

Dodatek ke zpracování údajů

1. Operace zpracování a definice

- (1) Tento dodatek ke zpracování údajů („DPA“) se vztahuje na všechny operace zpracování týkající se osobních údajů a zde všech případů, kdy může společnost Schindler („Zpracovatel“), její zaměstnanci nebo subdodavatelé (podle potřeby) přijít do styku s osobními údaji zpracovávanými zpracovatelem jménem Zákazníka („Správce“) v rámci poskytování služeb na základě Smlouvy. Předmět a doba trvání, povaha a účely zpracování, typy osobních údajů a kategorie subjektů údajů jsou uvedeny v **Příloze 1** tohoto DPA, která může rozlišovat konkrétní služby a poskytované produkty.
- (2) Všechny pojmy s velkým počátečním písmenem použité v tomto DPA, které jsou definovány v Obecném nařízení o ochraně osobních údajů (EU 2016/679 - „GDPR“), ale nejsou definovány v tomto DPA ani jinde ve Smlouvě, mají význam definovaný v GDPR.

2. Zpracování jménem Správce

- (1) Zpracovatel bude zpracovávat osobní údaje jménem Správce pouze v rámci rozsahu Smlouvy dle zdokumentovaných pokynů Správce, pokud zákonné povinnosti nevyžadují, aby Zpracovatel zpracovával osobní údaje jinak.
- (2) Pokyny Správce jsou obecně implementovány ve Smlouvě. Následné pokyny jsou dány použitím dohodnutých technických vlastností a možností konfigurace služeb a produktů poskytovaných Zpracovatelem. Pokud by dodatečné pokyny vydané Správcem vedly k dalšímu úsilí v oblasti implementace ze strany Zpracovatele, bude toto úsilí Správcem kompenzováno podle aktuálních sazeb Zpracovatele na časovém a věcném základě.
- (3) Dodatečné pokyny musí být vydány písemně nebo v elektronické podobě (textové podobě). Ústní dodatečné pokyny musí Správce neprodleně potvrdit písemně nebo v textové podobě.
- (4) V případě, že Zpracovatel považuje pokyn za porušení platných zákonů na ochranu údajů, neprodleně o tom informuje Správce a je oprávněn pozastavit provádění příslušných pokynů, dokud je Správce nepotvrdí nebo nezmění.

3. Povinnosti Zpracovatele

- (1) Zpracovatel nepoužije osobní údaje Správce v rozsahu tohoto DPA k jiným účelům, než které jsou popsány ve Smlouvě, a ke splnění svých povinností plynoucích ze Smlouvy.
- (2) Kdykoli během zpracování Zpracovatel opraví, vymaže nebo zablokuje osobní údaje v rozsahu tohoto DPA, pokud Správce takový pokyn vydá a pokud jeho splnění nebude v rozporu s právními předpisy.
- (3) Pracovníci Zpracovatele, kteří se podílejí na provádění operací zpracování podle tohoto DPA byli vázáni mlčenlivostí nebo mají odpovídající zákonnou povinnost mlčenlivosti.
- (4) Zpracovatel oznámí Správci kontaktní místo pro všechny záležitosti týkající se ochrany osobních údajů a ochrany údajů v rozsahu Smlouvy.
- (5) Zpracovatel bude pravidelně sledovat interní procesy a technická a organizační opatření, aby zajistil, že zpracování v rozsahu jeho odpovědnosti je v souladu s platnými zákony o ochraně údajů.
- (6) Zpracovatel bude přiměřeně nápomocen Správci na náklady Správce (podle v té době aktuálních sazeb Zpracovatele na časovém a věcném základě) při plnění jeho povinností podle čl. 32 až 36 GDPR nebo odpovídající povinnosti vyplývající z jiných příslušných zákonů o ochraně údajů.
- (7) Zpracovatel může zpracovávat osobní údaje v rámci nebo mimo členský stát Evropské unie („EU“) nebo Evropského

hospodářského prostoru („EHP“). Každé jednotlivé předání osobních údajů do státu, který není členským státem EU ani EHP, může nastat pouze za zvláštních podmínek čl. 44 a násl. GDPR nebo pokud byla splněna odpovídající ustanovení dalších platných zákonů o ochraně údajů. Za tímto účelem může Zpracovatel uzavřít, je-li to nutné jako zástupce pro Správce a jeho jménem, standardní doložky o ochraně údajů přijatých Komisí podle směrnice EU 95/46 / ES nebo GDPR („SCC“) s jakýmkoli dílčím zpracovatelem, který sídlí ve třetí zemi (nezajišťujícím odpovídající úroveň ochrany údajů) a je zapojen do zpracování osobních údajů v rámci tohoto DPA. Takové SCC (standardní smluvní doložky) lze podle potřeby doplnit tak, aby byly splněny požadavky příslušných zákonů o ochraně údajů, včetně čl. 28 (3) GDPR, pokud takové dodatky neodporují Smlouvě (včetně DPA) a SCC v jejich původní podobě. Zpracovatel je oprávněn plnit pokyny a kontrolní práva Správce podle SCC zadaného jménem Správce.

4. Povinnosti Správce

- (1) Správce zajistí dodržování zákonných ustanovení příslušných zákonů o ochraně údajů, zejména zákonnost zpracování osobních údajů Zpracovatelem jménem Správce.
- (2) Správce neprodleně informuje Zpracovatele, nejpozději však do čtyřiceti osmi (48) hodin, v případě, že zjistí jakékoli chyby nebo nesrovnalosti operací zpracování, které ovlivňují soulad s příslušnými zákony o ochraně údajů.

5. Práva subjektu údajů

- (1) Zpracovatel není povinen přímo reagovat na žádné dotazy subjektů údajů a odkáže tyto subjekty údajů na Správce, pokud informace poskytnuté subjektem údajů postačují k identifikaci Správce, kterého se dotaz týká. Výše uvedené platí stejným způsobem, pokud subjekt údajů požaduje, aby Zpracovatel údaje opravil, vymazal nebo zablokoval.
- (2) Pokud je Správce povinen odpovědět na jakýkoli dotaz subjektů údajů týkající se zpracování osobních údajů, Zpracovatel bude správcí při poskytování požadovaných informací přiměřeně nápomocen. Zpracovatel je povinen poskytnout informace pouze na základě doloženého pokynu Správce, a pokud Správce uhradí Zpracovateli náklady a výdaje (podle aktuálních sazeb Zpracovatele na časovém a věcném základě) vzniklých při poskytování takové podpory. Zpracovatel nenesе žádnou odpovědnost za případy, kdy Správce neodpovídá správně nebo včas na žádost dotčeného subjektu údajů, nebo pokud Správce na dotazy subjektu údajů vůbec nereaguje.
- (3) Pokud jsou uplatněny nároky podle čl. 82 GDPR nebo odpovídající ustanovení jiných příslušných zákonů o ochraně údajů, na které subjekt údajů ve vztahu ke Zpracovateli odkazuje, Správce se zavazuje, že bude přiměřeně nápomocen Zpracovateli v obhajobě před takovými nároky.

6. Technická a organizační opatření

- (1) Zpracovatel bude implementovat a udržovat technická a organizační opatření uvedená v **Příloze 2** tohoto DPA, která mohou rozlišovat konkrétní služby a poskytované produkty.
- (2) Technická a organizační opatření podléhají technickému pokroku a dalšímu rozvoji. Zpracovatel může změnit technická a organizační opatření za předpokladu, že nová opatření nezhorší úroveň zabezpečení, kterou poskytují zmíněná opatření. Podstatné změny musí být zdokumentovány.

7. Komunikace v případě porušení ochrany osobních údajů

Zpracovatel neprodleně informuje Správce, pokud se dozví o jakémkoli porušení osobních údajů v souvislosti s osobními údaji Správce, a poskytne přiměřeně dostupné informace, které Správce potřebuje k plnění svých oznamovacích povinností vůči subjektu údajů a/nebo oznamovacích povinností vůči příslušným úřadům pro ochranu údajů. Správce dává pokyny Zpracovateli, aby přijal veškerá opatření, která považuje za nezbytná nebo užitečná k zajištění osobních údajů zpracovávaných jménem Správce, a k minimalizaci případných nepříznivých důsledků pro subjekt údajů.

8. Využívání subdodavatelů

- (1) Zpracovatel nesmí bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného souhlasu Správce zadat subdodavatelé žádnou část nebo částečné zpracování osobních údajů subdodavatelům. Správce tímto výslovně souhlasí s tím, aby Zpracovatel jménem Zpracovatele zapojil do zpracování osobních údajů dílčí zpracovatele, jak je uvedeno v **Příloze 3** tohoto DPA, která může rozlišovat konkrétní služby a poskytované produkty. Správce tímto obecně souhlasí s tím, aby Zpracovatel zapojil další dílčí zpracovatele, kteří poskytují dostatečně záruky ohledně zajištění vhodných technických a organizačních opatření takovým způsobem, aby zpracování osobních údajů splňovalo požadavky GDPR nebo odpovídající požadavky jiných příslušných ustanovení zákonů o ochraně údajů. Pokud Správce uzavřel jakéhokoli SCC, jak je popsáno v Čl. 3 odst. 7 výše, výše uvedený souhlas představuje předchozí písemný souhlas Správce s využitím subdodavatele pro zpracování osobních údajů jménem Správce v rámci takového SCC.
- (2) Zpracovatel informuje Správce před využitím obecného souhlasu se zapojením dalších dílčích zpracovatelů a uvede, jak bude interpretována neodpověď, čímž dá správci příležitost proti změně vznést námitku. Správce neprodleně, do čtrnácti (14) dnů od obdržení oznámení Zpracovatele písemně informuje Zpracovatele, pokud a z jakých podložených důvodů vznese námitky vůči náhradnímu nebo dalšímu dílčímu zpracovateli.
- (3) Pokud Správce nevznese včas námitku, má se za to, že se vzdal příslušného práva. Pokud Správce námitku vznese, je Zpracovatel oprávněn buď ukončit tento DPA zasláním písemného oznámení správci třicet (30) dnů předem, nebo vyvinout přiměřeně úsilí, aby správci navrhl změnu operací zpracování tak, aby se zabránilo zpracování s využitím dalšího nebo náhradního dílčího zpracovatele. Navrhovaná změna nesmí Správce nepřiměřeně zatěžovat. Pokud se Zpracovatel rozhodne navrhnout změnu týkající se operace zpracování a Zpracovatel poté nebude schopen změnu provést v přiměřené lhůtě, nebo pokud Správce navrhovanou změnu neschválí, přičemž takové schválení nesmí být bezdůvodně odepřeno, jakákoliv strana může DPA vypovědět zasláním písemného oznámení druhé straně třicet (30) dnů předem.
- (4) Při zapojení dílčích zpracovatelů do zpracování osobních údajů jménem Správce zajistí Zpracovatel splnění následujících podmínek:
 - Smlouva o dílčím zpracování musí odrážet ustanovení o ochraně údajů dohodnutá mezi Správcem a Zpracovatelem v tomto DPA;
 - Zpracovatel je odpovědný za chování a výkon každého schváleného dílčího zpracovatele a bude jedinou kontaktní osobou Správce ohledně zpracování osobních údajů dílčím zpracovatelem.

9. Práva na audit

- (1) Na základě předchozí písemné žádosti Zpracovatel potvrdí správci, že je v souladu s tímto DPA, a to poskytnutím odpovídajících důkazů ve formě výsledků vlastního auditu,

interního kodexu chování společnosti, včetně externích důkazů o souladu (compliance), osvědčení o ochraně údajů a/nebo bezpečnost informací (např. ISO 27001), schválené kodexy chování nebo jiné příslušné certifikáty. Důkazy o provádění opatření, která nejsou pro toto DPA specifikována, mohou být poskytnuta ve formě platných osvědčení, zpráv nebo výpisů z nich od nezávislých orgánů (např. externí auditoři, interní audit, inspektor ochrany údajů, oddělení IT bezpečnosti nebo auditoři kvality) nebo ve formě odpovídající certifikace prostřednictvím auditu bezpečnosti IT nebo ochrany dat.

- (2) Správce má právo provést audit ohledně dodržování tohoto DPA Zpracovatelem, pokud má závažné důvody se domnívat a o těchto důvodech Zpracovatele informuje, že práva podle odstavce 1 nejsou v konkrétním případě dostatečná, nebo v případě, že příslušný orgán pro ochranu údajů požaduje audit. Audit bude proveden během běžné pracovní doby bez narušení obchodních operací Zpracovatele, s přihlédnutím k přiměřené dodací lhůtě, která v žádném případě nesmí být kratší než třicet (30) dnů. Zpracovatel může podmínit audit podpisem smlouvy o zachování důvěrnosti, pokud jde o údaje ostatních zákazníků a nastavená technická a organizační opatření.
- (3) Správce nesmí jmenovat auditora třetí strany, který je v konkurenčním vztahu se Zpracovatelem nebo jeho přidruženými společnostmi nebo není vhodně kvalifikovaný k provedení auditu. Správce nebude uplatňovat svá práva na audit více než jednou za dvanáct (12) měsíců, s výjimkou (i), pokud a kdy to vyžaduje pokyn příslušného orgánu pro ochranu údajů nebo jiného regulátora, jehož soudní pravomoci Správce podléhá; nebo (ii) pokud má Správce závažné důvody se domnívat, že je nutný další audit z důvodu porušení nebo podezření narušení bezpečnosti Zpracovatele.
- (4) Zpracovatel může za své úsilí při provádění auditů Správce požadovat odměnu na základě v té době platných sazeb Zpracovatele na časovém a věcném základě.
- (5) Zpracovatel nemá povinnost zveřejňovat nebo poskytovat přístup k jakýmkoli (i) údajům týkajícím se jiných zákazníků (x) Zpracovatele, (y) jeho přidružených společností nebo (z) jakýchkoli dílčích zpracovatelů zpracovatele; (ii) interních účetních nebo finančních informací nebo obchodních tajemství Zpracovatele, jeho přidružených společností nebo jakýchkoli dílčích zpracovatelů; nebo (iii) informace, které by mohly ohrozit bezpečnost jakýchkoli systémů nebo prostory Zpracovatele, jeho přidružených společností nebo jakýchkoli dílčích zpracovatelů.

10. Odpovědnost a škoda

Ustanovení o odpovědnosti dohodnutá mezi stranami ve Smlouvě se použijí odpovídajícím způsobem na veškerou odpovědnost vyplývající z nebo v souvislosti s jakýmkoli SCC uzavřeným jménem Správce v souladu s čl. 3 (7) výše. Náhradu škody, které smluvní strana Smlouvy (včetně tohoto DPA) nebo jakéhokoliv SCC z ní vyplývající obdržela, se započítává oproti nároků na náhradu škody takové strany na základě kterékoli z výše uvedených dohod.

11. Vrácení nebo vymazání osobních údajů po ukončení

Po ukončení platnosti tohoto DPA Zpracovatel na základě rozhodnutí Správce smaže uvedené zpracované osobní údaje nebo tyto údaje vrátí a smaže stávající kopie, pokud příslušné právní předpisy po určitou dobu nevyžadují uchování těchto údajů.

12. Různé

V případě rozporů mají ustanovení tohoto DPA přednost před ostatními ustanoveními Smlouvy.

**PŘÍLOHA 1 K DPA
NĚKTERÉ OSOBNÍ ÚDAJE A INFORMACE TÝKAJÍCÍ SE ZPRACOVÁNÍ**

Předmět zpracování osobních údajů	Poskytování služeb správci na základě smlouvy.
Povaha zpracování osobních údajů	Zpracování osobních údajů k poskytování služeb podle smlouvy v souladu s jejími podmínkami, včetně operací popsaných v čl. 4 č. 2 GDPR.
Druhy osobních údajů	Údaje vztahující se k fyzickým osobám a poskytované Zpracovateli Správcem nebo osobami pověřenými Správcem prostřednictvím využívání služeb na základě smlouvy. Mezi tyto údaje patří například: jméno, telefonní a faxová čísla, e-mailová adresa, poštovní adresa, uživatelské jméno/ID, přístup do systému/použití/preference/autorizace, IP adresa, časové pásmo, jazyk, název společnosti a další informace o právnické osobě.
Účel zpracování osobních údajů	Poskytování služeb na základě smlouvy v souladu s jejími podmínkami.
Kategorie subjektů údajů, kterých se osobní údaje týkají	Fyzické osoby, jejichž údaje jsou zpracovány poskytovateli Správcem nebo osobami zmocněnými Správcem prostřednictvím využívání služeb podle smlouvy. Mezi takové osoby mohou patřit např.: Správce, jeho dodavatelé, poskytovatelé služeb nebo jiní smluvní partneři, jejich příslušní zaměstnanci a další jednotlivci, například uživatelé nemovitostí Správce.
Doba zpracování osobních údajů	Doba trvání smlouvy a doba od vypršení platnosti smlouvy do vymazání osobních údajů zpracovatelem v souladu s podmínkami smlouvy.

PŘÍLOHA 2 K DPA TECHNICKÁ A ORGANIZAČNÍ OPATŘENÍ

Administrativní, fyzická, organizační a technická opatření zpracovatele zahrnují minimálně následující:

1. Důvěrnost
 - **Kontrola fyzického přístupu**
Zpracovatel zajistí standardy kontroly fyzického přístupu určené k omezení neoprávněného fyzického přístupu k zařízením pro ukládání a zpracování dat. Vstupní místa musí být zajištěny elektronickými a mechanickými zámky. Kromě toho je v budově zajištěna ostraha. Interní předpisy zpracovatelů zajišťují, že po ukončení pracovního poměru budou zrušena přístupová oprávnění zaměstnanců a budou vráceny přístupové karty nebo klíče.
 - **Elektronická kontrola přístupu**
Elektronický přístup ke všem systémům pro ukládání a zpracování dat je chráněn zabezpečeným heslem. Vypršení platnosti a síla hesla (minimálně 10 alfanumerických znaků) se řídí interními předpisy zpracovatele. Externí přístup do sítě zpracovatele je poskytován pouze prostřednictvím virtuálních privátních sítí (VPN) pomocí dvou faktorového ověřování. Tokeny poskytnuté pro vzdálený přístup jsou zrušeny, jakmile již přístup není nutný.
 - **Interní kontrola přístupu**
U všech systémů zpracování a ukládání dat byl implementován koncept a mechanismus autorizace na vyžádání, který zabrání neoprávněnému přístupu k osobním údajům. Přístupová oprávnění podléhají pravidelnému ověřování, jak je uvedeno ve vnitřních předpisech zpracovatele.
2. Integrita
 - **Řízení přenosu dat**
Veškeré osobní údaje přenášené z jakéhokoli zařízení, které tyto údaje shromažďuje v systémech zpracovatelů, musí být šifrovány a přenášeny zabezpečeným kanálem.
 - **Řízení vstupu dat**
Zpracovatel zaznamenává a sleduje, zda a kým jsou osobní údaje zadávány do systémů pro ukládání a zpracování dat, pokud jsou změněny nebo odstraněny.
3. Dostupnost a odolnost
 - **Kontrola dostupnosti**
Všechny osobní údaje jsou zálohovány. Pravidelně jsou pořizovány záložní kopie informací a softwaru a jsou testovány v souladu s interními předpisy procesoru.
 - **Rychlá obnova**
Jsou implementovány postupy pro obnovu dat pro různé systémy ukládání a zpracování dat a jejich platnost je pravidelně prodlužována. Postupy a opatření k zajištění kontinuity provozu jsou stanoveny interními předpisy zpracovatele. Jsou prováděny pravidelné kontroly kontinuity provozu. Dílčí zpracovatelé, kteří zpracovávají data jménem zpracovatele, jsou certifikováni třetí stranou tak, aby zaručili plnou redundanci a maximální dobu provozuschopnosti.
4. Postupy pro pravidelné testování, posouzení a hodnocení
 - **Správa ochrany údajů**
Jsou zavedeny postupy pro řešení incidentů, změn a zkoušek, včetně automatických zkušebních postupů, jejichž platnost je pravidelně prodlužována. Další zabezpečení a testování související s bezpečností provádí oddělení kybernetické bezpečnosti zpracovatele, a na vyžádání také třetí strana, na konkrétních kontrolních bodech kvality v průběhu vývoje aplikace. Po spuštění a po každé změně jsou aplikace skenovány za účelem zjištění rozdílů v rozsahu.
5. Ochrana dat z hlediska návržení a výchozího nastavení

Aby bylo zajištěno, že systémy jsou navrženy tak, aby byly v souladu se zabezpečením o ochranou dat, jsou všechny bezpečnostní požadavky stanoveny a dokumentovány již během fáze návrhu projektu v souladu s interními předpisy zpracovatele.
6. Kontrola objednávek a dílčích zpracovatelů
 - **Kontrola objednávek**
Zpracování osobních údajů jménem Správce se provádí pouze v rozsahu smlouvy a na základě doložených pokynů Správce. Úplné a konečné pokyny Správce pro zpracování osobních údajů jsou definovány používáním služeb Správcem a jejich využíváním oprávněnými uživateli na základě smlouvy.
 - **Kontrola dílčích zpracovatelů**
Zpracovatel zapojí třetí osobu do zpracování osobních údajů jménem Správce pouze na základě jeho předchozího souhlasu a na základě jasných smluvních ujednání s ohledem na odpovídající bezpečnost, důvěrnost a soukromí.

PŘÍLOHA 3 K DPA

SEZNAM DÍLČÍCH ZPRACOVATELŮ

Viz samostatný seznam uvedený v Příloze 3