребителите следва да се уведомяват гласово или в писмена форма за актуализацията.

159. Като цяло правото на коригиране се прилага към всякакви становища и предположения<sup>53</sup> на администратора на данните, включително профилиране, и в него следва да е взет предвид фактът, че голямата част от данните са силно субективни<sup>54</sup>.

### 4.3 Право на изтриване

160. Потребителите — регистрирани или не — следва да могат по всяко време чрез гласова команда да заличат своите данни от устройството на ВГА или от инструмент за самообслужване, вграден във всяко устройство, свързано с асистента. В това отношение личните данни могат да бъдат заличени от субект на данни толкова лесно, колкото и са подадени. Поради присъщите трудности, свързани с анонимизирането на гласови данни, и широкото разнообразие от лични данни, събрани от субекта на данни, наблюдавани и предположени във връзка с него<sup>55</sup>, правото на изтриване едва ли би могло да бъде зачетено чрез анонимизиране на набори от лични данни. Въпреки това, тъй като ОРЗД е неутрален по отношение на технологиите, а те се развиват бързо, не може да се изключи, че правото на изтриване може да се приложи ефективно чрез анонимизиране.
161. В някои случаи без екран на трета страна или възможност за изобразяване на съхраняваните данни (напр. мобилно приложение или таблично устройство) е трудно да бъдат прегледани аудиозаписите, за да се прецени приложимостта на предложенията. Към гласовия асистент следва да бъде осигурено табло (или приложение), което е широкодостъпно на потребителите, за да се улесни използването му, с цел заличаване на историята на отправените искания, а инструментът да се приспособява според нуждите на потребителя<sup>56</sup>.
162. За всяко обработване на данни, и по-специално, когато регистрираните субекти на данни се съгласят гласовите записи да бъдат преобразувани в текст и използвани от доставчика за подобряване на услугите му, доставчиците на ВГА следва при поискване от потребителя да могат да заличават първоначалния гласов запис, както и всеки свързан препис на личните данни.
163. Администраторът на данни следва да гарантира, че няма да се извършва повече обработване, след като е упражнено правото на изтриване. Във връзка с предишни действия правото на изтриване може да бъде предмет по-специално на някои правни и технически ограничения.

---

<sup>53</sup> Фактът, че становищата и предположенията могат да се считат за лични данни, е потвърден от Съда на ЕС, който отбелязва, че изразът „всяка информация в определението за лични данни включва информация, която е „както обективна, така и субективна, под формата на становища или преценки, при условие че „засяга“ съответното лице“ — дело C-434/16 *Peter Nowak срещу Data Protection Commissioner* ECLI:EU:C:2017:994 [34].

<sup>54</sup> Getting Data Subject Rights Right (Правилно тълкуване на правата на субекта на данни), Становище от академичните среди в сферата на защитата на данните до ЕКЗД, ноември 2019 г.

<sup>55</sup> Становище 05/2014 на Работната група по член 29 относно техническите способности за анонимизиране, прието на 10 април 2014 г.

<sup>56</sup> "Assistants vocaux et enceintes connectées, l'impact de la voix sur l'offre et les usages culturels et médias"(Гласови асистенти и свързани говорители, въздействието на гласа върху културните и медийни оферти и употреба), френският "Висш съвет по аудиовизуални въпроси", май 2019 г.

Пример 14:

Ако преди искането за заличаване потребител е направил онлайн покупка посредством своя ВГА, доставчикът може да изтрие гласовия запис, свързан с покупката, и да гарантира, че той повече няма да се използва в бъдеще. Покупката обаче все пак ще бъде ефективна, както и гласовото нареждане или писмения препис, обработен от уебсайта за електронна търговия (тук изключението се базира на правно задължение на уебсайта за електронна търговия).

По същата логика, ако преди искането за заличаване потребителят е добавил специфична песен към своя списък с музика посредством своя ВГА, доставчиците ще могат да заличат устното искане, но не и настъпилите последици от това искане (изтриването няма да се отрази на списъка с музика на потребителя).

164. На базата на горепосоченото, в случай че едни и същи лични данни се обработват за различни цели на обработването, администраторите на данни следва да изтъкват исканията за заличаване като ясен сигнал за спиране на обработването на данните за всички цели, за които няма законно изключение.

В съответствие с условията, определени в член 21, параграф 1 от ОРЗД, данните, обработени на базата на законните интереси на доставчиците на ВГА, не следва да бъдат изключение от правото на изтриване, по-специално, защото субектите на данни основателно не очакват личните им данни да бъдат допълнително обработвани.

#### 4.4 Право на преносимост на данните

165. Обработването на данните, извършвано от доставчиците на ВГА, попада в обхвата на преносимостта на данните, понеже операциите по обработване се извършват предимно въз основа на съгласието на субекта на данните (според член 6, параграф 1, буква а) или според член 9, параграф 2, буква а), що се отнася до специалните категории лични данни, или въз основа на договор, по който субектът на данни е страна съгласно член 6, параграф 1, буква б).
166. На практика правото на преносимост на данните следва да улеснява преминаването към различни доставчици на ВГА. При гласовите асистенти, които работят по-специално в цифрова среда, а гласът на субекта на данните се записва в приложение или платформа, правото на преносимост на данните следва да се гарантира за всички лични данни, предоставени от физическото лице. Освен това администраторът на данните следва да предлага на потребителите възможността за директно извличане на личните им данни от тяхната потребителска зона като инструмент за самообслужване. Потребителите следва да могат също да упражняват това право чрез гласова команда.
167. Доставчиците и разработчиците на ВГА следва да дават на субектите на данни обширен контрол над техните лични данни, за да им позволят да прехвърлят лични данни от един доставчик към друг. Следователно, физическите лица трябва да получават своите лични данни, предоставени на администратора на данни, по структуриран, често използван и машинночетим формат, както и от средства<sup>57</sup>, които допринасят за отговаряне на искания

---

<sup>57</sup> За пример вж. аргументите на Работната група по член 29 в Насоките относно преносимост на данните — одобрени от ЕКЗД, стр. 16:

за преносимост на данните (като напр. инструменти за изтегляне и приложно-програмни интерфейси)<sup>58</sup>. Както е посочено в Насоките относно правото на преносимост на данните, в случай на събиране на голям обем или сложни лични данни, администраторът на данни трябва да предостави резюме в „*кратка, прозрачна, разбираема и лесно достъпна форма, на ясен и прост език*“ (вж. член 12, параграф 1 от ОРЗД) по такъв начин, че субектите на данни винаги да имат ясна информация за това какви данни да изтеглят или предават на друг администратор на данни във връзка с дадена цел. Физическите лица, например, следва да имат възможност да използват софтуерни приложения с цел лесно идентифициране, разпознаване и обработване на специфични данни от тях.

168. Това право трябва да позволява на потребителя да извлича за лично ползване данните, които той/тя е съобщил/а посредством своя глас (напр. историята на гласовите комуникации), и по-специално в рамките на създаването на своя профил (напр. собствено име и фамилия).
169. За пълното прилагане на това право на субекта на данни във връзка с единния цифров пазар, проектантите на ВГА и разработчиците на приложения, по-специално, следва да разработят общи машинночетими формати, които улесняват оперативната съвместимост на формата на данни между системите на ВГА<sup>59</sup>, включително стандартните формати за гласови данни. Технологиите следва да бъдат структурирани, за да се гарантира, че обработените лични данни, включително гласовите, могат лесно и изцяло да се използват и от новия администратор<sup>60</sup>.

---

*„На техническо ниво администраторите на данни следва да разгледат и преценят два различни и допълващи се варианта на предоставяне на преносимите данни на разположение на субектите на данни или на други администратори на данни:*

*- пряко предаване на целия набор от преносими данни (или няколко извадки от части от общ набор данни);*

*- автоматизиран инструмент, позволяващ извличането на релевантните данни.*

*Администраторите на данни може да предпочитат втория вариант в случаи, касаещи сложни и големи набори данни, тъй като при него е възможно извличането на всяка част от набора данни, която е от значение за субекта на данните в контекста на неговото искане, може да допринесе за намаляването на риска до минимум и евентуално да позволи използването на механизми за синхронизиране на данни (например в рамките на редовна комуникация между администраторите на данни). За „новия“ администратор на данни това може да е по-добрият начин да се осигури съответствие, а за първоначалния администратор на данни би било добра практика за намаляване на рисковете за неприкосновеността на личния живот“.*

<sup>58</sup> В тази връзка: Насоки на Работната група по член 29 относно правото на преносимост на данните — одобрени от ЕКЗД, стр. 1.

<sup>59</sup> В това отношение: съображение 68 от ОРЗД; Насоки на Работната група по член 29 относно правото на преносимост на данните — одобрени от ЕКЗД, стр. 17.

<sup>60</sup> „В тази връзка в съображение 68 администраторите на данни се насърчават да разработват оперативно съвместими формати, които дават възможност за преносимост на данните, но без да се поражда задължение за администраторите да приемат или поддържат технически съвместими системи за обработване. Съгласно ОРЗД обаче се забранява на администраторите да създават пречки пред предаването“ — Насоки на Работната група по член 29 относно правото на преносимост на данните — одобрени от ЕКЗД, стр. 5.

170. Що се отнася до формата, доставчиците на ВГА следва да предоставят лични данни посредством често използвани отворени формати (напр.mp3, wav, csv, gsm, etc.), наред с подходящи метаданни, за да опишат точно значението на обменената информация<sup>61</sup>.

## 5 ПРИЛОЖЕНИЕ: АВТОМАТИЧНО РАЗПОЗНАВАНЕ НА ГОВОР, СИНТЕЗИРАНЕ НА РЕЧ И ОБРАБОТКА НА ЕСТЕСТВЕНИ ЕЗИЦИ

171. Базирано на теоретичните основи на обработването на сигнали, по-специално теориите на Клод Шанън относно информацията и вземането на извадки, автоматичното обработване на реч се е превърнало в основен компонент на инженерните науки. На кръстопътя на физиката (акустика, разпространение на вълната), приложната математика (изготвяне на модели, статистика), компютърните науки (алгоритми, техники на обучение) и хуманитарни науки (възприятие, обосновка), обработването на речта бързо беше разбито на множество области на изследване: идентифициране и установяване на самоличността на говорещия, автоматично разпознаване на говор, синтезиране на глас, разкриване на емоции и др. През последните около петнадесет години дисциплината като цяло постигна значителен напредък, за което допринесоха различни фактори: подобряване на методите, значително увеличаване на изчислителните способности и наличие на по-големи обеми от данни.

### 5.1 Автоматично разпознаване на говор

172. Някога автоматичното разпознаване на говор (познато също и като преобразуване на говор в текст) включваше три различни етапа, насочени към: 1) определяне на изречените фонемии посредством акустичен модел; 2) определяне на казаните думи посредством фонетичен речник; 3) преобразуване на поредицата от думи (изречение), която е най-вероятно да е произнесена, посредством езиков модел. Днес с напредъка, постигнат чрез дълбочинно обучение (техника за машинно самообучение), много системи предлагат автоматично разпознаване на говор „от край до край“. По този начин се избягва нуждата да се преминава през сложното обучение на три различни модела, като същевременно се предлага по-добро изпълнение от гледна точка на резултатите и времето за обработка. Почти всички цифрови участници вече предлагат собствени инструменти за автоматично разпознаване на говор, които лесно могат да се използват от системите на приложно-програмните интерфейси, но съществуват и системи с отворен код (DeepSpeech<sup>62</sup> или Kaldi<sup>63</sup> например).

### 5.2 Обработка на естествени езици

173. Обработката на естествени езици е мултидисциплинарна област, която включва лингвистика, компютърни науки и изкуствен интелект, чиято цел е създаването на инструменти за обработка на естествени езици за голямо разнообразие от приложения. Областите на научните изследвания и приложенията са многобройни: синтактичен анализ, машинен превод, автоматично генериране и обобщаване на текст, проверка на правописа, системи въпрос — отговор, интелигентен анализ на текст, разпознаване на именувани единици в текст, анализ на отношението и др. По-конкретно целта на

---

<sup>61</sup> ЕКЗД силно насърчава сътрудничеството между заинтересованите страни от сектора и търговските сдружения, за да могат те да работят заедно по общ набор от оперативни съвместими стандарти и формати, така че да изпълнят изискванията относно правото на преносимост на данните.

<sup>62</sup> <https://github.com/mozilla/DeepSpeech>

<sup>63</sup> <https://github.com/kaldi-asr/kaldi>

обработката на естествени езици е да се развие способността на компютрите да четат, разбират и извличат смисъл от човешките езици. Разработването на приложения за обработка на естествени езици е сложно, понеже при компютърните инструменти традиционно се изисква от хората да взаимодействат с тях на програмен език, който е формален, с точно значение, недвусмислен и силно структуриран. Човешката реч обаче не винаги е точна. Тя често е двусмислена, а езиковата структура може да зависи от много сложни променливи, например жаргон, регионални диалекти и социални характеристики.

174. Синтаксисът и семантичният анализ са две основни техники, използвани при обработката на естествени езици. Синтаксисът е подредбата на думите в изречение за постигане на граматически смисъл. При обработката на естествени езици се използва синтаксис за извличане на значението от езика на базата на граматически правила. Използваните синтактически техники включват синтактичен анализ (граматически анализ на изречение), разделяне по думи (при което голяма извадка от текст се разделя на части), разбиване на изречение (при което в големи текстове се поставят граници на изреченията), морфологично сегментиране (при което думите се разделят на групи) и анализ на произхода (при който думите с окончания се разделят до достигане на кореновите форми). При семантиката се разглеждат употребата и значението на думите. В обработката на естествени езици се прилагат алгоритми за разбиране на значението и структурата на изреченията. Техниките, които се използват при обработката на естествени езици в случая на семантиката, включват премахване на многозначността в смисъла на думите (което определя смисъла на дадена дума на базата на контекста), разпознаване на именувани единици в текст (с което се определят думите, които могат да се категоризират в групи) и генериране на естествен език (при което се използва база данни за определяне на семантиката на думите). Докато в по-ранните подходи към обработката на естествени езици са включвани подходи, основани на правила, при които на прости алгоритми за машинно самообучение са давани инструкции за това какви думи и фрази да търсят в текста, както и специфични отговори при откриване на такива фрази, настоящите методи за обработката на естествени езици са базирани на дълбочинно обучение — тип изкуствен интелект, при който се проверяват и използват модели в данните за подобряване на разбирането на програмата.

### 5.3 Синтезиране на говор

175. Синтезирането на говор е изкуственото създаване на човешка реч. Синтезиране на говор е прилагано главно чрез свързване на гласови единици, които се съхраняват в база данни. Тази техника включва подбор от всички записи на даден участник, които са били преобразувани във фонеме, срички и думи, съставните части на звука, съответстващи на думите, които потребителят желае ВГА да произнесе и да ги съчетава една по една, за да образува разбираемо изречение с естествено произношение. Като алтернатива, инструментът за синтезиране на говор може да включва модел на говорния апарат и други характеристики на човешкия глас с цел моделиране на параметрите на гласа, например интонация, ритъм и тембър, посредством генеративни статистически модели

(например WaveNet<sup>64</sup>, Tacotron<sup>65</sup> или DeepVoice<sup>66</sup>), и създаване на напълно синтетичен гласов сигнал.

---

<sup>64</sup> Aäron van den Oord et Sander Dieleman, *WaveNet: A generative model for raw audio* (Генеративен модел за суров аудио файл) , блог Deepmind, септември 2016 г., <https://deepmind.com/blog/article/wavenet-generative-model-raw-audio>

<sup>65</sup> Yuxuan Wang, *Expressive Speech Synthesis with Tacotron* (Изразителен синтез на речта със системата Tacotron), блог Google AI, март 2018 г., <https://ai.googleblog.com/2018/03/expressive-speech-synthesis-with.html>

<sup>66</sup> *Deep Voice 3: 2000-Speaker Neural Text-to-Speech* (Невронно преобразуване на текст в реч с 2000 говорители) , блог Baidu Research, октомври 2017 г. <http://research.baidu.com/Blog/index-view?id=91>