

# Dokument o zpracování osobních údajů

při správě zákaznické databáze v rámci aplikace CDP & CRM CareCloud

Společnost Cortex, a.s. se sídlem Praha 9, U Elektry 974/1c, PSČ 190 00, IČ: 471 25 616, DIČ: CZ4712616 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B vložka 22573 (dále jen „**Zhotovitel**“) je provozovatelem cloudové platformy CDP & CRM CareCloud sloužící pro správu zákaznické databáze obsahující osobní údaje koncových klientů a poskytuje nástroje pro marketingové využití těchto osobních údajů.

Právníká osoba využívající platformu CDP & CRM CareCloud (dále jen „**Objednatel**“) pro účely marketingu, provozování věrnostního programu či jiných aktivit směrem k zákazníkům se zavazuje k jednání v souladu s Dokumentem o zpracování osobních údajů (dále jen „**Dokument**“).

Předmětem tohoto Dokumentu je stanovení všeobecných podmínek, kterým bude podřízen každý jednotlivý smluvní vztah mezi Objednatelem a Zhotovitelem týkající se zpracovávání osobních údajů Zhotovitelem v souvislosti s poskytováním služeb Objednateli.

1. Správcem osobních údajů zákazníků ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o ochraně osobních údajů (dále jen „**ZOOÚ**“) a ve smyslu nařízení EU 2016/679, Obecné nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR), které nabylo účinnosti 25. 5. 2018 (dále jen „**GDPR**“), je Objednatel. Zhotovitel je ve smyslu výše uvedených právních předpisů zpracovatelem těchto osobních údajů.
2. Zhotovitel se zavazuje zpracovávat pro Objednatele osobní údaje zákazníků Objednatele.
3. Zhotovitel zpracovává osobní údaje výhradně pro účely stanovené Objednatelem, není oprávněn využívat předané osobní údaje k jiným účelům než k plnění předmětu tohoto Dokumentu a rovněž není oprávněn je zpracovávat pro své vlastní účely.
4. Zhotovitel zpracovává osobní údaje výlučně na základě pokynů Objednatele, včetně v otázkách předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, pokud mu toto zpracování již neukládá právo Unie nebo členského státu, které se na Objednatele vztahuje; v takovém případě Zhotovitel Objednatele informuje o tomto právním požadavku před zpracováním, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu.
5. Zhotovitel zohledňuje povahu zpracování a poskytuje Objednateli prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření součinnost pro splnění povinností Objednatele reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů, pokud plyne povinnost reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů z účinných právních předpisů (např. právo na přístup k osobním údajům, právo na opravu, právo na výmaz, právo na omezení zpracování, právo na přenositelnost osobních údajů atd.).
6. Zhotovitel se zavazuje přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich neoprávněné změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování osobních údajů zpracovatelem.
7. Zhotovitel je Objednateli nápomocen při zajišťování plnění povinností Objednatele zajistit úroveň zabezpečení zpracování a ohlašovat případy porušení zabezpečení osobních údajů Úřadu pro ochranu osobních údajů a případně též subjektům údajů, posuzovat vliv na ochranu osobních údajů a realizovat předchozí konzultace s Úřadem pro ochranu osobních údajů, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Zhotovitel k dispozici.
8. Zhotovitel se zavazuje zpracovat a dokumentovat přijatá a provedená technická a organizační opatření k zajištění ochrany osobních údajů v souladu se ZOOÚ a GDPR, přičemž zajišťuje, kontroluje a odpovídá zejména za:
  - a) Plnění pokynů pro zpracování osobních údajů osobami, které mají bezprostřední přístup k osobním údajům,

- b) Zabránění neoprávněným osobám přistupovat k osobním údajům a k prostředkům pro jejich zpracování,
  - c) Zabránění neoprávněnému čtení, vytváření, kopírování, přenosu, úpravě či vymazání záznamů obsahujících osobní údaje
  - d) Opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje předány,
  - e) Pořizování záznamů, které umožní určit a ověřit, kdy a kým byly osobní údaje zaznamenány nebo jinak zpracovány,
  - f) Provádění šifrování, ve vhodných případech po vzájemné dohodě také pseudonymizace a anonymizace osobních údajů,
  - g) Schopnost zajistit neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování, vzhledem k zavedeným technickým opatřením a jejich pravidelné kontrole, a to formou auditní a revizní činnosti v oblasti opatření a dokumentace (minimálně 1x ročně),
  - h) Schopnost obnovit dostupnost osobních údajů,
  - i) Proces pravidelného testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování,
  - j) Schopnost zajištění ochrany integrity komunikačních sítí,
  - k) Antivirovou ochranu a kontrolu neoprávněných přístupů,
  - l) Zabezpečený přenos dat, který umožňuje jednoznačnou identifikaci příjemce prostřednictvím nástrojů.
9. V oblasti automatizovaného zpracování osobních údajů je zhotovitel v rámci opatření podle předchozího odstavce povinen také
- a) zajistit, aby systémy pro automatizovaná zpracování osobních údajů používaly pouze oprávněné osoby, a to na základě unikátního uživatelského oprávnění zřízeného výlučně pro tyto osoby,
  - b) zajistit, aby fyzické osoby oprávněné k používání systémů pro automatizovaná zpracování osobních údajů měly přístup pouze k osobním údajům odpovídajícím oprávnění těchto osob, a to na základě zvláštních uživatelských oprávnění zřízených výlučně pro tyto osoby,
  - c) pořizovat elektronické záznamy, které umožní určit a ověřit, kdy, kým a z jakého důvodu byly osobní údaje zaznamenány nebo jinak zpracovány, a
  - d) zabránit neoprávněnému přístupu k datovým nosičům.
10. Zhotovitel cestou vydání svých vnitřních předpisů zajistí, že jeho zaměstnanci budou zpracovávat osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu odpovídajícím tomuto Dokumentu uzavírané mezi Zhotovitelem a Objednatelem a v souladu s ZOOÚ a s GDPR, zejména bude sám (a závazně uloží i těmto osobám) zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, a to i pro dobu po skončení zaměstnání.
11. Zhotovitel se dále zavazuje, že:
- a) Při zpracování osobních údajů budou osobní údaje uchovávány výlučně na zabezpečených serverech nebo na zabezpečených nosičích dat, jedná-li se o osobní údaje v elektronické podobě.
  - b) Při zpracování osobních údajů v jiné než elektronické podobě budou osobní údaje uchovány v místnostech s náležitou úrovní zabezpečení, do kterých budou mít přístup výlučně pověřené osoby
  - c) V případě, že Zhotovitel zjistí porušení zabezpečení osobních údajů, ohlásí je bez zbytečného odkladu, nejpozději do 48 hodin, Objednateli.
12. V souvislosti se zpracováním osobních údajů vede Zhotovitel na základě podkladů dodaných Objednatelem a podle instrukcí Objednatele v souladu s GDPR Záznamy o všech kategoriích činností zpracování prováděných pro Objednatele, jež obsahují zejména:
- a) jméno a kontaktní údaje Zhotovitele, Objednatele a případného zástupce Objednatele nebo Zhotovitele a pověřence pro ochranu osobních údajů (pokud byl jmenován);
  - b) kategorie zpracování prováděného pro Objednatele;
  - c) informace o případném předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci; a
  - d) popis technických a organizačních bezpečnostních opatření.
13. Zhotovitel se na základě písemné výzvy Objednatele zavazuje zpřístupnit Záznamy o zpracování prováděném pro Objednatele.

14. Zhotovitel je povinen při zpracování osobních údajů dodržovat povinnosti stanovené ZOOÚ a GDPR, jakož i dalšími obecně závaznými právními předpisy v této oblasti.
15. Pokud Zhotovitel zjistí, že Objednatel porušuje svým jednáním či instrukcemi ke zpracování Zhotoviteli povinnosti podle právních předpisů o ochraně osobních údajů, je povinen jej na to neprodleně upozornit.
16. Strany se zavazují si poskytnout potřebnou součinnost a podklady pro zajištění řádného plnění práv a povinností týkajících se ochrany osobních údajů vyplývajících z tohoto Dokumentu, a to zejména v případě jednání a komunikace s Úřadem pro ochranu osobních údajů. V případě, kdy je ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu provedena kontrola zpracování osobních údajů Zhotovitelem či v případě zahájení správního řízení ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu ve vztahu k zpracování osobních údajů Zhotovitelem, oznámí tuto skutečnost okamžitě Objednateli a poskytne mu veškeré informace o průběhu a výsledcích této kontroly, resp. průběhu a výsledcích takového řízení.
17. Zhotovitel je povinen po celou dobu trvání spolupráce osobní údaje zákazníků pravidelně zálohovat.
18. Zhotovitel poskytne Objednateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v tomto článku, a umožní audit, včetně inspekci, prováděné Objednatelem nebo jiným auditorem, kterého Objednatel pověřil, a k těmto auditům přispěje, a to v souladu s bezpečnostními a interními předpisy Objednatele a Zhotovitele. Zhotoviteli náleží za tyto činnosti přiměřená odměna.
19. Zhotovitel umožní Objednateli na vyžádání kontrolu dodržování povinností ve vztahu k ochraně osobních údajů, zejména přístupy do prostor, v nichž jsou osobní údaje uchovávány, předložení seznamu osob s přístupem k osobním údajům či doložení, že veškeré osoby přistupující k osobním údajům splňují požadavky oprávněné osoby.
20. Zhotovitel není oprávněn osobní údaje subjektů údajů, které zpracovává či k nimž mu byl umožněn přístup žádným způsobem ukládat, kopírovat, tisknout, opisovat, činit z nich výpisky či opisy či je pozměňovat, pokud toto není nezbytné pro plnění jeho povinností dle tohoto Dokumentu.
21. Zhotovitel je povinen zajistit ochranu a bezpečnost osobních údajů, předávaných mu Objednatelem za účelem plnění tohoto Dokumentu. Zhotovitel je povinen osobní údaje konkrétního zákazníka zpracovávat pouze po dobu platnosti souhlasu se zpracováním. Zhotovitel se zavazuje dodržovat při zpracování osobních údajů veškeré povinnosti, vyplývající z relevantních právních předpisů, zejména pak ZOOÚ a GDPR a jiných právních předpisů, včetně přímo aplikovatelných předpisů Unie a rozhodnutí či doporučení nebo stanovisek vydaných pro Objednatele příslušným orgánem státní správy, s nimiž byl seznámen. Zhotovitel prohlašuje, že vyvinul maximální možné úsilí pro realizaci potřebných technických a informačních opatření k zajištění bezpečnosti osobních údajů.
22. Tento dokument může Zhotovitel změnit zveřejněním na webových stránkách <https://crmcarecloud.com>.
23. Objednatel přijímá tento dokument na základě vlastní, dobrovolné vůle a považuje jeho obsah za ujednání v souladu s dobrými mravy a zásadami poctivé obchodní soutěže.