



Schindler

Dohoda o zpracování údajů

1. Zpracovatelské operace a definice

- (1) Tato Dohoda o zpracování údajů („DPA“) se vztahuje na všechny operace zpracování týkající se osobních údajů a to vždy, když společnost Schindler („Zpracovatel“), její zaměstnanci nebo subdodavatelé (dle potřeby) mohou přijít do kontaktu s osobními údaji zpracovávanými Zpracovatelem jménem Zákazníka („Provozovatel“) v rámci poskytování. Předmět a doba trvání, povaha a účely zpracování, typy osobních údajů a kategorie subjektů údajů jsou uvedeny v **Příloze 1** k této DPA, která může rozlišovat mezi poskytovanými konkrétními službami a produkty.
- (2) Všechny pojmy použité v této DPA s velkým počátečním písmenem, jsou definovány v obecném nařízení o ochraně údajů (EU 2016/679 „GDPR“), ale nejsou definovány v této DPA nebo jinde ve Smlouvě, mají význam definovaný v GDPR.

2. Zpracování jménem Provozovatele

- (1) Zpracovatel bude zpracovávat osobní údaje jménem Provozovatele pouze v rozsahu smlouvy na základě zdokumentovaných pokynů Provozovatele, pokud zákonné povinnosti nevyžadují, aby zpracovával osobní údaje jinak.
- (2) Pokyny Provozovatele jsou obecně implementovány ve Smlouvě. Následné pokyny se poskytují prostřednictvím použití dohodnutých technických prvků a možnosti konfigurace služeb a produktů, které poskytuje Zpracovatel. Pokud by dodatečné pokyny vydané provozovatelem jinak vedly k dodatečnému implementačnímu úsilí Zpracovatele, toto úsilí bude provozovatelem kompenzováno podle aktuálních sazeb Zpracovatele na základě času a předmětné věci.
- (3) Dodatečné pokyny musí být vydány písemně nebo v elektronické formě (textová forma). Ústní dodatečné pokyny musí provozovatel neprodleně potvrdit písemně nebo v textové formě.
- (4) Pokud Zpracovatel usoudí, že pokyn porušuje platné zákony o ochraně údajů, neprodleně o tom informuje Provozovatele a je oprávněn pozastavit provádění příslušných pokynů, dokud je Provozovatel nepotvrdí nebo nezmění.

3. Povinnosti Zpracovatele

- (1) Zpracovatel nesmí použít osobní údaje Provozovatele v rozsahu této DPA k žádnému jinému účelu, než je popsán ve Smlouvě ak plnění svých povinností vyplývajících ze Smlouvy.
- (2) Kdykoli během zpracování Zpracovatel opraví, vymaže nebo zablokuje Osobní údaje v rozsahu této Dohody o ochraně údajů, pokud Provozovatel vydá takový pokyn.
- (3) Zaměstnanci Zpracovatele zapojení do provádění operací zpracování podle této DPA jsou vázáni mlčenlivostí nebo mají příslušnou zákonnou povinnost mlčenlivosti.
- (4) Zpracovatel oznámí Provozovateli kontaktní osobu pro všechny otázky týkající se ochrany soukromí a údajů v rámci Smlouvy.
- (5) Zpracovatel bude pravidelně monitorovat interní procesy a technická a organizační opatření, aby zajistil, že zpracování v jeho oblasti odpovědnosti je v souladu s platnými zákony o ochraně údajů.
- (6) Zpracovatel bude provozovateli přiměřeně pomáhat při plnění jeho povinností podle článků 32 až 36 GDPR nebo odpovídajících povinností podle jiných platných zákonů o ochraně údajů.

- (7) Zpracovatel může zpracovávat osobní údaje v rámci nebo mimo členský stát Evropské unie („EU“) nebo Evropského hospodářského prostoru („EHP“). Každý přenos osobních údajů do státu, který není členským státem EU ani EHP, se uskuteční pouze tehdy, byly-li splněny specifické podmínky článku 44 a násl. GDPR nebo odpovídající ustanovení jiných platných zákonů o ochraně údajů.
- (8) Na žádost Provozovatele a v případě, že to jinak vyžadují Zákony o ochraně údajů, Zpracovatel poskytne Provozovateli komerčně přiměřenou spolupráci a pomoc (i) potřebnou ke splnění povinnosti Provozovatele dle platných Zákonů o ochraně údajů provést posouzení vlivu na ochranu údajů v souvislosti s používáním služeb Provozovatelem, v rozsahu, v a v jakém jsou takové informace Zpracovateli dostupné, a (ii) v souvislosti s konzultací s vládou nebo regulačním orgánem.

4. Povinnosti Provozovatele

- (1) Provozovatel zajistí soulad se zákonnými ustanoveními platných zákonů o ochraně údajů, zejména zákonnost zpracování osobních údajů Zpracovatelem jménem Provozovatele.
- (2) Provozovatel bez zbytečného odkladu informuje Zpracovatele v případě, že zjistí jakékoli chyby nebo nesrovnalosti v operacích zpracování, které mají vliv na dodržování platných zákonů o ochraně údajů.

5. Práva subjektu údajů

- (1) Zpracovatel není povinen přímo odpovědět na žádné otázky Dotčených osob a odkáže takové Dotčené osoby na Provozovatele, pokud informace poskytnuté Dotčenou osobou postačují k identifikaci Provozovatele, kterého se otázka týká. Výše uvedené platí přiměřeně, pokud Dotčená osoba požádá Zpracovatele o opravu, vymazání nebo blokování údajů.
- (2) Je-li provozovatel povinen odpovědět na jakoukoli otázku dotčených osob týkající se zpracování osobních údajů, Zpracovatel mu přiměřeně pomůže při poskytování požadovaných informací. Zpracovatel je povinen poskytnout informace pouze na základě zdokumentovaného pokynu Provozovatele. Zpracovatel nenese odpovědnost, pokud provozovatel správně nebo včas neodpoví na žádost dotčené osoby nebo pokud provozovatel na otázky dotčené osoby vůbec neodpoví.
- (3) Pokud dotčená osoba uplatní vůči Zpracovateli nároky podle článku 82 GDPR nebo odpovídajících ustanovení jiných platných zákonů o ochraně údajů, provozovatel se zavazuje přiměřeně pomoci Zpracovateli při obhajobě proti takovým nárokům.

6. Technická a organizační opatření

- (1) Zpracovatel zavede a bude dodržovat technická a organizační opatření uvedená v **příloze 2** této DPA, která mohou rozlišovat mezi poskytovanými konkrétními službami a produkty.
- (2) Technická a organizační opatření podléhají technickému pokroku a dalšímu vývoji. Zpracovatel může technická a organizační opatření změnit za předpokladu, že nová opatření nedosahují úrovně zabezpečení poskytované specifickými opatřeními. Podstatné změny musí být zdokumentovány.

7. Komunikace v případě porušení ochrany osobních údajů

Zpracovatel bez zbytečného odkladu informuje Provozovatele, pokud se dozví o jakémkoli porušení ochrany osobních údajů týkajícím se osobních údajů Provozovatele, a poskytne mu přiměřeně dostupné informace, které potřebuje ke splnění svých oznamovacích povinností vůči dotčené osobě a/nebo oznamovacích povinností vůči příslušným orgánům na ochranu údajů. Provozovatel dává provozovateli pokyn, aby přijal všechna opatření, která považuje za nezbytná nebo užitečná k zajištění osobních údajů zpracovávaných jménem Provozovatele ak minimalizaci jakýchkoli možných nepříznivých důsledků pro dotčenou osobu.

8. Subdodavatelské smlouvy

- (1) Zpracovatel nesmí zadat zpracování osobních údajů subdodavatelem bez předchozího písemného souhlasu Provozovatele, konkrétního nebo všeobecného. Provozovatel tímto výslovně souhlasí s tím, aby Zpracovatel zapojil subdodavatele do zpracování osobních údajů jménem Provozovatele, jak je uvedeno v příloze 3 této DPA, přičemž se může rozlišovat mezi poskytovanými konkrétními službami a produkty. Provozovatel tímto obecně souhlasí s tím, aby zpracovatel zapojil další subdodavatele, kteří poskytnou dostatečné záruky na implementaci vhodných technických a organizačních opatření takovým způsobem, aby zpracování osobních údajů splňovalo požadavky GDPR nebo odpovídající požadavky jiných platných zákonů o ochraně údajů.
- (2) Zpracovatel před využitím všeobecného souhlasu se zapojením dalších subdodavatelů informuje Provozovatele a uvede, jak se bude interpretovat nereagování, čímž poskytne provozovateli možnost namítat proti změně. Provozovatel písemně informuje Zpracovatele do čtrnácti (14) dnů od doručení oznámení Zpracovatele, zda az jakých opodstatněných důvodů namítá proti náhradnímu nebo dodatečnému subdodavateli.
- (3) Pokud provozovatel včas nenamítá, bude se to považovat za vzdání se svého odpovídajícího práva. Pokud provozovatel namítá, Zpracovatel je oprávněn buď vypovědět tuto dohodu o zpracování údajů s třiceti (30) denní písemnou výpovědí lhůtou, nebo vynaložit přiměřené úsilí na to, aby provozovateli navrhl změnu zpracovatelských operací, aby se předešlo zpracování osobních údajů dalším nebo náhradním Zpracovatelem. Navrhovaná změna nesmí Provozovatele nepřiměřeně zatěžovat.
Pokud se Zpracovatel rozhodne navrhnout změnu v operacích zpracování a Zpracovatel pak není schopen změnu provést v přiměřené lhůtě, nebo pokud Provozovatel navrhovanou změnu neschválí, přičemž takové schválení nelze bezdůvodně odepřít, kterákoli ze stran může vypovědět Dohodu o zpracování údajů (DPA) s třiceti (30) denní písemnou výpovědí. Pokud by byla Dohoda o zpracování údajů z jakéhokoli důvodu vypovězena, Provozovatel zajistí, aby Zpracovateli nebyly poskytnuty žádné Osobní údaje ke zpracování jménem Provozovatele, pokud mezi stranami není uzavřena nová dohoda o zpracování údajů.
- (4) Při zapojení subdodavatelů do zpracování osobních údajů jménem Provozovatele je Zpracovatel povinen zajistit splnění následujících podmínek:
 - Smlouva o subdodavatelském zpracování musí být v zásadě v souladu s ustanoveními o ochraně údajů dohodnutými mezi provozovatelem a zprostředkovatelem v této DPA;
 - Zpracovatel je zodpovědný za chování a výkon každého schváleného subdodavatele a bude jediným kontaktním bodem Provozovatele, pokud jde o zpracování osobních údajů subdodavatelem.

9. Práva k auditu

- (1) Na základě předchozí písemné žádosti Zpracovatel potvrdí Provozovateli, že je v souladu s touto Dohodou o zpracování údajů, a to poskytnutím přiměřených důkazů ve formě výsledků vlastního auditu, interních pravidel chování společnosti včetně externích důkazů o souladu, certifikátů o ochraně údajů a/nebo bezpečnosti informací (např. ISO 27001), schválených kodexů chování nebo jiných vhodných. Důkazy o provádění opatření, která nejsou specifická pro tuto dohodu o ochraně údajů, lze poskytnout ve formě aktuálních potvrzení, zpráv nebo výpisů z nich od nezávislých orgánů (např. externích auditorů, interního auditu, odpovědné osoby za ochranu údajů, oddělení IT bezpečnosti nebo auditorů kvality) nebo vhodné certifikace prostřednictvím auditu IT bezpečnosti nebo ochrany údajů.
- (2) Provozovatel má právo provést audit dodržování této Dohody o ochraně údajů ze strany Zpracovatele, pokud se na základě opodstatněných důvodů, které je třeba oznámit Zpracovateli, domnívá, že práva podle odstavce 1 nejsou v individuálním případě dostačující, nebo pokud příslušný orgán na ochranu údajů požádá o audit. Audit se provede během běžných pracovních hodin bez narušení obchodních činností Zpracovatele, berouce v úvahu přiměřenou lhůtu, která v žádném případě nesmí být kratší než třicet (30) dnů. Zpracovatel může audit podmínit podepsáním dohody o mlčenlivosti, pokud jde o údaje jiných zákazníků a zavedenou technická a organizační opatření.
- (3) Provozovatel nesmí jmenovat auditora třetí strany, který je v konkurenčním vztahu se Zpracovatelem nebo jeho přidruženými společnostmi nebo není vhodně kvalifikován k provedení auditu. Provozovatel nebude uplatňovat svá auditorská práva více než jednou za období dvanácti (12) měsíců, s výjimkou (i) případů, kdy to vyžaduje pokyn příslušného orgánu na ochranu údajů nebo jiného regulačního orgánu s jurisdikcí nad Provozovatelem; nebo (ii) Provozovatel se důvodně domnívá, že další audit je potřebný z důvodu porušení nebo podezření z porušení bezpečnosti, které utrpěl Zpracovatel.
- (4) Zpracovatel není povinen zveřejnit ani poskytnout přístup k žádným (i) údajům týkajícím se jiných zákazníků (x) Zpracovatele, (y) jeho přidružených společností nebo (z) jakýchkoli subdodavatelů; (ii) interním účetním nebo finančním informacím nebo obchodním tajemstvím Zpracovatele, jeho přidružených společností nebo jakýchkoli subdodavatelů; nebo (iii) informacím, které by mohly ohrozit bezpečnost jakýchkoli systémů nebo prostor Zpracovatele, jeho přidružených společností nebo jakýchkoli subdodavatelů.

10. Odpovědnost a náhrada škody

Ustanovení o odpovědnosti dohodnuté mezi stranami ve Smlouvě se přiměřeně vztahují na jakoukoli odpovědnost vyplývající z této DPA nebo v souvislosti s ní.

11. Vrácení nebo vymazání osobních údajů po ukončení smlouvy

Po ukončení této DPA Zpracovatel na základě rozhodnutí Provozovatele vymaže osobní údaje zpracovávané podle této Dohody nebo vrátí tyto údaje a vymaže stávající kopie, pokud a tak dlouho, jak to vyžadují příslušné právní předpisy.

12. Různé

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

**PŘÍLOHA 1 K DPA
INFORMACE SOUVISEJÍCÍ S OSOBNÍMI ÚDAJEMI A JEJICH ZPRACOVÁNÍM**

Předmět zpracování osobních údajů	Poskytování služeb provozovateli na základě smlouvy.
Povaha zpracování osobních údajů	Zpracování osobních údajů pro účely poskytování služeb dle Smlouvy v souladu s jejími podmínkami včetně operací popsaných v čl. Čl. 2 GDPR.
Typy osobních údajů	Osobní údaje mohou zahrnovat: jméno, telefonní a faxové číslo, e-mailovou adresu, poštovní adresu, uživatelské jméno/ID, přístup k systému/používání/preference/autorizaci, IP adresu, časové pásmo, jazyk, název společnosti a další informace o právnické osobě.
Účel zpracování osobních údajů	Poskytování služeb podle Smlouvy v souladu s jejími podmínkami.
Kategorie dotýčných osob	Jednotlivci, o jejichž údaje poskytuje Zpracovatel Provozovatel nebo osoby pověřené Provozovatelem prostřednictvím využívání služeb na základě Smlouvy. Mezi takové osoby mohou patřit např.: Provozovatel, jeho dodavatelé, poskytovatelé služeb nebo jiní smluvní partneři, jejich příslušní zaměstnanci a jiné osoby, jako například uživatelé nemovitostí Provozovatele.
Trvání zpracování osobních údajů	Doba trvání Smlouvy a období od skončení platnosti Smlouvy do vymazání Osobních údajů Zpracovatelem v souladu se Smluvními podmínkami.

PŘÍLOHA 2 K DPA TECHNICKÁ A ORGANIZAČNÍ OPATŘENÍ

Administrativní, fyzická, organizační a technická opatření Zpracovatele musí zahrnovat minimálně toto:

1. Důvěrnost
 - Kontrola fyzického přístupu

Zpracovatel dodržuje standardy kontroly fyzického přístupu určené k omezení neoprávněného fyzického přístupu k zařízením pro ukládání a zpracování údajů. Vstupní body jsou ovládány elektronickými a mechanickými zámky. Kromě toho jsou zavedeny bezpečnostní služby zařízení. Interní předpisy Zpracovatele zajišťují, že po ukončení pracovního poměru se zaměstnancům odeberou přístupová oprávnění a vrátí se přístupové průkazy a/nebo klíče.
 - Elektronická kontrola přístupu

Elektronický přístup ke všem systémům pro ukládání a zpracování dat je chráněn bezpečným heslem. Platnost a síla hesla (minimálně 10 alfanumerických znaků) se řídí interními předpisy Zpracovatele. Přístup mimo síť Zpracovatele je zajištěn pouze prostřednictvím virtuálních soukromých sítí (VPN) s použitím dvoufaktorového ověření. Tokeny udělené pro vzdálený přístup se odeberou, když již není přístup potřebný.
 - Interní kontrola přístupu

Pro všechny systémy zpracování a uchování údajů byl implementován koncept a mechanismus autorizace založen na potřebách, aby se zabránilo neoprávněnému přístupu k osobním údajům. Autorizace přístupu podléhá pravidelnému ověřování, jak je uvedeno v interních předpisech Zpracovatele.
2. Integrita
 - Řízení přenosu dat

Všechny osobní údaje přenášené z jakéhokoli zařízení, které tyto údaje shromažďuje, do systémů Zpracovatele jsou šifrovány a přenášeny prostřednictvím zabezpečeného kanálu.
 - Kontrola zadávání údajů

Zpracovatel zaznamenává a monitoruje, zda a kým byly osobní údaje vloženy do systémů pro ukládání a zpracování dat, kdy byly změněny nebo vymazány.
3. Dostupnost a odolnost
 - Kontrola dostupnosti

Všechny osobní údaje jsou zálohovány. Záložní kopie informací a softwaru se vytvářejí a pravidelně testují v souladu s interními předpisy Zpracovatele.
 - Rychlé zotavení

Pro různé systémy ukládání a zpracování dat jsou zavedeny postupy obnovy údajů, které se pravidelně přehodnocují. Postupy a opatření k zajištění kontinuity podnikání jsou stanoveny ve vnitřních předpisech Zpracovatele. Provádějí se pravidelné kontroly kontinuity podnikání.
4. Postupy pro pravidelné testování, hodnocení a vyhodnocování
 - Správa ochrany údajů

Jsou zavedeny postupy pro řízení incidentů, změn a testů včetně automatických testovacích postupů a pravidelně se přehodnocují. Další testování bezpečnosti a ochrany se provádí na specifických kontrolních bodech kvality během procesu vývoje aplikací oddělením kybernetické bezpečnosti Zpracovatele, jakož i třetími stranami na požádání. Po nasazení a každé změně se aplikace skenují z hlediska různého rozsahu.
5. Ochrana údajů již v návrhu a standardní ochrana údajů

Aby se zajistilo, že systémy jsou navrženy s ohledem na soulad s ochranou údajů a bezpečností, všechny bezpečnostní požadavky jsou identifikovány a zdokumentovány během fáze návrhu projektu v souladu s interními předpisy Zpracovatele.
6. Kontrola objednávek a subdodavatelů
 - Kontrola objednávek

Zpracování osobních údajů jménem Provozovatele se provádí pouze v rozsahu Smlouvy a na základě zdokumentovaných pokynů Provozovatele. Úplné a konečné pokyny Provozovatele pro zpracování osobních údajů jsou definovány používáním služeb Provozovatelem a jeho oprávněnými uživateli dle Smlouvy.
 - Kontrola subdodavatele

Zpracovatel zapojí třetí stranu do zpracování osobních údajů jménem Provozovatele pouze s jeho předchozím souhlasem a na základě jasných smluvních ujednání týkajících se přiměřené bezpečnosti, důvěrnosti a soukromí.

**PŘÍLOHA 3 PRO DPA
SEZNAM SUBDODAVATELŮ ÚDAJŮ**

Provozovatel souhlasí se zapojením následujících subdodavatelů ze strany Zpracovatele:

Subdodavatel	Adresa	Popis služeb poskytovaných subdodavatelem
Schindler Management AG	Zugerstrasse 13, 6030 Ebikon, Švýcarsko	Správa osobních údajů
Schindler Aufzüge AG	Zugerstrasse 13, 6030 Ebikon, Švýcarsko	Správa osobních údajů
Schindler Digital Innovation GmbH	Schindlerovo náměstí, 12105 Berlín, Německo	Správa osobních údajů
Grassfish Marketing Technologies GmbH	Heiligenstaedter Strasse 31/1/601, 1190 Vídeň, Rakousko	Správa osobních údajů
Společnost Microsoft Ireland Operations Ltd.	One Microsoft Place, Jižní County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irsko	Cloudový provoz