



ZÁSADY OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Dle čl. 12 a násl. Nařízení (EU) 2016/679 (GDPR)
(poslední aktualizace 5.9.2019)

V tomto dokumentu popisujeme, jak v rámci poskytování našich služeb pracujeme s Vašimi osobními údaji. Tyto zásady se snažíme popsat maximálně přehledně, aby byly jednoduché a srozumitelné.

Pokud budete mít dotazy k fungování systému ETIS, neváhejte nás kontaktovat s dotazy (viz. „Kontakt“ na webových stránkách). Společnost Encore Technologies s.r.o. jmenovala pověřence pro ochranu osobních údajů (DPO). V případě dotazů na ochranu osobních údajů kontaktujte DPO (viz. kapitola „Pověřenec – DPO“).

V tomto dokumentu se dočtete:

- Jaké osobní údaje shromažďujeme
- Jak je využíváme a sdílíme
- Jak je uchováváme a zabezpečujeme

Jedná se o tyto služby a činnosti:

SYSTÉM ETIS	Evidujeme identifikační a kontaktní údaje (např. jméno, příjmení, email, IP adresu, rozlišení obrazovky uživatelů systému) které jsou potřebné pro provozování tohoto produktu a umožní zlepšovat naše služby do budoucna.
KOMUNIKACE	Evidujeme identifikační a kontaktní údaje (např. jméno, příjmení, telefon, email, skype, poštovní adresu, fotografie) potřebné pro poskytování a zlepšení zákaznické podpory a péče, kterou poskytujeme přes různé kanály: email, telefon, chat a další.
MARKETING	Evidujeme identifikační údaje (např. jméno, příjmení, email, informace o zařízení) potřebné pro nabízení našich služeb a zasílání Newsletteru a lepší cílení online reklamy.



OSOBNÍ ÚDAJE, KTERÉ SHROMAŽDUJEME

Informace shromažďujeme proto, abychom mohli provozovat naše služby a tyto služby dále zlepšovat.

Informace shromažďujeme následujícími způsoby:

- **Informace, které nám sdělíte**, například:
 - Pokud si přejete telefonickou, nebo osobní konzultaci, tak nám zadáte Vaše iniciály a telefonní číslo do kontaktního formuláře do webu;
 - Pro přihlášení k odběru Newsletteru nám zadáte Váš email;

- **Informace, které získáváme při používání našich služeb** – pokud navštívíte náš web nebo používáte naši cloudovou službu, tak automaticky ukládáme některé informace v protokolech serveru. Tyto informace zahrnují:
 - **Informace o zařízení** – shromažďujeme informace o konkrétních zařízeních a jeho běhovém prostředí (např. operační systém a jeho verzi, rozlišení obrazovky, typ a verze prohlížeče).
 - **Soubory cookies** – jsou malé textové soubory ukládané do Vašeho počítače nebo mobilního zařízení při návštěvě internetových stránek. Napomáhají pamatovat si Vaše aktivity a preference po určitou dobu, abyste je nemuseli znovu zadávat, když se na stránky vracíte nebo přecházíte ze stránky na stránku.
 - **Pixelové značky** – některé sekce, které navštěvujete na našich stránkách, mohou shromažďovat informace také pomocí tzn. pixelových značek, které mohou být sdíleny třetími stranami, jež přímo podporují naše marketingové aktivity a vývoj našich služeb. Informace shromážděné pomocí těchto pixelových značek však neumožňují identifikovat konkrétní osoby, přestože mohou být propojeny s Vašimi osobními údaji.
 - **Informace z protokolu** – při používání systému ETIS jsou automaticky ukládány informace, které v průběhu těchto interakcí vznikají:
 - IP adresa zařízení
 - Jednotlivé požadavky (datum, čas, typ požadavku, výkonnostní parametry, příznak, zda byl požadavek úspěšně obsloužen)
 - Informace o selhání a o chybách

Z pohledu GDPR osobní údaje zpracováváme za těmito účely a na základě těchto právních titulů (důvody zpracování):

- Identifikační a kontaktní **údaje nutné pro provozování systém ETIS** na základě plnění licenční smlouvy, nebo Podmínek poskytování systému ETIS, a jelikož zde jde o smluvní požadavek neposkytnutí způsobí přerušování poskytování této služby. Tyto údaje jsou ukládány minimálně po dobu využívání systému ETIS a následného archivačního období (tak jak je definováno v podmínkách poskytování aplikace) a maximálně následujících 10 let po uplynutí této doby.
- Identifikační a kontaktní **údaje pouze pro poskytování zlepšení zákaznické podpory** a péče na základě oprávněného zájmu pomoci Vám v nesnázích, zlepšení Vašeho uživatelského zážitku a zvýšení přínosu z používání našeho systému ETIS. Neposkytnutí těchto osobních údajů způsobí nemožnost poskytování zákaznické podpory a péče. Tyto údaje jsou ukládány maximálně 10 let po ukončení poskytování systému ETIS.
- Identifikační a kontaktní **údaje pouze pro marketingové účely** na základě oprávněného zájmu informovat Vás o novinkách ve službách, které Vám již poskytujeme, a nabídnout Vám naše další obdobné produkty a služby. Tyto údaje jsou ukládány maximálně 2 roky po posledním poskytnutí našich služeb (např. zasílání newsletteru).
- **Email pouze na základě souhlasu se zasíláním marketingového obsahu** nebo článků, a jiného obsahu zveřejňovaného na našem blogu. Odebírání souhlasu způsobí ukončení zasílání těchto marketingových materiálů a zapomenutí (výmaz nebo anonymizace) tohoto emailu. Tyto údaje jsou ukládány maximálně 2 roky po posledním odeslání emailu s marketingovým obsahem na základě souhlasu.
- Identifikační a kontaktní údaje **pouze pro případ uvedení na účetních dokladech** na základě plnění právní povinnosti. Tyto údaje jsou ukládány po dobu danou platnou legislativou: např. „Archivace dokumentů podle zákona o DPH“, tedy po dobu 10 let od zdanitelného plnění.



VYUŽITÍ TĚCHTO INFORMACÍ

Informace, které od Vás shromažďujeme, používáme k tomu, abychom Vám poskytli naše služby a další podporu při jejich využívání, upozornili Vás na změny v našich službách a abychom naše služby vylepšovali. Tyto informace rovněž můžeme použít k tomu, abychom Vás informovali o dalších službách a produktech, které nabízíme a které doplňují ty, které jste již objednali nebo na které jste se dotazovali.

Konkrétně se jedná o tyto případy:

- Pokud do svého uživatelského účtu v systému ETIS vyplníte Vaše telefonní číslo, tak jej můžeme využít k Vaší identifikaci, pokud nás budete telefonicky kontaktovat, a také Vás na toto číslo můžeme kontaktovat v rámci uživatelské podpory.
- Informace, které automaticky shromažďujeme a profilujeme, pokud používáte naše služby, využíváme k diagnostice chyb, monitoringu, vyhodnocení a optimalizaci provozu, a také pro statistiky o klientských prostředích, ve kterých je naše služby provozovány. Na základě těchto informací vylepšujeme a optimalizujeme systém ETIS. Přičemž u zpracování všech výše uvedených osobních údajů není využíváno automatizovaného rozhodování.
- Kontaktní údaje, které vyplníte na našem webu v kontaktním formuláři.
- Email, který uvedete na našem webu v sekci „Odebírejte náš newsletter...“ použijeme k zasílání Newsletteru.
- Email, který uvedete v chatu s našimi pracovníky použijeme pro zpětnou odezvu a další komunikaci s Vámi.
- Pokud nás kontaktujete přes další komunikační kanály: Telefon, Facebook, Skype a další sociální média, tak si Váš kontakt (telefonní číslo, URL profilu, Skype jméno,...) uložíme a použijeme pro další komunikaci.



SDÍLENÍ INFORMACÍ

Vaše osobní údaje nesdílíme s nikým, pokud nedojde k jednomu z následujících případů:

- **Na základě Vašeho vyzvání** – pokud nás vyzvete, ať sdílíme Vaše osobní údaje mimo naši společnost. Vše bude ošetřeno novou smlouvou pokrývající tento přenos osobních údajů.
- **S Vaším výslovným souhlasem** – pokud nám udělíte výslovný souhlas, který bude obsahovat všechny náležitosti, tak osobní údaje nasdílíme striktně dle podmínek definovaných ve výslovném souhlasu.
- **Za účelem extrémního zpracování** – Osobní údaje poskytujeme těmto kategoriím (druhům) subjektů: účetní společnost, poskytovatel emailových služeb a poskytovatel datového úložiště, aby je pro nás mohli zpracovat pouze uvedenými účely zpracování a na základě našich pokynů, a to v souladu s těmito Zásadami ochrany osobních údajů

a dalšími příslušnými opatřeními pro zajištění důvěrnosti a zabezpečení Vašich osobních údajů.

- **Z právních důvodů** – můžeme sdílet Vaše osobní údaje s třetími stranami, pokud jsme v dobré víře přesvědčení, že sdílení je rozumně nutné za účelem:
 - o Dodržení platných zákonů či jiných právních předpisů a projednání soudních řízení nebo vyřízení žádostí státní správy,
 - o Uplatnění příslušných smluvních podmínek včetně vyšetření jejich možného porušení,
 - o Zjištění, zabránění nebo jiného postupu při obraně právních společností Encore Technologies s.r.o. (např. proti podvodu), při technických potížích či bezpečnostních problémech,
 - o Ochrany před poškozením zdraví, majetku nebo zabezpečení společnosti Encore Technologies s.r.o., našich uživatelů nebo veřejnosti tak, jak to vyžaduje nebo povoluje právní předpis.

Můžeme sdílet údaje, které neumožňují zajištění Vaší totožnosti (např. statistiky a jiná agregovaná data). Tedy pouze informace bez jakékoli vazby na osobní údaje.

Veškerá data, která vložíte do své instance systému ETIS, jsou pouze Vaše a váží se k nim všechna Vaše práva i dle GDPR a zároveň odpovídáte za jejich správnost a obsah. My tyto Vaše data nesdílíme, kromě těchto případů:

- **Za účelem externího zpracování** – pokud požadujete datové připojení našeho systému ETIS na Váš informační systém nebo systém třetí strany, tak toto děláte zcela na Vaší odpovědnost a je nutné se podrobně seznámit se Zásadami ochrany osobních údajů konkrétního zpracovatele těchto údajů.
- **Z právních důvodů** – pokud to bude nutné pro obranu právních nároků společnosti Encore Technologies s.r.o.



KDE UCHOVÁVÁME DATA

Údaje, které od Vás shromažďujeme, jsou uchovávány a zpracovávány pouze v rámci Evropského hospodářského prostoru („EHP).

K ukládání dat využíváme služby poskytovatele hardwaru, síťového připojení a datového úložiště. S tímto poskytovatelem, společností OVH. CZ, s.r.o. - člen mezinárodní OVH Groupe SAS (dále jen OVH), máme uzavřenou veškerou potřebnou smluvní dokumentaci, která je v souladu s těmito Zásadami ochrany osobních údajů a dalšími příslušnými opatřeními k zajištění důvěrnosti a zabezpečení Vašich osobních údajů.



ZABEZPEČENÍ DAT

Zabezpečení dat je pro nás maximální prioritou. Proto usilovně pracujeme na tom, abychom naše klienty chránili před neoprávněnými operacemi s daty. Snažíme se přijímat vhodná technická a organizační opatření a činit veškeré kroky nezbytné k tomu, abychom zajistili, že se s Vašimi osobními údaji bude zacházet bezpečně a podle těchto zásad.

Konkrétně se jedná o tato bezpečnostní opatření:

- **Fyzické zabezpečení dat** (Datové centrum) – chod systém ETIS zabezpečuje jedna z největších a nejmodernějších IT infrastruktur na světě: OVH. Data centrum OVH představují špičku v oblasti fyzického i softwarového zabezpečení, umožňují odolat i kritickým situacím jako jsou živelné pohromy, masivní hackerské útoky nebo energetické havárie. Samozřejmostí jsou pravidelné zátěžové a penetrační testy.
- **Zabezpečení přenosu dat** (Síťová zabezpečení) – Veškerá komunikace přes síť je šifrována pomocí certifikovaného elektronického podpisu. Certifikaci nám poskytla společnost Google.
- **Zabezpečení na úrovni aplikace** – Základem pro ochranu dat je zajištění toho, aby k jednotlivým skupinám informací měly přístup jen osoby k tomu oprávněné.
- Samotný vstup do systému je chráněn unikátním uživatelským jménem a heslem.
- **Systém ETIS obsahuje jednoduchý nástroj pro správu uživatelského oprávnění** – umožňuje definovat hierarchii uživatelů ve společnosti, rolí a oprávnění, které je možné nastavit pro celé skupiny záznamu do největšího detailu – nejnižší rozlišovací úrovní jsou jednotlivá políčka. K nim lze definovat různá oprávnění pro zobrazení a pro editaci v souladu s rolmi a organizační strukturou. Tyto oprávnění automaticky

reflektují všechny aplikace systému ETIS, aby uživatelé vždy viděli jen to, co mají vidět. **Uživatelská oprávnění systému ETIS jsou jedny z nejpropracovanějších a nejsofistikovanějších na světě.**

- Veškeré datové přenosy jsou šifrovány protokolem TLS.
- **Pojištění dat** – Všechna data evidovaná v systému ETIS jsou pojištěna proti poškození, krádeži nebo úniku do výše až 5 000 000 Kč.
- **Zálohování** – Každý den provádíme kompletní zálohu veškerých dat a souborů. Zálohy archivujeme minimálně s 7 denní historií.
- **Monitoring** – Všechny přístupy k datům jsou monitorovány.
- **Minimalizace přístupujících osob** – Přístup k osobním údajům omezujeme pouze na zaměstnance společnosti Encore Technologies, kteří je potřebují znát, aby je mohli zpracovávat, a kteří jsou smluvně vázáni přísnými povinnostmi zachovávat důvěrnost a v případě porušení tohoto závazku mohou být důrazně potřeni.

Rovněž **nesete odpovědnost za zvolené přístupové heslo**, které Vám umožňuje přistupovat do systému ETIS, a jste povinni jej držet v tajnosti při dodržování našich pokynů. Budeme sice ověřovat Vaší identitu, ale své přístupové údaje nesmíte s nikým jiným sdílet a pověřujete nás, abychom jednali dle pokynů jakékoli osoby, která vloží tyto Vaše údaje. Současně zde uvádíme, že veškerá hesla uchováváme v jednosměrně šifrované podobě a jejich čitelná podoba je pro nás neznámá a neodvoditelná.

Přenos informací prostřednictvím internetu není nikdy zcela bezpečný. Ačkoli se budeme co nejvíce snažit Vaše osobní údaje chránit, bezpečnost údajů přenášených na naši stranu zaručit nemůžeme. Za jakýkoli takový přenos neneseme odpovědnost, ale jakmile Vaše informace obdržíme, budeme na ochranu proti neoprávněnému přístupu používat přísné postupy a bezpečnostní funkce.

Veškerá data, která vložíte do své instance systému ETIS jsou pouze Vaše a váží se k nim všechna Vaše práva i dle GDPR a zároveň odpovídáte za jejich správnost a obsah.

My s těmito daty nepracujeme, kromě případů, kdy nás požádáte o provedení datové operace (např. migrace dat z jiného systému, provedení hromadné opravy dat, provedení datové analýzy apod.).



VAŠE PRÁVA

Je-li to v daném případě relevantní, máte mnohá práva podle právní předpisů na ochranu osobních údajů včetně:

- Práva vznést námitku proti zpracování dle 21 GDPR
- Práva přistupovat a nahlížet do osobních údajů dle č. 15 GDPR, které jsou o Vás drženy
- Můžete nás také požádat, abychom učinili jakékoli nezbytné změny pro zajištění jejich přesnosti a aktuálnosti dle čl. 16 GDPR;
- Dále můžete omezit rozsah takto zpracovávaných osobních údajů dle čl. 18. GDPR;
- Požádat o přenos Vašich osobních údajů k jiné organizaci dle čl. 20 GDPR;
- Anebo máte právo na výmaz svých osobních údajů, tedy tzv. „být zapomenut“ dle čl. 17 GDPR.
- Rovněž máte právo odvolat svůj udělený souhlas se zpracováním svých údajů;
- A také právo podat proti tomuto zpracování stížnost u dozorového úřadu ÚOOÚ dle čl. 77 GDPR.

Pokud, v případě potřeby, vyžadujete kopii osobních údajů, poskytneme je standardně a bezplatně.

ZMĚNY NAŠICH ZÁSAD OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Jakékoli změny, které můžeme v budoucnu v tomto dokumentu učinit, budou publikovány na našich webových stránkách (www.systemETIS.cz) a bude-li to vhodné a možné, upozorníme Vás na tuto změnu rovněž emailem. Vaše práva vyplývající z těchto zásad ochrany osobních údajů bez Vašeho výslovného souhlasu neomezíme.

KONTAKTUJTE NÁS

Pokud nebudete některým termínům rozumět, nebo v případě dotazů na fungování systému ETIS nás neváhejte kontaktovat prostřednictvím webového formuláře na našich webových stránkách.



Chráníme Vaše osobní údaje