Dodatek o zpracování osobních údajů ALVAO SaaS

Listopad 2026

ALVAO

1 Úvod

1.1 Smluvní strany se dohodly, že tento Dodatek o zpracování osobních údajů ALVAO SaaS (dále jen „**DPA**“) stanovuje jejich povinnosti ohledně zpracování a zabezpečení Dat Zákazníka, Dat odborných služeb a Osobních údajů v souvislosti s Online aplikací a Odbornými službami.

1.2 Toto DPA je součástí Smlouvy. V případě rozporu mezi tímto DPA a jinými částmi Smlouvy má toto DPA přednost.

1.3 Toto DPA se nevztahuje na zpracování osobních údajů v prostředích řízených Zákazníkem nebo třetími stranami vybranými Zákazníkem.

2 Definice

2.1 Pojmy začínající velkým písmenem, které jsou použity v tomto DPA, avšak nejsou v něm definovány, mají význam uvedený v článku Definice Obchodních podmínek.

2.2 V tomto DPA jsou použity následující definované pojmy:

„**Data odborných služeb**“ znamenají veškerá data včetně textových, zvukových nebo obrazových souborů poskytnutá Zákazníkem Poskytovateli nebo jeho jménem, nebo jinak získaná či zpracovaná Poskytovatelem pro Zákazníka v průběhu poskytování Odborných služeb. Data odborných služeb nezahrnují Data Zákazníka ani Servisní data.

„**Data Zákazníka**“ označují veškerá data včetně veškerých textových, zvukových, video nebo obrazových souborů a softwaru poskytnutých Poskytovateli Zákazníkem či jeho Propojenými osobami, případně jejich jménem, během používání Online aplikace ze strany Zákazníka. Data Zákazníka nezahrnují Data odborných služeb ani Servisní data.

„**Další zpracovatel**“ označuje jakoukoli třetí osobu zapojenou Poskytovatelem do zpracování Osobních údajů Zákazníka při poskytování Online aplikace nebo Odborných služeb, jak je popsáno v čl. 28 GDPR.

„**Exportovatelná data a digitální aktiva**“ (**EDDA**) jsou Data Zákazníka. EDDA nezahrnuje obchodní tajemství nebo duševní vlastnictví Poskytovatele ani údaje, které by mohly ohrozit bezpečnost nebo integritu Online aplikace.

„**Evropské nařízení o datech**“ znamená nařízení 2023/2854 Evropského parlamentu a Rady (EU) ze dne 13. prosince 2023 o harmonizovaných pravidlech pro spravedlivý přístup k datům a jejich využívání a o změně nařízení (EU) 2020/1828.

„**GDPR**“ označuje nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES.

„**Mechanismus předání**" označuje rozhodnutí o odpovídající ochraně, standardní smluvní doložky schválené Evropskou komisí rozhodnutím 2021/914/ES ze dne 4. června 2021, International Data Transfer Addendum vydané úřadem komisaře pro informace Spojeného království nebo jiný právně přípustný mechanismus pro mezinárodní předávání osobních údajů podle Předpisů na ochranu osobních údajů.

„**Místní zákony pro ochranu údajů EU/EHP**" označují dílčí legislativu a předpisy související s implementací GDPR.

„**Odborné služby**" znamenají Podporu a případné implementační, konzultační, poradenské, konfigurační nebo jiné odborné činnosti poskytované Poskytovatelem Zákazníkovi podle Smlouvy nebo jiné písemné dohody Smluvních stran. Odborné služby nezahrnují Online aplikaci.

„**Omezené obchodní operace**" označují vytváření souhrnných statistických neosobních údajů z údajů obsahujících pseudonymizované identifikátory a výpočet statistik týkajících se Dat Zákazníka nebo Dat odborných služeb, v každém případě bez přístupu k obsahu Dat Zákazníka nebo Dat odborných služeb a bez jeho analýzy, a to pouze pro účely fakturace a správy účtů, kompenzací (například výpočtu provizí a pobídek pro partnery), interního vykazování a modelování obchodních procesů (například prognóz, plánování kapacit a produktové strategie) a finančního vykazování, vždy v souvislosti s poskytováním Online aplikace nebo Odborných služeb Zákazníkovi.

„**Osobní údaje**" jsou jakékoli informace související s identifikovanou nebo identifikovatelnou fyzickou osobou. Identifikovatelná fyzická osoba je taková osoba, kterou lze identifikovat, ať již přímo nebo nepřímo, především odkazem na identifikátor, jako je jméno, identifikační číslo, údaje o poloze a online identifikátor, nebo na jeden či více faktorů specifických pro fyzickou, fyziologickou, genetickou, mentální, ekonomickou, kulturní nebo sociální identitu takovéto osoby. Pseudonymizované nebo jinak de-identifikované údaje jsou Osobními údaji, pokud fyzická osoba zůstává podle Předpisů na ochranu osobních údajů identifikovatelná. Kategorie subjektů údajů a osobních údajů, kterých se zpracování podle DPA týká, jsou uvedeny v příloze.

„**Osobní údaje Zákazníka**" jsou Osobní údaje, které Poskytovatel zpracovává jménem Zákazníka při poskytování Online aplikace nebo Odborných služeb jako zpracovatel nebo Další zpracovatel.

„**Předběžná data**" označují Data Zákazníka a osobní údaje poskytnuté Poskytovateli Zákazníkem nebo jeho jménem prostřednictvím používání Předprodukčních funkcí nebo vytvořené v důsledku jejich používání.

„**Předpisy na ochranu osobních údajů**" označují GDPR, UK GDPR, Data Protection Act 2018, Místní zákony pro ochranu údajů EU/EHP a veškeré příslušné zákony, předpisy a jiné zákonné požadavky vztahující se k (a) ochraně soukromí a zabezpečení dat a (b) používání, shromažďování, uchovávání, zabezpečení,

sdělování, přenášení, likvidaci a jiným formám zpracování jakýchkoli osobních údajů, v každém případě v rozsahu, v jakém se na zpracování Osobních údajů podle Smlouvy vztahují.

„**Předprodukční funkce**" označuje neprodukční funkce nebo verze Online aplikace dočasně poskytované jako preview, beta nebo experimentální, které nejsou obecně dostupnou verzí Online aplikace.

„**Přepojení**" znamená jednorázový převod EDDA Zákazníka z EU z Online aplikace podle Evropského nařízení o datech na poskytovatele cloudových služeb jiného než Poskytovatel, kterého Zákazník z EU určí a jehož informace Zákazník z EU poskytne Poskytovateli, nebo na lokální prostředí ICT Zákazníka z EU, pokud Zákazník z EU ukončí používání Online aplikace podle Evropského nařízení o datech.

„**Regulatorní orgán**" označuje jakýkoli orgán veřejné moci nebo dozorový orgán příslušný pro ochranu osobních údajů nebo jiných zákonných povinností Zákazníka v dané jurisdikci, zejména národní dozorový úřad pro ochranu osobních údajů ve smyslu GDPR nebo UK GDPR.

„**Servisní data**" mají význam uvedený v čl. Definice Obchodních podmínek.

„**Online aplikace podle Evropského nařízení o datech**" znamená Online aplikaci poskytovanou Zákazníkovi z EU/EHP, s výjimkou Online aplikace, u které se Zákazník z EU/EHP rozhodl ukládat Data Zákazníka mimo EU/EHP.

„**UK GDPR**" označuje GDPR ve znění, v jakém tvoří součást práva Spojeného království na základě European Union (Withdrawal) Act 2018, ve znění pozdějších předpisů.

„**Výmaz**" označuje nevratné odstranění nebo znepřístupnění EDDA a Dat Zákazníka ze systémů Poskytovatele po ukončení Smlouvy.

„**Zákazník z EU**" znamená zákazníka, který má fakturační adresu v Evropské unii nebo Evropském hospodářském prostoru.

2.3 Pojmy používané v tomto DPA s malým počátečním písmenem, které nejsou definovány, jako například „zpracování", „správce", „zpracovatel", „subjekt údajů" nebo „porušení zabezpečení osobních údajů", mají stejný význam, jaký je stanoven v čl. 4 GDPR.

2.4 Používá-li toto DPA pojem „osobní údaje" v souvislosti s povinnostmi Poskytovatele jako zpracovatele nebo Dalšího zpracovatele, rozumí se tím pro účely tohoto DPA Osobní údaje Zákazníka, pokud z konkrétního ustanovení výslovně nevyplývá jinak.

3 Obecné podmínky

3.1 Poskytovatel dodržuje veškeré zákony a předpisy vztahující se k poskytování Online aplikace a Odborných služeb, včetně zákonů týkajících se oznámení narušení bezpečnosti a Předpisů na ochranu osobních údajů. Poskytovatel však nenese

odpovědnost za dodržování zákonů či předpisů platných pro Zákazníka nebo jeho odvětví, které se obecně nevztahují na poskytovatele služeb informačních technologií. Poskytovatel neurčuje, zda Osobní údaje Zákazníka zahrnují informace podléhající konkrétním zákonům či předpisům. Veškeré Bezpečnostní incidenty podléhají podmínkám článku Součinnost Poskytovatele tohoto DPA.

3.2 Zákazník musí dodržovat veškeré zákony a předpisy vztahující se na jeho užívání Online aplikace a využívání Odborných služeb, včetně zákonů týkajících se biometrických údajů, důvěrnosti komunikací a Předpisů na ochranu osobních údajů. Zákazník nese odpovědnost za určení, zda jsou Online aplikace a Odborné služby vhodné pro ukládání a zpracování informací podléhajících konkrétnímu zákonu či předpisu, a za užívání Online aplikace a využívání Odborných služeb způsobem, který je v souladu s jeho zákonnými a regulatorními povinnostmi. Zákazník nese odpovědnost za reakci na požadavky třetích stran týkající se jeho užívání Online aplikace nebo využívání Odborných služeb, například na požadavky na odstranění obsahu v souladu se zákonem Spojených států amerických Digital Millennium Copyright Act nebo jinými příslušnými zákony.

3.3 Poskytovatel neřídí ani neomezuje zeměpisné oblasti, ze kterých Zákazník, jeho uživatelé nebo osoby jednající jeho jménem přistupují k Datům Zákazníka nebo je přenášejí mimo prostředí Online aplikace. Za takový přístup nebo přenos odpovídá Zákazník.

3.4 V případě Online aplikace poskytované jako Free plán se povinnosti Poskytovatele podle tohoto DPA, které jdou nad rámec kogentních právních předpisů (zejména povinnost poskytovat asistenci při auditu, vyhotovení DPIA, podrobných reportech a obdobné rozšířené povinnosti), uplatní pouze v rozsahu stanoveném v Podmínkách Free plánu.

4 Role Smluvních stran

4.1 Veškeré Osobní údaje zpracovávané Poskytovatelem v souvislosti s poskytováním Online aplikace a Odborných služeb jsou získávány jako součást (a) Dat Zákazníka, (b) Dat odborných služeb nebo (c) dat generovaných, odvozených nebo shromážděných Poskytovatelem, včetně dat odeslaných Poskytovateli v důsledku používání funkcí založených na službách Zákazníkem nebo získaných Poskytovatelem z lokálně nainstalovaného softwaru. Osobní údaje poskytnuté Poskytovateli Zákazníkem či jménem Zákazníka během užívání Online aplikace jsou rovněž Daty Zákazníka. Osobní údaje poskytnuté Poskytovateli Zákazníkem nebo jeho jménem při využívání Odborných služeb jsou rovněž Daty odborných služeb. Pseudonymizované identifikátory mohou být zahrnuty v datech zpracovávaných Poskytovatelem v souvislosti s poskytováním Online aplikace a jsou rovněž Osobními údaji. Osobní údaje zahrnují veškeré Osobní údaje, které byly pseudonymizovány nebo zbaveny identifikačních údajů, avšak nebyly anonymizovány, a Osobní údaje odvozené z jiných Osobních údajů.

4.2 Ve vztahu k Osobním údajům Zákazníka vystupuje Zákazník jako správce a Poskytovatel jako zpracovatel, ledaže je ve Smlouvě nebo použitelném právním předpisu výslovně stanoveno jinak.

4.3 Zákazník souhlasí, že Smlouva (včetně tohoto DPA), spolu s dokumentací Online aplikace, Podmínkami podpory, užíváním a konfigurací Online aplikace Zákazníkem, využíváním Odborných služeb Zákazníkem a dalšími písemnými pokyny Zákazníka představují úplné dokumentované pokyny Zákazníka Poskytovateli ohledně zpracování Osobních údajů Zákazníka. Jakékoli další nebo alternativní pokyny musí být dohodnuty písemně.

4.4 Ve vztahu k Osobním údajům Zákazníka, které Zákazník sám zpracovává jako zpracovatel pro třetí osobu, vystupuje Poskytovatel jako Další zpracovatel, ledaže je ve Smlouvě nebo použitelném právním předpisu výslovně stanoveno jinak. Zákazník potvrzuje, že jeho pokyny Poskytovateli, včetně zapojení Poskytovatele jako Dalšího zpracovatele, byly schváleny příslušným správcem.

4.5 V rozsahu, v jakém Poskytovatel používá nebo jinak zpracovává Osobní údaje v souvislosti s Omezenými obchodními operacemi, plní povinnosti samostatného správce podle Předpisů na ochranu osobních údajů.

5 Předmět, doba, povaha a účel zpracování

5.1 Předmětem zpracování je zpracování Osobních údajů Zákazníka Poskytovatelem pro Zákazníka v rozsahu nezbytném pro poskytování Online aplikace nebo Odborných služeb.

5.2 Doba zpracování odpovídá době trvání závazků ze Smlouvy, ledaže právní předpis, toto DPA nebo technicky odůvodněný retenční režim záloh a archivů vyžadují nebo umožňují jinak.

5.3 Povaha a účel zpracování zahrnují zejména ukládání, organizaci, strukturování, zpřístupnění, vyhledávání, používání, přenos, zálohování, obnovu, podporu, diagnostiku, monitoring, zabezpečení, správu, export a výmaz Osobních údajů Zákazníka v rozsahu nezbytném pro poskytování Online aplikace nebo Odborných služeb.

5.4 Pro účely tohoto DPA zahrnuje poskytování Online aplikace zejména zpřístupnění funkcí Online aplikace licencovaných, sjednaných nebo nakonfigurovaných pro Zákazníka a užívaných Zákazníkem nebo jeho uživateli, a dále zajišťování provozu, podpory, diagnostiky, zabezpečení, řešení problémů, aktualizací, údržby a zlepšování spolehlivosti, funkčnosti, kvality a bezpečnosti Online aplikace, vždy v rozsahu nezbytném pro její poskytování.

5.5 Pro účely tohoto DPA zahrnuje poskytování Odborných služeb zejména poskytování Podpory a dalších sjednaných odborných činností, řešení, šetření, zmírňování a nápravu problémů, incidentů a zjištění identifikovaných při poskytování Odborných služeb nebo v souvislosti s užíváním Online aplikace Zákazníkem, a zlepšování poskytování, účinnosti, kvality a bezpečnosti Odborných služeb a Online aplikace na základě těchto zjištění, vždy v rozsahu nezbytném pro poskytování Odborných služeb.

5.6 Zpracování podle tohoto článku podléhá technickým a organizačním opatřením podle tohoto DPA a Předpisům na ochranu osobních údajů.

6 Oddělení Dat Zákazníka, Osobních údajů Zákazníka a Servisních dat

6.1 Data Zákazníka zůstávají pod kontrolou Zákazníka a Poskytovatel je zpracovává pouze v rozsahu nezbytném pro poskytování Online aplikace na základě pokynů Zákazníka vyjádřených Smlouvou, používáním Online aplikace Zákazníkem nebo jinými doložitelnými pokyny Zákazníka.

6.2 Poskytovatel zajišťuje technické a organizační oddělení Dat Zákazníka mezi jednotlivými Zákazníky při využití architektury a technických prostředků odpovídajících aktuálnímu provoznímu modelu Poskytovatele.

6.3 Zákazník si ponechává veškerá práva k Datům Zákazníka a Datům odborných služeb. Poskytovatel k Datům Zákazníka ani k Datům odborných služeb nezískává žádná práva, s výjimkou práv nezbytných k jejich zpracování v souladu se Smlouvou a tímto DPA. Tím nejsou dotčena práva Poskytovatele k Online aplikaci, dokumentaci, know-how, softwaru, nástrojům, postupům nebo jiným materiálům Poskytovatele.

7 Pokyny Zákazníka

7.1 Poskytovatel zpracovává Osobní údaje Zákazníka pouze na základě doložených pokynů Zákazníka obsažených ve Smlouvě, tomto DPA, Nabídce, dokumentaci Online aplikace, Podmínkách podpory, nastavení a užívání Online aplikace Zákazníkem, využívání Odborných služeb Zákazníkem a v dalších písemných pokynech Zákazníka, nejsou-li v rozporu s právními předpisy. Osobní údaje Zákazníka dále Poskytovatel zpracovává, ukládají-li to Předpisy na ochranu osobních údajů; o takovém právním požadavku Poskytovatel informuje Zákazníka před zpracováním, ledaže mu poskytnutí informace zakazuje právní předpis.

7.2 Má-li Poskytovatel za to, že určitý pokyn Zákazníka porušuje Předpisy na ochranu osobních údajů, upozorní na tuto skutečnost Zákazníka bez zbytečného odkladu.

7.3 Zákazník odpovídá za to, že má pro zpracování Osobních údajů Zákazníka prostřednictvím Online aplikace nebo Odborných služeb odpovídající právní titul a že plní své informační a jiné povinnosti správce.

8 Omezení použití Osobních údajů Zákazníka

8.1 Poskytovatel ani žádný Další zpracovatel nesmí používat ani jinak zpracovávat Osobní údaje Zákazníka pro profilování uživatelů, reklamu nebo obdobné reklamní účely, průzkum trhu za účelem vytváření nových funkcionalit, nabídek nebo produktů, trénování, dolaďování nebo zlepšování obecně použitelných modelů umělé inteligence ani jiné vlastní účely, které nejsou v souladu s dokumentovanými pokyny

Zákazníka, ledaže by takové použití bylo výslovně povoleno Zákazníkem v samostatné písemné dohodě.

8.2 Zákazník je povinen posoudit vhodnost vkládání Osobních údajů do AI funkcionalit a zavést přiměřená interní pravidla pro jejich použití v souladu s platnými Předpisy na ochranu osobních údajů.

9 Mlčenlivost a oprávněné osoby

9.1 Poskytovatel zajistí, aby osoby oprávněné zpracovávat Osobní údaje byly zavázány k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala odpovídající zákonná povinnost mlčenlivosti.

9.2 Poskytovatel zajistí, aby oprávněné osoby měly přístup k Osobním údajům pouze v rozsahu nezbytném pro plnění jejich pracovních nebo smluvních úkolů.

10 Technická a organizační opatření

10.1 Technická a organizační opatření Poskytovatele jsou uvedena v Příloze – Bezpečnostní opatření.

11 Součinnost Poskytovatele

11.1 Poskytovatel bude při zohlednění povahy zpracování a informací, které má k dispozici, Zákazníkovi na jeho písemnou žádost přiměřeně nápomocen při plnění povinností Zákazníka podle Předpisů na ochranu osobních údajů, zejména při:

(i) vyřizování žádostí o výkon práv subjektů údajů;
(ii) zajištění bezpečnosti zpracování;
(iii) posouzení dopadů zpracování na ochranu Osobních údajů;
(iv) předchozích konzultacích s Regulatorním orgánem; a
(v) oznamování porušení zabezpečení Osobních údajů.

11.2 Pokud Poskytovatel obdrží od subjektu údajů žádost týkající se Osobních údajů Zákazníka zpracovávaných Poskytovatelem jako zpracovatelem nebo Dalším zpracovatelem, odkáže subjekt údajů na Zákazníka, ledaže právní předpis vyžaduje jiný postup. Zákazník odpovídá za vyřízení takové žádosti.

11.3 Zjistí-li Poskytovatel porušení zabezpečení vedoucí k náhodné nebo neoprávněné ztrátě, zničení, změně, neoprávněnému zpřístupnění nebo přístupu k Datům Zákazníka, Datům odborných služeb nebo Osobním údajům zpracovávaným Poskytovatelem (jednotlivě „**Bezpečnostní incident“**), Poskytovatel bez zbytečného odkladu, nejpozději však do sedmdesáti dvou (72) hodin od okamžiku, kdy se o Bezpečnostním incidentu dozvěděl,

(i) oznámí Zákazníkovi Bezpečnostní incident;
(ii) prošetří Bezpečnostní incident a poskytne Zákazníkovi podrobné informace o Bezpečnostním incidentu; a

(iii) přijme přiměřená opatření ke zmírnění následků a minimalizaci případné škody vyplývající z Bezpečnostního incidentu.

11.4 Oznámení o Bezpečnostních incidentech budou doručena Zákazníkovi způsobem dle volby Poskytovatele, včetně elektronickou poštou. Zákazník odpovídá za udržování aktuálních a správných kontaktních údajů pro oznámení v Nabídce nebo zákaznickém účtu. Zákazník odpovídá za dodržování svých vlastních povinností oznamování incidentů podle právních předpisů, které se na Zákazníka vztahují, a za plnění závazků vůči třetím osobám souvisejících s Bezpečnostními incidenty.

11.5 Poskytovatel vynaloží přiměřené úsilí při napomáhání Zákazníkovi s plněním jeho povinností dle čl. 33 GDPR nebo jiných platných právních předpisů týkajících se oznamování Bezpečnostního incidentu Regulatornímu orgánu a subjektům údajů.

11.6 Poskytovatel bude uchovávat a na písemnou žádost Zákazníka mu doloží veškeré potřebné informace k prokázání splnění povinností v souladu s tímto článkem.

11.7 Zákazník bez zbytečného odkladu oznámí Poskytovateli jakékoli podezření na zneužití svých Přístupových účtů nebo ověřovacích údajů, jakož i jakékoli jiné bezpečnostní události související s Online aplikací, o kterých se dozví.

11.8 Poskytovatel není povinen plnit za Zákazníka jeho vlastní zákonné povinnosti správce, pokud z tohoto DPA nebo kogentních právních předpisů výslovně nevyplývá jinak.

11.9 Oznámení nebo reakce Poskytovatele na Bezpečnostní incident podle tohoto článku neznamená, že Poskytovatel přijímá odpovědnost nebo uznává pochybení v souvislosti s Bezpečnostním incidentem.

12 Záznamy o činnostech zpracování

12.1 V rozsahu, ve kterém GDPR vyžaduje uchovávání záznamů o činnostech zpracování souvisejících se Zákazníkem, Zákazník na vyžádání příslušné informace poskytne Poskytovateli a bude zajišťovat jejich přesnost a aktuálnost. Poskytovatel může tyto informace v situacích stanovených GDPR zpřístupnit příslušnému Regulatornímu orgánu.

13 Další zpracovatelé

13.1 Zákazník uděluje Poskytovateli obecné písemné oprávnění zapojovat Další zpracovatele.

13.2 Poskytovatel je povinen zajistit, aby na Další zpracovatele byly přeneseny povinnosti v zásadně stejném rozsahu, v jakém jsou uloženy Poskytovateli tímto DPA, zejména pokud jde o mlčenlivost, bezpečnost a ochranu Osobních údajů.

13.3 Poskytovatel bude Zákazníka informovat o jakýchkoli zamýšlených změnách týkajících se přijetí nebo výměny Dalších zpracovatelů, a poskytne tak Zákazníkovi možnost vyslovit vůči těmto změnám námitky, a to zveřejněním na webových stránkách Poskytovatele nebo prostřednictvím mechanismu upozornění přiměřenou dobu předem.

13.4 Pokud Zákazník neschválí nového Dalšího zpracovatele, může písemnou výpovědí před uplynutím příslušné výpovědní lhůty ukončit dotčenou část Online aplikace nebo Odborných služeb, pro kterou má být nový Další zpracovatel použit.

13.5 Poskytovatel zůstává vůči Zákazníkovi odpovědný za plnění povinností svých Dalších zpracovatelů v rozsahu vyžadovaném Předpisy na ochranu osobních údajů.

13.6 Poskytovatel je oprávněn plnit informační povinnosti podle tohoto článku také odkazem na aktuální seznam Dalších zpracovatelů, přehled hlavních kategorií Dalších zpracovatelů, Trust Center nebo obdobné rozhraní, pokud takový způsob poskytuje Zákazníkovi přiměřený přístup k relevantním informacím.

14 Požadavky orgánů veřejné moci

14.1 Pokud je Poskytovatel právně povinen zpřístupnit Osobní údaje orgánu veřejné moci, Regulatornímu orgánu nebo jinému oprávněnému subjektu, informuje o tom Zákazníka bez zbytečného odkladu před takovým zpřístupněním, pokud mu to právní předpis nezakazuje.

14.2 Poskytovatel omezí rozsah takového zpřístupnění na minimum právně nezbytné a v přiměřeném rozsahu poskytne Zákazníkovi součinnost při vyhodnocení dopadu takového požadavku.

14.3 Pokud jsou Osobní údaje zpracovávány prostřednictvím společnosti Microsoft nebo jiného Dalšího zpracovatele, může Poskytovatel plnit informační povinnost podle tohoto článku také odkazem na příslušné smluvní nebo provozní mechanismy takového Dalšího zpracovatele, pokud to povaha věci umožňuje.

14.4 Poskytovatel Osobní údaje Zákazníka třetím osobám nezpřístupní, s výjimkou případů, kdy

(i) k tomu Zákazník udělí pokyn,

(ii) to vyplývá z tohoto DPA, nebo

(iii) to vyžaduje právní předpis či vykonatelné rozhodnutí příslušného orgánu či soudu. Poskytovatel se pokusí přesměrovat třetí osobu s požadavkem na zpřístupnění Osobních údajů Zákazníka přímo na Zákazníka.

14.5 Poskytovatel neposkytne žádné třetí osobě

(i) přímý, nepřímý nebo neomezený přístup k Osobním údajům Zákazníka;

(ii) šifrovací klíče sloužící k jejich ochraně; ani

(iii) přístup k Osobním údajům Zákazníka, pokud ví, že mají být použita k jiným účelům než těm uvedeným v žádosti třetí osoby. Zpřístupnění dat na základě právního předpisu je přípustné pouze tehdy, pokud daný právní předpis respektuje podstatu základních práv a svobod a nepřekračuje meze nezbytné v demokratické společnosti.

15 Předávání do třetích zemí

15.1 Poskytovatel je oprávněn předávat Osobní údaje do třetích zemí nebo mezinárodním organizacím pouze tehdy, pokud jsou splněny podmínky stanovené Předpisy na ochranu osobních údajů.

15.2 Je-li to vyžadováno Předpisy na ochranu osobních údajů, zajistí Poskytovatel pro takové předávání odpovídající právní Mechanismus předání; pro předávání ze Spojeného království se navíc použije IDTA (International Data Transfer Addendum vydané úřadem UK ICO podle čl. 119A odst. 1 Data Protection Act 2018).

15.3 Předání Osobních údajů Zákazníka ze Spojeného království do členského státu Evropské unie nebo Evropského hospodářského prostoru nevyžaduje standardní smluvní doložky ani samostatné posouzení dopadu přenosu, pokud Spojené království pro dotčenou zemi zachovává odpovídající režim ochrany nebo jiný rovnocenný právní základ.

16 Audity a informace

16.1 Poskytovatel provádí audity bezpečnosti počítačů, výpočetního prostředí a fyzických datových center, která Poskytovatel používá při zpracování Osobních údajů Zákazníka, takto:

(i) pokud standard nebo rámec, podle kterého se Poskytovatel rozhodl nechat certifikovat nebo posoudit, stanoví audit, audit takového kontrolního standardu nebo rámce bude zahájen alespoň jednou ročně;

(ii) každý audit bude proveden v souladu se standardy a pravidly regulatorního nebo akreditačního orgánu pro každý použitelný kontrolní standard nebo rámec;

(iii) každý audit bude proveden kvalifikovanými, nezávislými externími bezpečnostními auditory zvolenými Poskytovatelem a na náklady Poskytovatele.

16.2 Výsledkem každého auditu bude auditní zpráva (dále jen „**Auditní zpráva**“). Auditní zpráva je důvěrnou informací Poskytovatele a obsahuje materiální zjištění auditora. Poskytovatel bez zbytečného odkladu napraví problémy zjištěné v Auditní zprávě k uspokojení auditora. Poskytovatel zpřístupní Zákazníkovi souhrnnou kopii Auditní zprávy na základě písemné žádosti a po uzavření smlouvy o mlčenlivosti. Auditní zpráva podléhá omezením mlčenlivosti a šíření Poskytovatele a auditora.

16.3 V rozsahu, ve kterém auditní požadavky Zákazníka podle Předpisů na ochranu osobních údajů nemohou být přiměřeně splněny prostřednictvím auditních zpráv, dokumentace nebo informací o souladu, které Poskytovatel obecně poskytuje svým zákazníkům, Poskytovatel bez zbytečného odkladu odpoví na další auditní pokyny Zákazníka. Před zahájením auditu se Smluvní strany vzájemně dohodnou na rozsahu, lhůtách, trvání, řízení, požadavcích na doklady a úhradě nákladů auditu, přičemž tato dohoda neumožní Poskytovateli nepřiměřeně zdržovat provedení auditu.

16.4 V rozsahu nezbytném pro provedení auditu Poskytovatel zpřístupní zpracovatelské systémy, zařízení a podpůrnou dokumentaci relevantní pro zpracování Osobních údajů Zákazníka Poskytovatelem, jeho Propojenými osobami a jeho Dalšími zpracovateli. Takový audit bude proveden nezávislou akreditovanou externí auditní firmou, během běžné pracovní doby Poskytovatele, s přiměřeným předchozím oznámením Poskytovateli a při dodržení přiměřených postupů pro zachování důvěrnosti. Auditorovi ani Zákazníkovi nebude poskytnut přístup k datům jiných zákazníků Poskytovatele ani k systémům, zařízením nebo dokumentaci Poskytovatele, které nesouvisí s poskytováním Online aplikace nebo Odborných služeb Zákazníkovi. Zákazník odpovídá za veškeré náklady a poplatky související s auditem, včetně přiměřených nákladů za veškerý čas Poskytovatele vynaložený v souvislosti s auditem, a to vedle sazeb za činnosti poskytované Poskytovatelem. Pokud auditní zpráva vygenerovaná v důsledku auditu Zákazníka identifikuje materiální porušení souladu, Zákazník takovou zprávu sdílí s Poskytovatelem a Poskytovatel bez zbytečného odkladu takové porušení napraví.

16.5 Poskytovatel je oprávněn požadovat, aby auditor nebyl přímým konkurentem Poskytovatele. Poskytovatel není povinen umožnit fyzický vstup do prostor třetích osob, zpřístupnit zdrojový kód, interní bezpečnostní know-how, důvěrné informace jiných zákazníků nebo jiné informace přesahující rámec přiměřenosti, proporcionality a ochrany důvěrných informací.

16.6 Žádné ustanovení tohoto článku nemění ani neomezuje povinnosti Poskytovatele vyplývající z GDPR ani jiných Předpisů na ochranu osobních údajů a neovlivňuje práva Regulatorních orgánů nebo subjektů údajů podle těchto předpisů.

17 Předběžné verze

17.1 Pro Předprodukční funkce, které umožňují zpracování Osobních údajů, platí všechny podmínky tohoto DPA s tím, že Předběžná data mohou být přenesena, uchovávána a zpracovávána mimo EU/EHP v zemích, kde Poskytovatel nebo jeho Další zpracovatelé působí, pokud Poskytovatel výslovně nestanoví jinak.

17.2 Poskytovatel zajistí, aby Předběžná data nebyla uchovávána po ukončení příslušné Předprodukční funkce.

17.3 Předprodukční funkce mohou podléhat dalším podmínkám poskytovaným samostatně.

17.4 Povinnosti Poskytovatele podle Evropského nařízení o datech se na Předprodukční funkce uplatní pouze v rozsahu, v jakém to výslovně vyžadují závazné právní předpisy nebo v jakém je jejich použití výslovně sjednáno v Nabídce.

18 Evropské nařízení o datech

18.1 Přepojení je povoleno kdykoli bez dalších nákladů nad rámec poplatků a jiných částek jinak splatných podle Smlouvy se Zákazníkem z EU. Zákazník z EU může kdykoli přistupovat k EDDA, exportovat je a mazat, včetně přístupu k EDDA a jejich exportu

po dobu stanovenou v čl. Data Zákazníka Obchodních podmínek. V rámci Přepojení budou EDDA Zákazníkovi zpřístupněny ke stažení formou standardní zálohy SQL databáze. Zákazník z EU rozhoduje o tom, kdy a v jakém časovém horizontu zahájí export EDDA. V závislosti na konkrétní konfiguraci Zákazníka, množství dat, cílovém místě přepojení a dalších okolnostech, které Poskytovatel nemůže ovlivnit, může být pro skutečnou extrakci a export EDDA ze strany Zákazníka z EU zapotřebí více než 30 dní. Zákazník z EU by měl dokončit přepojení před ukončením Online aplikace podle Evropského nařízení o datech, což může Zákazník z EU učinit s 60denní výpovědní lhůtou Poskytovateli a zaplacením částky, kterou případně ještě dluží podle Smlouvy se Zákazníkem z EU. Poskytovatel poskytne přiměřenou pomoc při přepojení a bude při poskytování Online aplikace podle Evropského nařízení o datech během přepojení a při souběžném používání postupovat s náležitou péčí, jak je uvedeno v článku Technická a organizační opatření tohoto DPA a v rámci Smlouvy. Pro vyloučení pochybností vrácení slevy z ceny Online aplikace výslovně sjednané ve Smlouvě představuje výlučně dorovnání ceny za období, po které byla Online aplikace skutečně poskytována, na standardní cenu bez sjednané slevy a nepředstavuje další poplatek podle tohoto odstavce ani poplatek za Přepojení, export EDDA nebo souběžné používání. Tyto podmínky se nevztahují na Předprodukční funkce.

18.2 Podpůrné materiály o exportu dat a metodách a informace týkající se infrastruktury ICT Poskytovatele používané k poskytování Online aplikace podle Evropského nařízení o datech a způsobu, jakým Poskytovatel reaguje na žádosti o přístup k datům od orgánů veřejné moci, naleznete v dokumentaci Online aplikace dostupné na Trust Center.

19 Vrácení, výmaz a zálohy

19.1 Po zániku závazků ze Smlouvy budou Smluvní strany postupovat v souladu s čl. Data Zákazníka Obchodních podmínek, nestanoví-li toto DPA nebo právní předpis jinak.

19.2 Poskytovatel po skončení poskytování Online aplikace nebo Odborných služeb na základě pokynu Zákazníka Osobní údaje vrátí nebo vymaže, pokud právní předpis nebo technicky odůvodněný retenční režim záloh a archivů nevyžaduje nebo neumožňuje jinak.

19.3 Jsou-li Osobní údaje obsaženy v zálohách nebo archivech, které nelze technicky odstranit okamžitě, mohou být ponechány do uplynutí běžného retenčního cyklu, avšak po tuto dobu nebudou dále aktivně užívány, s výjimkou případů obnovy, bezpečnosti, splnění právní povinnosti nebo uplatnění či obhajoby právních nároků.

19.4 Data odborných služeb Poskytovatel odstraní ze svých aktivních systémů po splnění obchodních účelů, pro které byla shromážděna nebo poskytnuta, nebo dříve na písemnou žádost Zákazníka, ledaže právní předpis nebo toto DPA Poskytovatele opravňují k jejich dalšímu uchování či k němu ukládají povinnost.

20 Servisní data

20.1 Servisní data mohou být ukládána a zpracovávána na území EU/EHP bez ohledu na zvolené umístění Dat Zákazníka.

20.2 Poskytovatel omezí rozsah Servisních dat na minimum přiměřeně nezbytné pro poskytování Online aplikace a Omezené obchodní operace a nebude Servisní data obsahující Osobní údaje používat pro obecné marketingové účely, prodejní profilování, trénování obecně použitelných modelů umělé inteligence ani jiné vlastní účely nesouvisející s poskytováním Online aplikace.

21 Business Associate (HIPAA)

21.1 Pokud se na zpracování Dat Zákazníka nebo Dat odborných služeb vztahuje HIPAA (zákon Spojených států amerických Health Insurance Portability and Accountability Act of 1996, ve znění pozdějších změn, dále jen „**HIPAA**“) a Zákazník má v úmyslu zahrnout do Dat Zákazníka nebo Dat odborných služeb „chráněné zdravotní informace“ ve smyslu HIPAA, musí předem zajistit, aby Smluvní strany výslovně uzavřely samostatnou smlouvu HIPAA Business Associate Agreement. Není-li taková smlouva uzavřena, Online aplikace ani Odborné služby nejsou určeny ke zpracování „chráněných zdravotních informací“ ve smyslu HIPAA a Poskytovatel ve vztahu k nim nepřebírá postavení komerčního spolupracovníka podle HIPAA.

22 Vzdělávací instituce (FERPA)

22.1 Pokud je Zákazník vzdělávací agenturou nebo institucí, na kterou se vztahují předpisy Spojených států amerických Family Educational Rights and Privacy Act, 20 U.S.C. § 1232g (dále jen „**FERPA**“), je povinen o tom Poskytovatele písemně informovat. Poskytovatel bere na vědomí, že pro účely tohoto DPA vystupuje jako „school official“ s „legitimate educational interests“ v Datech Zákazníka a Datech odborných služeb, jak jsou tyto pojmy definovány v FERPA a jeho prováděcích předpisech, a zavazuje se dodržovat omezení a požadavky uložené školním zástupcům („school officials“) podle 34 CFR § 99.33(a).

22.2 Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel může mít omezené nebo žádné kontaktní údaje studentů Zákazníka a jejich rodičů. Zákazník proto odpovídá za získání jakéhokoli rodičovského souhlasu k užívání Online aplikace koncovými uživateli vyžadovaného platnými předpisy a za informování studentů (nebo, jde-li o studenta mladšího 18 let, který není posluchačem postsekundárního vzdělávání, jeho rodiče) jménem Poskytovatele o jakémkoli soudním příkazu nebo zákonně vydaném předvolání vyžadujícím zpřístupnění Dat Zákazníka nebo Dat odborných služeb, které má Poskytovatel v držení, pokud to vyžadují platné právní předpisy.

23 California Consumer Privacy Act (CCPA)

23.1 Pokud se na zpracování Osobních údajů Zákazníka vztahuje zákon Spojených států amerických California Consumer Privacy Act of 2018 (dále jen „**CCPA**"), Poskytovatel vystupuje jako „Service Provider" ve smyslu CCPA a tato data (i) nebude uchovávat, používat ani předávat nad rámec tohoto DPA, (ii) v žádném případě je neprodá ani nebude sdílet ve smyslu CCPA a (iii) nebude je kombinovat s osobními údaji získanými z jiných zdrojů, ledaže to CCPA výslovně umožňuje.

24 Biometrické údaje

24.1 Pokud Zákazník využívá Online aplikaci nebo Odborné služby ke zpracování biometrických údajů ve smyslu čl. 4 GDPR nebo příslušných Předpisů na ochranu osobních údajů, odpovídá Zákazník za informování subjektů údajů, získání jejich souhlasu či existenci jiného zákonného titulu pro jejich zpracování a výmaz biometrických údajů. Poskytovatel zpracovává biometrické údaje výhradně dle pokynů Zákazníka a v souladu s tímto DPA.

25 Kontaktní osoby

25.1 Smluvní strany mohou určit kontaktní osoby pro otázky ochrany Osobních údajů, bezpečnosti a incidentů. Nejsou-li určeny, použijí se obecné kontaktní údaje dle článku Komunikace Smluvních stran Obchodních podmínek.

26 Změna DPA

26.1 Poskytovatel si vyhrazuje právo na jednostrannou změnu tohoto DPA, včetně jeho příloh. Zákazníkovi bude taková změna oznámena zveřejněním aktualizované verze DPA na webových stránkách Poskytovatele nebo jiným prokazatelným způsobem.

26.2 Po dobu trvání Předplatného nebo příslušného závazku k Odborným službám se toto DPA nemění. Při obnovení nebo uzavření nového Předplatného nebo při obnovení nebo uzavření nového závazku k Odborným službám platí DPA v tehdy účinném znění, nestanoví-li kogentní právní předpis jinak.

26.3 Pokud by změna DPA podstatně zhoršila právní postavení Zákazníka ve vztahu k již sjednanému rozsahu zpracování, je Zákazník oprávněn oznámit, že nemá zájem na prodloužení Předplatného nebo příslušného závazku k Odborným službám, a to nejpozději do dne předcházejícího dni jeho prodloužení.

26.4 Bez ohledu na omezení změn DPA podle tohoto článku může Poskytovatel pro nové funkce, nabídky, doplňky nebo související software, které nebyly dříve zahrnuty v Online aplikaci nebo Odborných službách, stanovit nové nebo aktualizované podmínky DPA vztahující se k jejich používání. Pokud by takové podmínky obsahovaly podstatně nepříznivou změnu DPA, Poskytovatel umožní Zákazníkovi tyto nové funkce, nabídky, doplňky nebo související software nepoužívat, aniž by tím

Zákazník ztratil možnost používat stávající obecně dostupné funkce Online aplikace nebo sjednané Odborné služby. Pokud Zákazník takové nové funkce, nabídky, doplňky nebo související software nepoužije, příslušné nové nebo aktualizované podmínky se na něj neuplatní.

26.5 Předchozí verze DPA budou Zákazníkovi na vyžádání poskytnuty nebo budou k dispozici na webových stránkách Poskytovatele.

27 Závěrečná ustanovení

27.1 Toto DPA přetrvává po dobu, po kterou Poskytovatel zpracovává Osobní údaje Zákazníka jménem Zákazníka.

27.2 Nestanoví-li toto DPA, Smlouva nebo kogentní právní předpis jinak, nese každá Smluvní strana své vlastní náklady vzniklé při plnění povinností podle tohoto DPA.

27.3 Tato verze DPA je účinná od 5. listopadu 2026.

Příloha – Bezpečnostní opatření

1 Technická a organizační opatření

1.1 Poskytovatel zavede a bude udržovat technická a organizační opatření přiměřená povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování Osobních údajů Zákazníka a rizikům pro práva a svobody fyzických osob.

1.2 Tato opatření zahrnují zejména:

(i) řízení přístupu k Osobním údajům Zákazníka na základě principu minimálního nezbytného přístupu a řízení přístupu na základě rolí;

(ii) smluvní nebo zákonnou povinnost mlčenlivosti osob oprávněných zpracovávat Osobní údaje Zákazníka;

(iii) opatření k zajištění důvěrnosti, integrity, dostupnosti a odolnosti systémů a služeb zpracování;

(iv) šifrování dat při přenosu a podle povahy Online aplikace také šifrování dat v klidu;

(v) logování, monitorování a evidenci bezpečnostně relevantních událostí;

(vi) postupy pro detekci, řešení a hlášení Bezpečnostních incidentů a Porušení zabezpečení Osobních údajů;

(vii) procesy pro správu zranitelností, aktualizace a bezpečnostní údržbu používané infrastruktury a softwaru;

(viii) opatření pro zálohování, obnovu a kontinuitu provozu odpovídající povaze poskytované Online aplikace;

(ix) procesy pro hodnocení a řízení Dalších zpracovatelů;

(x) pravidelné přezkoumávání, testování a vyhodnocování účinnosti zavedených technických a organizačních opatření.

1.3 Poskytovatel zajišťuje, aby zpracování Osobních údajů Zákazníka podléhalo přiměřeným technickým a organizačním opatřením zavedeným a udržovaným Poskytovatelem a jeho Propojenými osobami zapojenými do poskytování a provozu Online aplikace. Tato opatření tvoří součást systému řízení bezpečnosti informací a souvisejícího kontrolního prostředí, které úspěšně absolvovaly nebo drží certifikace a posouzení zahrnující ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27017, ISO/IEC 27018 a SOC 2 Type 2. Poskytovatel je oprávněn tyto certifikace, posouzení a související kontrolní rámce průběžně obnovovat, nahrazovat nebo rozšiřovat jejich novějšími nebo ekvivalentními verzemi, pokud tím nedojde k podstatnému snížení úrovně ochrany Osobních údajů Zákazníka.

1.4 Poskytovatel je oprávněn plnit informační povinnosti ohledně technických a organizačních opatření také prostřednictvím Trust Center, bezpečnostní dokumentace, auditních zpráv, certifikací nebo jiných přiměřených důkazních prostředků, pokud takový způsob poskytuje Zákazníkovi přiměřený přístup k relevantním informacím a je v souladu se Smlouvou.

Příloha – Subjekty údajů a kategorie osobních údajů

1 Kategorie Subjektů údajů

1.1 V souvislosti s poskytováním Online aplikace nebo Odborných služeb může Poskytovatel zpracovávat Osobní údaje následujících kategorií subjektů údajů v rozsahu určeném Zákazníkem:

(i) zaměstnanci, pracovníci a spolupracovníci Zákazníka;
(ii) zákazníci, obchodní partneři, dodavatelé a jiné kontaktní osoby Zákazníka;
(iii) uživatelé, administrátoři a jiné osoby, kterým Zákazník umožní využívání Online aplikace;
(iv) jiné fyzické osoby, jejichž Osobní údaje Zákazník vloží do Online aplikace nebo jinak zpřístupní Poskytovateli.

2 Kategorie Osobních údajů

2.1 V souvislosti s poskytováním Online aplikace nebo Odborných služeb může Poskytovatel zpracovávat zejména tyto kategorie Osobních údajů:

(i) identifikační a kontaktní údaje;
(ii) pracovní nebo funkční zařazení;
(iii) přístupové a autentizační údaje;
(iv) údaje obsažené v požadavcích podpory, incidentech, tiketech, přílohách, diagnostických výstupech a komunikačních záznamech;
(v) technické a provozní údaje související s poskytováním Online aplikace;
(vi) další Osobní údaje, které Zákazník vloží do Online aplikace nebo jinak zpřístupní Poskytovateli.

3 Zvláštní kategorie Osobních údajů

3.1 Zákazník určuje a kontroluje obsah Osobních údajů, které vloží do Online aplikace nebo jinak zpřístupní Poskytovateli. Tyto Osobní údaje mohou zahrnovat zvláštní kategorie Osobních údajů nebo jiné zvlášť chráněné Osobní údaje pouze v rozsahu určeném Zákazníkem a v souladu s Předpisy na ochranu osobních údajů.