

ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ – CHETTY VOICEBOT PRO STŘEDOČESKÝ KRAJ

Tento dokument (dále jen „**zpracování osobních údajů**“) upravují práva a povinnosti smluvních stran ze smlouvy o poskytování softwaru jako služby, která na ně odkazuje (dále jen „**Smlouva**“), uzavřené mezi společností **Chatbot Chetty s.r.o.**, IČO: 22280316, se sídlem Chudenická 1059/30, 102 00 Praha 10, zapsána Městským soudem v Praze, odd. C vložka 413861 (dále jen „**Poskytovatel**“) na straně jedné a zákazníkem na straně druhé (dále jen „**Zákazník**“).

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Pro účely Smlouvy a těchto Podmínek:

- a) „**Služby**“ znamenají služby poskytované Poskytovatelem Zákazníkovi dle čl. 2 těchto Podmínek.
- b) „**Software**“ znamená software s obchodním označením *Chetty*, vyvinutý a provozovaný Poskytovatelem, který představuje chatbota či voicebota založeného na umělé inteligenci, a který umožňuje v mezích jeho aktuálních technických možností integraci na webové stránky a následné generování odpovědí na zadané vstupy Uživatelů. Ve Smlouvě je sjednáno, zda je jejím předmětem chatbot, voicebot, či obě varianty; není-li sjednáno nic, je jejím předmětem pouze chatbot.
- c) „**Tenant**“ znamená virtuální logický prostor v rámci Softwaru, který je využíván pro poskytování Služeb konkrétnímu Zákazníkovi; obsahuje například individuální nastavení pro daného Zákazníka a další specifická data.
- d) „**Uživatel**“ znamená fyzickou osobu, která má možnost přistupovat k Softwaru, například na základě interakce na webových stránkách, kde je Software integrován.
- e) „**Den zahájení**“ znamená datum, které je takto označeno ve Smlouvě; není-li ve Smlouvě sjednáno, jedná se o termín definovaný okamžik účinnosti Smlouvy.
- f) „**Minimální doba trvání**“ znamená úvodní dobu, po kterou bude trvat Smlouva; není-li sjednáno jinak, činí Minimální doba trvání jeden rok.
- g) „**Fakturační období**“ znamená jedno dílčí období poskytování Služeb, přičemž ode Dne zahájení začíná běžet první Fakturační období a během doby trvání Smlouvy následují jednotlivá Fakturační období bezprostředně po sobě; není-li sjednáno jinak, činí Fakturační období jeden rok.
- h) „**Cena**“ znamená cenu za Služby za jedno Fakturační období, která byla sjednána ve Smlouvě.
- i) „**Data**“ znamenají data vložená do Softwaru ze strany Zákazníka, respektive jednotlivých Uživatelů. Daty nejsou údaje, které v Softwaru byly nezávisle na Zákazníkovi či Uživatelích, zejména proto, že byly vloženy samotným Poskytovatelem či z jeho pokynu či pocházejí ze samotné povahy Softwaru.

1.2. V případě rozporu ujednání ve Smlouvě s těmito Podmínkami mají přednost ujednání ve Smlouvě.

2. POSKYTNUTÍ PŘÍSTUPU K TENANTU

2.1. Poskytovatel bude ode Dne zahájení Zákazníkovi poskytovat Služby spočívající ve vytvoření a udržování Tenantu a umožnění dálkového přístupu k Softwaru a využívání jeho funkcí v rámci Tenantu, včetně integrací Softwaru do vlastních webových služeb Zákazníka, a to prostřednictvím internetu na adrese určené Poskytovatelem.

- 2.2. Nejpozději ke Dni zahájení sdělí Poskytovatel Zákazníkovi údaje nezbytné pro přístup do Tenantu.
- 2.3. Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit adresu, na které bude Tenant zpřístupněn Zákazníkovi, avšak jen výjimečně a v odůvodněných případech; Poskytovatel je též povinen vynaložit přiměřené úsilí k tomu, aby zamýšlenou změnu Zákazníkovi oznámil alespoň 30 dnů před její účinností.
- 2.4. Součástí Služeb není zajištění internetového připojení ani hardwarového a softwarového vybavení nezbytného pro přístup k Softwaru. Součástí Služeb dále není další individuální rozvoj Softwaru.
- 2.5. Poskytovatel není povinen poskytovat jakékoli aktualizace Softwaru.
- 2.6. Aniž je dotčen odst. 2.5 Podmínek, bere Zákazník na vědomí, že Software, jakožto software provozovaný, vyvíjený a spravovaný Poskytovatelem, se může v čase měnit co do vzhledu, rozsahu funkcionalit či způsobu ovládání na základě rozhodnutí Poskytovatele. Tyto změny nicméně nesmí negativně ovlivnit funkcionalitu Softwaru vymíněné ve Smlouvě. Nové funkce, možnosti či nástroje přidávané do Softwaru také podléhají těmto Podmínkám.

3. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 3.1. S ohledem na předmět Smlouvy jsou smluvní strany srozuměny s tím, že Poskytovatel bude jakožto zpracovatel dle čl. 28 obecného nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen „GDPR“) zpracovávat osobní údaje obsažené v Datech pro Zákazníka jakožto správce osobních údajů ve smyslu GDPR. Tento článek 3 představuje dohodu o zpracování osobních údajů dle čl. 28 odst. 3 GDPR.
- 3.2. Pro účely zpracování osobních údajů se stanovují tyto parametry:
 - a) Předmětem zpracování je umožnění Zákazníkovi využívat Software, což zahrnuje zpracování osobních údajů obsažených v rámci Dat.
 - b) Doba trvání zpracování je stanovena ode Dne zahájení na dobu trvání Smlouvy. Po uplynutí této doby budou smluvní strany postupovat dle odstavce 3.3.g).
 - c) Zpracování má povahu automatizovaného procesu přijímání osobních údajů od Zákazníka za využití Softwaru, jejich uložení (v cloudu, respektive na umístění zajištěném Poskytovatelem), provádění výpočtů nad nimi a jejich předání jazykovému modelu za účelem vygenerování reakce, a dále případné využití v rámci poskytování podpory během reakcí na Zákaznické požadavky.
 - d) Účelem zpracování je uchování dat obsažených v Tenantu, využití funkcionalit Softwaru, a zajišťování uživatelské podpory na základě analýzy údajů dle Zákaznických požadavků.
 - e) Poskytovatel bude zpracovávat následující typy osobních údajů: identifikační a přihlašovací údaje Uživatelů a údaje vzniklé na základě využívání Softwaru, zejména provozní údaje a uložená Data, zahrnující informace týkající se koncových uživatelů Softwaru, které tito koncoví uživatelé v rámci využívání Softwaru poskytnou (kontaktní a identifikační údaje, údaje spojené s obsahem jejich komunikace).
 - f) Poskytovatel bude zpracovávat údaje týkající následujících kategorií subjektů údajů: Uživatelé, subjekty údajů vedené v evidenci Zákazníka v rámci Dat, koncoví uživatelé Softwaru včetně uživatelů z veřejnosti.
- 3.3. Poskytovatel je při zpracovávání osobních údajů povinen:
 - a) zpracovávat osobní údaje výlučně na základě doložených pokynů Zákazníka; pro vyloučení pochybností zpracovávání osobních údajů v souladu s povinnostmi Poskytovatele dohodnutými v rámci Smlouvy se považuje za prováděné v souladu s instrukcemi Zákazníka;

- b) řídit se instrukcemi Zákazníka v otázkách předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, pokud mu toto zpracování již neukládá právo Evropské unie nebo členského státu, které se na Poskytovatele vztahuje; v takovém případě Poskytovatel Zákazníka informuje o tomto právním požadavku před zpracováním, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu;
- c) zajišťovat, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti;
- d) nezapojit do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení Zákazníka;
- e) při zohlednění povahy zpracování, být Zákazníkovi nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění povinnosti Zákazníka reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů;
- f) být Zákazníkovi nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi Zákazníka (i) zajistit úroveň zabezpečení zpracování, (ii) ohlašovat případy porušení zabezpečení osobních údajů Úřadu pro ochranu osobních údajů a případně též subjektům údajů, (iii) posuzovat vliv na ochranu osobních údajů a (iv) realizovat předchozí konzultace s Úřadem pro ochranu osobních údajů, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Poskytovatel k dispozici;
- g) v souladu s rozhodnutím Zákazníka všechny osobní údaje buď vymazat, nebo vrátit Zákazníkovi po ukončení poskytování plnění dle Smlouvy, a vymazat existující kopie, pokud právo Evropské unie nebo členského státu nepožaduje uložení daných osobních údajů; toto Poskytovatel protokolárně provede nejpozději do 30 dnů od ukončení poskytování plnění dle Smlouvy a protokol předá Zákazníkovi;
- h) poskytnout Zákazníkovi veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené právními předpisy na ochranu osobních údajů;
- i) umožnit auditu a k těmto auditům přispívat, a to dle podmínek dále v tomto článku.

Zabezpečení

- 3.4. Poskytovatel přijal a udržuje taková technická a organizační opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.
- 3.5. Poskytovatel přijal a udržuje technická a organizační opatření k zajištění přiměřené úrovně zabezpečení, a tato opatření bude průběžně vyhodnocovat a v případě potřeby aktualizovat. Přitom přihlédne ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob.

Další zpracovatelé

- 3.6. Poskytovatel je oprávněn zapojit do zpracování pouze ty další zpracovatele, kteří poskytují dostatečné záruky zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby dané zpracování splňovalo požadavky GDPR a aby byla zajištěna ochrana práv subjektu údajů. Poskytovatel je oprávněn zapojit do zpracování další zpracovatele jen tehdy, pokud zajistí, aby tomuto dalšímu zpracovateli byly uloženy stejné povinnosti na ochranu údajů, jaké jsou uvedeny v těchto podmínkách mezi správcem a zpracovatelem.
- 3.7. Poskytovatel je oprávněn zapojit do zpracování následující další zpracovatele:
 - a) Bubble Group, Inc., společnost založené dle práva státu Delaware, se sídlem 22 W 21st Street, 2nd Floor, New York, NY 10010;
 - b) Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, D18 P521 Dublin 18, Irsko;

- c) OpenAI, LLC 548 Market Street PMB 97273 San Francisco, California 94104-5401 United States.
 - d) Eleven Labs Inc., 169 Madison Ave #2484, New York, NY 10016 (<https://elevenlabs.io/terms-of-use-eu> a specificky pak dohoda o zpracování osobních údajů dostupná na <https://elevenlabs.io/dpa>, která inkorporuje standardní smluvní doložky vydané Evropskou komisí).
- 3.8. Zákazník dále uděluje obecný a předchozí souhlas k zapojení dalšího zpracovatele, respektive změně v seznamu zapojených zpracovatelů, což proběhne následujícím postupem:
- a) Poskytovatel zašle Zákazníkovi e-mail, jehož obsahem bude oznámení o uvažovaném zapojení či změně dalšího zpracovatele.
 - b) Zákazník je oprávněn do 5 pracovních dnů zaslat Poskytovateli písemné odůvodněné připomínky, pokud má k danému zapojení zpracovatele důvodné výhrady. Za důvodné připomínky se nepovažuje prostý nesouhlas se zapojením dalšího zpracovatele.
 - c) Pokud Zákazník nezašle Poskytovateli svoje odůvodněné připomínky dle písm. b) výše, je Poskytovatel oprávněn dalšího zpracovatele zapojit.

Audit

- 3.9. V rámci auditu může Zákazník (správce) v místě určeném Poskytovatelem ověřovat, zda Poskytovatel řádně plní svoje povinnosti v oblasti zpracování osobních údajů dle Smlouvy, přičemž Poskytovatel se zavazuje zajistit v dohodnutém termínu přítomnost jím pověřené osoby, která bude připravena předkládat Zákazníkovi nezbytné doklady a informace. Poskytovatel není povinen zpřístupňovat přístup do prostor či zařízení, pokud by tím mělo dojít k ohrožení závazků týkající se ochrany důvěrných informací.
- 3.10. Strany nesou náklady spojené s provedením auditu každý sám s výjimkou případů, kdy byl audit proveden na základě domnělého porušení povinností Poskytovatele, které se při auditu neprokáže; v takovém případě má Poskytovatel nárok na úhradu přiměřených nákladů.
- 3.11. Zákazník může pověřit provedením auditu i třetí osobu; v takovém případě poskytne kontaktní a identifikační údaje pověřené osoby a zaváže ji mlčenlivostí v rozsahu, jakým je vázán Poskytovatel sám.
- 3.12. Pro vyloučení pochybností je Poskytovatel oprávněn odmítnout poskytnout součinnost v případě, že se jedná o zjevně šikanózní či neodůvodněnou žádost.
- 3.13. Smluvní strany se dohodly, že pokud to bude potřebné ke splnění požadavků předpisů na ochranu osobních údajů, uzavřou bez zbytečného odkladu po výzvě kterékoli Smluvní strany písemný dodatek Smlouvy zohledňující takové požadavky.
- 3.14. S ohledem na charakter zpracování nebylo nutné provádět posouzení vlivu na ochranu osobních údajů ve smyslu článku 35 GDPR. Pokud by nastala změna okolností odůvodňující jeho provedení, použije je odstavec 3.3.f).