

Lista podprocesorów (dalszych podmiotów przetwarzających) dla usług Welyo

Data ostatniej aktualizacji: 8 lipca 2026

Administrator: Usługobiorca

Processor: Focus Telecom Polska S.A.

Usługa Welyo AI

Podmiot	Siedziba	Funkcja / usługi Welyo AI	Zakres czynności	Kategorie danych	Lokalizacja	Transfer poza EOG	DPA/Link do listy subprocessorów
OpenAI Ireland Ltd.	Irlandia	Modele językowe Platformy AI dla funkcji analitycznych i tekstowych: Podsumowania rozmów, Ocena sentymentu, Karta oceny rozmowy, Tłumaczenia AI, Korekta i redagowanie AI, Automatyczna kategoryzacja zgłoszeń, Automatyczne tagowanie zgłoszeń — zgodnie z konfiguracją Usługi."	Przyjmowanie treści wejściowych, przetwarzanie przez model AI, generowanie streszczeń, ocen, klasyfikacji, sugestii, tłumaczeń lub zredagowanych treści; zapewnienie bezpieczeństwa, logowania operacyjnego, diagnostyki i wsparcia usługi w zakresie wynikającym z DPA dostawcy	Dane wprowadzone do systemu lub udostępnione w ramach interakcji: transkrypcje rozmów, treść wiadomości, temat i opis zgłoszenia, maksymalnie 5 ostatnich kontaktów z klientem, kryteria oceny, parametry i opcje słownikowe, tagi, dane techniczne, logi. Zakres może obejmować dane osobowe zawarte w treści przekazanej przez Usługobiorcę.	UE/EOG	Możliwy incydentalny transfer poza EOG w zakresie niezbędnym do świadczenia, utrzymania, zabezpieczenia lub wsparcia Usługi. Transfer odbywa się na podstawie odpowiedniego mechanizmu z art. 44–49 RODO, w szczególności decyzji Komisji Europejskiej stwierdzającej odpowiedni stopień ochrony, w tym EU–US Data Privacy Framework, lub standardowych klauzul umownych.	DPA: https://openai.com/policies/data-processing-addendum/ Lista subprocessorów: https://platform.openai.com/subprocessors
Microsoft Ireland Operations Ltd. / Microsoft Azure	Irlandia	Azure OpenAI / infrastruktura i usługi chmurowe wykorzystywane w ramach funkcjonalności Asystent Wiedzy, w tym do przetwarzania zapytań Użytkowników, kontekstu z Bazy Wiedzy i odpowiedzi generowanych przez Platformę AI, a także do technicznej weryfikacji jakości działania tej funkcjonalności — zgodnie z konfiguracją Usługi..	Przetwarzanie danych wykorzystywanych przez Asystenta Wiedzy, w tym — zgodnie z konfiguracją Usługi — zapytań Użytkowników, kontekstu zwróconego z Bazy Wiedzy oraz odpowiedzi generowanych przez Platformę AI; generowanie odpowiedzi na podstawie Bazy Wiedzy; przetwarzanie danych testowych lub referencyjnych na potrzeby technicznej weryfikacji jakości odpowiedzi i trafności wykorzystywanego kontekstu; transmisja, bezpieczeństwo, logi, diagnostyka i utrzymanie środowiska w zakresie wynikającym z DPA dostawcy.	Pytania Użytkowników, kontekst zwrócony z Bazy Wiedzy, odpowiedzi generowane przez Platformę AI, metadane źródeł, dane testowe lub referencyjne wykorzystywane na potrzeby technicznej weryfikacji jakości odpowiedzi i trafności wykorzystywanego kontekstu, dane techniczne i logi. Zakres może obejmować dane osobowe zawarte w dokumentach, pytaniach, odpowiedziach lub materiałach przekazanych przez Usługobiorcę.	UE/EOG	Możliwy incydentalny transfer poza EOG w zakresie niezbędnym do świadczenia, utrzymania, zabezpieczenia lub wsparcia Usługi. Transfer odbywa się na podstawie odpowiedniego mechanizmu z art. 44–49 RODO, w szczególności decyzji Komisji Europejskiej stwierdzającej odpowiedni stopień ochrony, w tym EU–US Data Privacy Framework, lub standardowych klauzul umownych.	DPA: https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/microsoft-products-and-services-data-protection-addendum-dpa Lista subprocessorów: https://servicetrust.microsoft.com/DocumentPage/ea6e2b66-933b-4b11-aafb-2225f36bfd73
Techmo sp. z o.o.	Polska	System ASR / STT dla Transkrypcji	Przetwarzanie nagrań rozmów telefonicznych na tekst, oznaczanie stron wypowiedzi, ewentualne znaczniki czasowe, transmisja wyników do platformy Welyo, utrzymanie i wsparcie techniczne systemu ASR.	Nagrania rozmów, dane głosowe, treść wypowiedzi, transkrypcje, dane techniczne, logi. Zakres może obejmować dane osobowe ujawnione w rozmowie.	UE/EOG	NIE	W formie dokumentu/umowy, Brak subprocessorów.

Usługa Welyo Bot / VoiceBot / ChatBot

Podmiot	Siedziba	Funkcja / usługi	Zakres czynności	Kategorie danych	Lokalizacja	Transfer poza EOG	DPA / lista subprocesorów
Eleven Labs Inc.	169 Madison Ave #2484, New York, NY 10016, USA	Platforma komunikacyjna / rozwiązania chatbot i voicebot wykorzystywane w ramach Usługi Welyo Bot do obsługi automatycznych interakcji głosowych lub tekstowych z użytkownikami — zgodnie z konfiguracją Usługi.	Przyjmowanie i przetwarzanie danych przekazywanych w ramach interakcji z chatbotem albo voicebotem, obsługa automatycznej komunikacji tekstowej lub głosowej, przekazywanie komunikatów pomiędzy użytkownikiem a Platformą Welyo, przetwarzanie odpowiedzi i zdarzeń komunikacyjnych, transmisja danych, bezpieczeństwo, logi, diagnostyka, utrzymanie i wsparcie techniczne usługi w zakresie wynikającym z DPA lub dokumentacji dostawcy.	Dane przekazywane lub generowane w ramach interakcji z chatbotem albo voicebotem, w tym treść wiadomości tekstowych, treść wypowiedzi głosowych, dane identyfikujące lub kontaktowe osób korzystających z bota, dane dotyczące obsługiwanej sprawy lub zgłoszenia, historia interakcji, metadane komunikacji, dane techniczne i logi. Zakres może obejmować dane osobowe ujawnione przez osobę korzystającą z bota albo przekazane przez Usługobiorcę.	UE/EOG	Możliwy incydentalny transfer poza EOG w zakresie niezbędnym do świadczenia, utrzymania, zabezpieczenia lub wsparcia Usługi. Transfer odbywa się na podstawie odpowiedniego mechanizmu z art. 44–49 RODO, w szczególności decyzji Komisji Europejskiej stwierdzającej odpowiedni stopień ochrony, w tym EU–US Data Privacy Framework, lub standardowych klauzul umownych.	Lista subprocesorów: https://www.vonage.com/legal/subprocessors/ DPA: https://elevenlabs.io/pl/dpa

Usługa Integracja z WhatsApp

Podmiot	Siedziba	Funkcja / usługi	Zakres czynności	Kategorie danych	Lokalizacja	Transfer poza EOG	DPA / lista subprocesorów
Vonage B.V.	Basisweg 10, 1043 AP Amsterdam, Holandia, company number: 34223740	Platforma komunikacyjna / usługi API wykorzystywane w ramach Integracji z WhatsApp do obsługi WhatsApp Business Account oraz wysyłania i odbierania wiadomości WhatsApp z poziomu Platformy Welyo — zgodnie z konfiguracją Usługi.	Przyjmowanie, przesyłanie i przetwarzanie wiadomości WhatsApp oraz danych związanych z ich obsługą, integracja WhatsApp Business Account z Platformą Welyo, obsługa wysyłki i odbioru wiadomości, statusów doręczenia, zdarzeń komunikacyjnych oraz załączników, transmisja danych, bezpieczeństwo, logi, diagnostyka, utrzymanie i wsparcie techniczne usługi w zakresie wynikającym z DPA lub dokumentacji dostawcy.	Dane przetwarzane w ramach komunikacji przez WhatsApp, w tym treść wiadomości wysyłanych i odbieranych, dane identyfikujące użytkownika WhatsApp, numer telefonu, nazwa profilu lub inne dane widoczne w koncie użytkownika, załączniki lub pliki przesyłane w rozmowie, metadane komunikacji, statusy doręczenia wiadomości, dane techniczne i logi. Zakres może obejmować dane osobowe zawarte w treści komunikacji lub przekazane przez Usługobiorcę.	UE/EOG.	Możliwy incydentalny transfer poza EOG w zakresie niezbędnym do świadczenia, utrzymania, zabezpieczenia lub wsparcia Usługi. Transfer odbywa się na podstawie odpowiedniego mechanizmu z art. 44–49 RODO, w szczególności decyzji Komisji Europejskiej stwierdzającej odpowiedni stopień ochrony, w tym EU–US Data Privacy Framework, lub standardowych klauzul umownych.	Lista subprocesorów: https://www.vonage.com/legal/subprocessors/ DPA: https://www.vonage.com/legal/data/dpa/

Usługa Integracja z Viber

Podmiot	Siedziba	Funkcja / usługi	Zakres czynności	Kategorie danych	Lokalizacja	Transfer poza EOG	DPA / lista subprocesorów
Vonage B.V.	Basisweg 10, 1043 AP Amsterdam, Holandia, company number: 34223740	Platforma komunikacyjna / usługi API wykorzystywane w ramach Integracji z Viber do obsługi Viber for Business oraz wysyłania i odbierania wiadomości Viber z poziomu Platformy Welyo — zgodnie z konfiguracją Usługi.	Przyjmowanie, przesyłanie i przetwarzanie wiadomości Viber oraz danych związanych z ich obsługą, integracja Viber for Business z Platformą Welyo, obsługa wysyłki i odbioru wiadomości, statusów doręczenia, zdarzeń komunikacyjnych oraz załączników, transmisja danych, bezpieczeństwo, logi, diagnostyka, utrzymanie i wsparcie techniczne usługi w zakresie wynikającym z DPA dostawcy.	Dane przetwarzane w ramach komunikacji przez Viber, w tym treść wiadomości wysyłanych i odbieranych, dane identyfikujące użytkownika Viber, numer telefonu lub identyfikator użytkownika, nazwa profilu lub inne dane widoczne w koncie użytkownika, załączniki lub pliki przesyłane w rozmowie, metadane komunikacji, statusy doręczenia wiadomości, dane techniczne i logi. Zakres może obejmować dane osobowe zawarte w treści komunikacji lub przekazane przez Usługobiorcę.	UE/EOG.	Możliwy incydentalny transfer poza EOG w zakresie niezbędnym do świadczenia, utrzymania, zabezpieczenia lub wsparcia Usługi. Transfer odbywa się na podstawie odpowiedniego mechanizmu z art. 44–49 RODO, w szczególności decyzji Komisji Europejskiej stwierdzającej odpowiedni stopień ochrony, w tym EU–US Data Privacy Framework, lub standardowych klauzul umownych.	Lista subprocesorów: https://www.vonage.com/legal/subprocessors/ DPA: https://www.vonage.com/legal/data/dpa/

Usługa Dashboardy

Podmiot	Siedziba	Funkcja / usługi	Zakres czynności	Kategorie danych	Lokalizacja	Transfer poza EOG	DPA / lista subprocesorów
Microsoft Ireland Operations Ltd.	One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown , Dublin 18, D18 P521, Irlandia	Microsoft Power BI / usługi raportowe i analityczne wykorzystywane w ramach Usługi Dashboardy do tworzenia raportów, wizualizacji danych oraz osadzania dashboardów w zewnętrznych aplikacjach — zgodnie z konfiguracją Usługi.	Przetwarzanie danych wykorzystywanych do tworzenia raportów, analiz i wizualizacji, generowanie i prezentowanie dashboardów, osadzanie raportów lub wizualizacji w zewnętrznych aplikacjach, przetwarzanie danych konfiguracyjnych i raportowych, transmisja danych, bezpieczeństwo, logi, diagnostyka, utrzymanie i wsparcie techniczne środowiska w zakresie wynikającym z DPA dostawcy.	Dane wykorzystywane do tworzenia raportów, analiz i wizualizacji, w tym dane pochodzące z Platformy Welyo, dane dotyczące połączeń, zgłoszeń, aktywności użytkowników, wyników obsługi, statystyk, wskaźników operacyjnych i raportowych, dane konfiguracyjne raportów, dane techniczne i logi. Zakres może obejmować dane osobowe zawarte w danych źródłowych przekazanych do raportowania lub wizualizacji.	UE/EOG	Możliwy incydentalny transfer poza EOG w zakresie niezbędnym do świadczenia, utrzymania, zabezpieczenia lub wsparcia Usługi. Transfer odbywa się na podstawie odpowiedniego mechanizmu z art. 44–49 RODO, w szczególności decyzji Komisji Europejskiej stwierdzającej odpowiedni stopień ochrony, w tym EU–US Data Privacy Framework, lub standardowych klauzul umownych.	Lista subprocesorów: https://servicetrust.microsoft.com/DocumentPage/ea6e2b66-933b-4b11-aafb-2225f36bfd73 DPA: https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/Microsoft-Products-and-Services-Data-Protection-Addendum-DPA?year=2026 .

Usługa Text To Speech

Podmiot	Siedziba	Funkcja / usługi	Zakres czynności	Kategorie danych	Lokalizacja	Transfer poza EOG	DPA / lista subprocesorów
Amazon Web Services EMEA SARL	38 Avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxembourg	Technologie syntezy mowy / usługi Text To Speech wykorzystywane do przekształcania tekstu na mowę i generowania zapowiedzi w ramach Usługi Text To Speech — zgodnie z konfiguracją Usługi.	Przyjmowanie tekstu przekazanego do wygenerowania zapowiedzi, przetwarzanie tekstu przez technologię syntezy mowy, generowanie plików audio lub innych wyników zamiany tekstu na mowę, przetwarzanie parametrów języka, głosu i konfiguracji zapowiedzi, transmisja danych, bezpieczeństwo, logi, diagnostyka, utrzymanie i wsparcie techniczne usługi w zakresie wynikającym z DPA dostawcy.	Tekst przekazany do wygenerowania zapowiedzi, treści dynamiczne wykorzystywane w zapowiedziach, w tym dane pobrane z rekordu, parametry wybranego języka i głosu, wygenerowane pliki audio, dane konfiguracyjne, dane techniczne i logi. Zakres może obejmować dane osobowe zawarte w tekście przekazanym do wygenerowania zapowiedzi lub w elementach dynamicznych.	UE/EOG.	Możliwy incydentalny transfer poza EOG w zakresie niezbędnym do świadczenia, utrzymania, zabezpieczenia lub wsparcia Usługi. Transfer odbywa się na podstawie odpowiedniego mechanizmu z art. 44–49 RODO, w szczególności decyzji Komisji Europejskiej stwierdzającej odpowiedni stopień ochrony, w tym EU–US Data Privacy Framework, lub standardowych klauzul umownych.	Lista subprocesorów: https://aws.amazon.com/compliance/sub-processors/ DPA: https://d1.awsstatic.com/legal/aws-dpa/aws-dpa.pdf
Google Ireland Ltd.	Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, D04 E5W5, Irlandia, DUNS: 985840714	Technologie syntezy mowy / usługi Text To Speech wykorzystywane do przekształcania tekstu na mowę i generowania zapowiedzi w ramach Usługi Text To Speech — zgodnie z konfiguracją Usługi.	Przyjmowanie tekstu przekazanego do wygenerowania zapowiedzi, przetwarzanie tekstu przez technologię syntezy mowy, generowanie plików audio lub innych wyników zamiany tekstu na mowę, przetwarzanie parametrów języka, głosu i konfiguracji zapowiedzi, transmisja danych, bezpieczeństwo, logi, diagnostyka, utrzymanie i wsparcie techniczne usługi w zakresie wynikającym z DPA dostawcy.	Tekst przekazany do wygenerowania zapowiedzi, treści dynamiczne wykorzystywane w zapowiedziach, w tym dane pobrane z rekordu, parametry wybranego języka i głosu, wygenerowane pliki audio, dane konfiguracyjne, dane techniczne i logi. Zakres może obejmować dane osobowe zawarte w tekście przekazanym do wygenerowania zapowiedzi lub w elementach dynamicznych.	UE/EOG	Możliwy incydentalny transfer poza EOG w zakresie niezbędnym do świadczenia, utrzymania, zabezpieczenia lub wsparcia Usługi. Transfer odbywa się na podstawie odpowiedniego mechanizmu z art. 44–49 RODO, w szczególności decyzji Komisji Europejskiej stwierdzającej odpowiedni stopień ochrony, w tym EU–US Data Privacy Framework, lub standardowych klauzul umownych.	Lista subprocesorów: https://cloud.google.com/terms/subprocessors?hl=pl DPA: https://cloud.google.com/terms/data-processing-addendum?siid=13182354739060859963-EU
Eleven Labs Inc.	169 Madison Ave #2484, New York, NY 10016, USA	Technologie syntezy mowy / usługi Text To Speech, w tym głosy syntetyczne lub głosy typu Premium Voices, wykorzystywane do przekształcania tekstu na mowę i generowania zapowiedzi w ramach Usługi Text To Speech — zgodnie z konfiguracją Usługi.	Przyjmowanie tekstu przekazanego do wygenerowania zapowiedzi, przetwarzanie tekstu przez technologię syntezy mowy, generowanie plików audio lub innych wyników zamiany tekstu na mowę, przetwarzanie parametrów języka, głosu i konfiguracji zapowiedzi, w tym z użyciem głosów typu Premium Voices zgodnie z konfiguracją Usługi, transmisja danych, bezpieczeństwo, logi, diagnostyka, utrzymanie i wsparcie techniczne usługi w zakresie wynikającym z DPA dostawcy.	Tekst przekazany do wygenerowania zapowiedzi, treści dynamiczne wykorzystywane w zapowiedziach, w tym dane pobrane z rekordu, parametry wybranego języka i głosu, wygenerowane pliki audio, dane konfiguracyjne, dane techniczne i logi. Zakres może obejmować dane osobowe zawarte w tekście przekazanym do wygenerowania zapowiedzi lub w elementach dynamicznych.	UE/EOG.	Możliwy incydentalny transfer poza EOG w zakresie niezbędnym do świadczenia, utrzymania, zabezpieczenia lub wsparcia Usługi. Transfer odbywa się na podstawie odpowiedniego mechanizmu z art. 44–49 RODO, w szczególności decyzji Komisji Europejskiej stwierdzającej odpowiedni stopień ochrony, w tym EU–US Data Privacy Framework, lub standardowych klauzul umownych.	Lista subprocesorów: https://compliance.elevenlabs.io/subprocessor DPA: https://elevenlabs.io/pl/dpa