

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

## I. ÚDAJE POSKYTOVATELE

Společnost: GINA Software s.r.o.  
Se sídlem: Purkyňova 649/127,612 00 Brno, Česká republika  
IČ: 29254191, DIČ: CZ 29254191  
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem  
v Brně, oddíl oddíl C, vložka 68585  
Telefon: +420 720 730 830  
Email: info@ginasystem.com  
Bankovní spojení: 270682726/0300, ČSOB, a.s.  
Zastoupena: Ing. Zbyněk Poulíček, Ing. Boris Procházka, Ing. Petra Černá  
Seznam provozoven: Purkyňova 649/127,612 00 Brno, Česká republika  
Lidická kolonie 4958/41, 586 01 Jihlava  
Husova 1648/36, 586 01, Jihlava

## II. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

II.1. Tento dokument s označením Všeobecné obchodní podmínky upravuje v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“) vzájemná práva a povinnosti smluvních stran a který vydal Poskytovatel pro případy, kdy je část obsahu smluv uzavíraných Poskytovatelem určena odkazem na jeho obchodní podmínky (dále jen „Obchodní podmínky“), které vznikají zejména v souvislosti s prodejem, poskytováním a užíváním software Poskytovatele (dále jen „programové řešení“), prováděním konzultačních, implementačních a jiných prací a služeb (dále jen „služby“), (souhrnně dále také jen „Produkty Poskytovatele“) Nabyvateli.

## III. UZAVŘENÍ SMLOUVY, OBJEDNÁVKA

- III.1. Mezi Nabyvatelem a Poskytovatelem bude vždy uzavřena samostatná smlouva, jejímž obsahem bude zejména prodej, poskytování a užívání Produktů Poskytovatele. Tato Smlouva může být nahrazena objednávkou zaslou Nabyvatelem Poskytovateli, která byla ze strany Poskytovatele závazně potvrzena (smlouva i objednávka dále také jen „Smlouva“).
- III.2. Objednávku může Nabyvatel zaslat Poskytovateli prostřednictvím e-mailové adresy info@ginasystem.com. V objednávce je Nabyvatel povinen uvést správné, pravdivé a úplné údaje, zejména správnou a úplnou fakturační a poštovní adresu, na kterou má být objednaný produkt dodán.
- III.3. Poskytovatel je povinen do 7 pracovních dnů objednávku Nabyvateli potvrdit, nebo Nabyvatele informovat o důvodech nepotvrzení objednávky a neuzavření smluvního vztahu s Nabyvatelem, a to na e-mailovou adresu Nabyvatele, ze které byla Poskytovateli objednávka doručena. Poskytovatel vždy při potvrzení objednávky potvrdí platnost ceny Produktů Poskytovatele. V případě, že bude Poskytovatelem uvedena cena vyšší, než je cena na objednávce, může Nabyvatel novou cenu přijmout nebo zrušit objednávku. V případě, že je nová cena nižší, než je cena uvedená na objednávce, bude produkt nebo služba Nabyvateli dodán za aktuální (nižší) cenu.
- III.4. Poskytovatel není povinen objednávku přijmout, zejména pokud:
- produkt se již nedodává,
  - změnila se výrazným způsobem cena produktu.

c) Nabyvatel opakovaně porušil své povinnosti, zejména zaplatit kupní cenu.

Pro účely smluvního vztahu mezi Poskytovatelem a Nabyvatelem se vylučuje použití ustanovení § 1729 občanského zákoníku.

III.5. Na základě Smlouvy je Poskytovatel povinen ve sjednaném termínu dodat Nabyvateli požadovaný Produkt Poskytovatele a Nabyvatel objednaný Produkt Poskytovatele převzít a zaplatit Poskytovateli sjednanou cenu za dodání Produktu Poskytovatele.

#### IV. PLATEBNÍ PODMÍNKY

IV.1. Výše ceny za Produkty Poskytovatele jsou uvedeny ve Smlouvě mezi Poskytovatelem a Nabyvatelem. K ceně Produktů Poskytovatele bude připočtena daň z přidané hodnoty dle platných právních předpisů.

IV.2. Cenu za programové řešení a služby Poskytovatele a případné náklady Poskytovatele spojené s dodáním dle Smlouvy je Nabyvatel povinen uhradit Poskytovateli na základě faktury vystavené Poskytovatelem, a následujícím způsobem:

- bezhotovostně převodem na účet Poskytovatele č. 270682726/0300, vedený u společnosti Československá obchodní banka, a. s. (dále jen „účet Poskytovatele“);

IV.3. Faktura vystavená Poskytovatelem musí obsahovat všechny náležitosti daňového dokladu dle platných právních předpisů. Splatnost faktury je smluvními stranami sjednána na je 14 dnů, není-li na faktuře uvedeno jinak. Dnem úhrady faktur se rozumí den připsání fakturované částky na bankovní účet Poskytovatele. V případě prodlení se zaplacením faktury nebo její části je smluvními stranami sjednán úrok z prodlení 0,05% z dlužné částky za každý i započatý den prodlení, přičemž nárok Poskytovatele na úrok z prodlení vzniká dnem následujícím po dni splatnosti faktury.

#### V. DODACÍ PODMÍNKY

V.1. Primárním způsobem dodání softwarových Produktů Poskytovatele je instalace SW do Poskytovatelem doporučeného či zakoupeného Hardwaru. V případě požadavku Nabyvatele je možné naistalovat softwarový Produkt Poskytovatele do vlastního zařízení Nabyvatele. V takovém případě bere Nabyvatel na vědomí, že existuje riziko spojené s možnou nekompatibilitou softwarového Produktu Poskytovatele a hardwaru Nabyvatele. Poskytovatel nenes odpovědnost za škodu způsobenou takovou nekompatibilitou.

V.2. Termín a způsob dodání jsou podrobněji sjednány mezi smluvními stranami ve Smlouvě. V případě prodlení Nabyvatele s poskytnutím potřebné součinnosti pro poskytnutí a dodání služeb se dodací doba prodlužuje o dobu, po kterou je Nabyvatel v prodlení s převzetím Produktu Poskytovatele.

V.3. O dodání Produktu Poskytovatele se smluvní strany zavazují vyhotovit předávací protokol. Má-li Nabyvatel k dodanému produktu výhrady, uvede je do tohoto předávacího protokolu a Poskytovatel je v dohodnuté době vypořádá. Převzetím předávacího protokolu dochází k akceptaci výsledku činnosti Poskytovatele. K dodání Produktu poskytovatele Nabyvatelem dochází také umožněním nakládat s takovým produktem.

#### VI. TECHNICKÁ PODPORA

VI.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Nabyvateli jako součást Produktu Poskytovatele technickou podporu. Technická podpora se vztahuje vždy pouze na aktuálně platnou verzi produktu, která je u Poskytovatele v nabídce, a na provedení upgrade z verze předchozí na verzi aktuální.

VI.2. V případě pořízení Produktu Poskytovatele prostřednictvím partnerského dodavatele řeší technickou podporu tento dodavatel po konzultaci s Poskytovatelem.

VI.3. Není-li mezi smluvními stranami sjednáno jinak je Nabyvateli technická podpora Poskytovatele k dispozici

- telefonicky, na čísle +420 720 730 830, v pracovní dny v době od 8.00 do 18.00,
- elektronickou poštou, na adrese support@ginasystem.com, 24 hodin denně

VI.4. Přesnější informace o úrovních a podmínkách technické podpory jsou smluvními stranami sjednány ve Smlouvě.

## VII. AUTOMATICKÁ PROLONGACE SMLOUVY

VII.1. Je-li mezi Poskytovatelem a Nabyvatelem sjednán smluvní vztah na dobu určitou a není-li v příslušném smluvním ujednání uvedeno jinak, obnovuje se smluvní vztah za stejných podmínek automaticky po uplynutí sjednané doby na stejnou dobu, na jakou byl sjednán, a to i opakovaně. V případě, že Nabyvatel nebo Poskytovatel nemá zájem na takovém obnovení smluvního vztahu, je povinen nejpozději 1 měsíc před uplynutím sjednané doby písemně oznámit druhé smluvní straně, že si obnovu prodloužení nepřeje, jinak bude smluvní vztah automaticky obnoven a Nabyvatel je povinen hradit sjednanou odměnu. K písemnému oznámení doručenému později než 1 měsíc před uplynutím sjednané doby se nepřihlíží.

## VIII. LICENČNÍ PODMÍNKY

VIII.1. V případě, že je předmětem Smlouvy softwarový Produkt Poskytovatele, uděluje Poskytovatel Nabyvateli uzavřením Smlouvy nevýhradní, teritoriálně neomezenou licenci k užití softwarového Produktu Poskytovatele, a to na dobu sjednanou ve Smlouvě. Cena za licenci je zahrnuta v ceně za Produkty Poskytovatele.

VIII.2. V případě provedení úprav, aktualizací, vylepšení, či jiných změn softwarového produktu Poskytovatele je Licence poskytnuta i k takto změněnému softwarovému produktu. Jestliže nabyvatel získá upgradovanou verzi produktu, může používat buď upgradovanou, nebo původní verzi produktu, ne však obě současně.

VIII.3. Je-li sjednána licenční doba ve Smlouvě na dobu určitou (časově omezená licence), obnovuje se licence za stejných podmínek automaticky po uplynutí licenční doby na stejnou dobu, na jakou byla sjednána, a to i opakovaně. V případě, že Nabyvatel nemá zájem na obnovení licence, je povinen nejpozději 1 měsíc před uplynutím licenční doby písemně Poskytovateli oznámit, že si obnovu licence nepřeje, jinak bude licence automaticky obnovena a Nabyvatel je povinen uhradit licenční odměnu, která je součástí ceny za Produkty Poskytovatele. K písemnému oznámení Nabyvatele doručenému Poskytovateli později než 1 měsíc před vypršením licenční doby se nepřihlíží.

VIII.4. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněným vykonavatelem majetkových práv k softwarovému produktu a toto jeho právo není ničím ani nikým dotčeno či omezeno, a že je oprávněn poskytnout licenci dle těchto podmínek.

VIII.5. Nabyvatel je oprávněn k užití softwarového Produktu Poskytovatele výlučně za účelem stanoveným těmito Obchodními podmínkami a Smlouvou. Nabyvatel se zavazuje, že nebude vykonávat žádnou činnost, která by mohla jemu nebo třetím osobám umožnit neoprávněné užití softwarového Produktu Poskytovatele. Nabyvatel není oprávněn poskytovat softwarový Produkt Poskytovatele formou sublicence třetím osobám, ani jinak postoupit práva a povinnosti z poskytnuté Licence.

VIII.6. Manipulace nebo dekompilace programových kódů, re-engineering a odvozování programových verzí je nepřípustné. Licenční oprávnění Nabyvatele automaticky končí tím, jakmile nabyvatel poruší některé z těchto ustanovení. V takovém případě je rovněž povinen smazat produkt, všechny jeho kopie i související dokumentaci. Poskytovatel si vyhrazuje právo neposkytnout k žádnému svému softwarovému produktu zdrojové kódy, mimo popisu a definice rozhraní, který slouží pro potřeby integrace s aplikacemi jiných výrobců.

## IX. ZÁRUKA A ODPOVĚDNOST ZA VADY

IX.1. Poskytovatel poskytuje Nabyvateli na hardwarové Produkty Poskytovatele záruku v rozsahu a délce stanovené záručními podmínkami dodavatele nebo výrobce hardwarových produktů Poskytovatele.

IX.2. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škod a k minimalizaci vzniklých škod. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od Nabyvatele. Nabyvatel bere na vědomí, že Poskytovatel neodpovídá za vady Produktů Poskytovatele vzniklé v důsledku běžného opotřebení nebo nedodržení

návodu na použití produktů Poskytovatele, ani vady způsobené v důsledku mazání, upravování či jakéhokoli zasahování do hardwarových i softwarových Produktů Poskytovatele ze strany Nabyvatele nebo třetí osoby.

- IX.3. Poskytovatel odpovídá za škodu, kterou způsobí porušením svých smluvních povinností druhé smluvní straně. Smluvní strany konstatují, s přihlédnutím k ustanovení § 2898 občanského zákoníku, s ohledem na všechny okolnosti související s uzavřením Smlouvy, že úhrnná předvídatelná škoda, jež by mohla vzniknout, může činit maximálně částku rovnající se zaplacené ceně ze strany Nabyvatele za plnění, v jehož příčinné souvislosti vznikla škoda. V případě, že výši hodnoty plnění ze Smlouvy nelze určit, odpovídá Poskytovatel pouze nejvýše do částky 200.000,- Kč.
- IX.4. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení se splněním svých závazků, způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
- IX.5. Smluvní strany se dohodly, že veškerá komunikace týkající se uplatňování práv z vadného plnění probíhá výhradně písemnou formou s využitím elektronické pošty. Tento postup poskytuje Nabyvateli i Poskytovateli průkaznou evidenci o průběhu této komunikace.
- IX.6. Za účelem uplatnění nároků z vadného plnění se může Nabyvatel obracet na Poskytovatele na e-mailu: [support@ginasystem.com](mailto:support@ginasystem.com). Nabyvatel je povinen uvést identifikaci své osoby, datum uzavření Smlouvy a podrobný popis závady. Nabyvatel je současně povinen specifikovat jaké nároky z vadného plnění po Poskytovateli požaduje.
- IX.7. Poskytovatel se zavazuje Nabyvatele kontaktovat nejpozději ve lhůtě 7 dnů od obdržení výše uvedeného požadavku s vyjádřením k uplatňovaným nárokům a s návrhem řešení. V případě, že se bude jednat pouze o technický problém, bude dále řešen s Nabyvatelem prostřednictvím technického oddělení.
- IX.8. Poskytovatel neručí ani neodpovídá za škody způsobené migrací hardware na jiný typ nebo jinou hlavní verzi operačního systému, pokud není Poskytovatelem explicitně povoleno. Instalace bezpečnostní záplat, které jsou označovány vedlejšími čísly, jsou povoleny bez souhlasu Poskytovatele.

## X. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- X.1. Poskytovatel se zavazuje postupovat tak, aby subjekt údajů neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbá na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života subjektu údajů. Osobní údaje, které jsou poskytnuty dobrovolně Nabyvatelem za účelem splnění objednávky nebo Smlouvy jsou shromažďovány, zpracovávány a uchovávány v souladu s platnými zákony České republiky, zejména se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném a účinném znění.
- X.2. Veškeré údaje získané od Nabyvatele jsou užívány výhradně pro interní potřebu Poskytovatele (za účelem úspěšného splnění Smlouvy) a nejsou poskytovány třetím osobám. Výjimku představují externí dopravci, kterým jsou osobní údaje Nabyvatele předávány v minimálním rozsahu, které jsou nutné pro případné bezproblémové doručení Produktů Poskytovatele.
- X.3. Nabyvatel uzavřením smlouvy souhlasí se zpracováním a uchováváním osobních údajů v interní databázi Poskytovatele. Nabyvatel má právo přístupu ke svým osobním údajům a právo na jejich opravu včetně dalších zákonných práv k těmto údajům prostřednictvím kontaktování Poskytovatele na e-mailové adrese [info@ginasystem.com](mailto:info@ginasystem.com). Nabyvatel má právo na odstranění osobních údajů z databáze, požádá-li o to písemnou formou.
- X.4. S ohledem na skutečnost, že Poskytovatel může při provádění individuálních služeb a pokročilých služeb zákaznické podpory vystupovat jako zpracovatel osobních údajů, a Nabyvatel licence je nebo může být správcem těchto osobních údajů, uzavřeli spolu Poskytovatel a Nabyvatel licence smlouvu o zpracování osobních údajů, která tvoří přílohu č. 1 těchto Všeobecných obchodních podmínek. Smlouva o zpracování osobních údajů obsahuje vedle dalších náležitostí dle čl. 28 odst. 3 obecného nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně osobních údajů (dále jen „Nařízení“), mj.

předmět a dobu zpracování, povahu a účel zpracování, typ osobních údajů, povinnosti a práva Poskytovatele i Nabyvatele licence.

## XI. KONTAKTOVÁNÍ POSKYTOVATELE

- XI.1. S dotazy a náměty v souvislosti s produkty Poskytovatele nás můžete kontaktovat následně:
- a) Písemně na adresu: GINA Software s.r.o., Purkyňova 649/127, 612 00 Brno, Česká republika.
  - b) Elektronickou poštou na adresu [info@ginasystem.com](mailto:info@ginasystem.com).
  - c) Telefonicky na čísle +420 720 730 830, v pracovní dny v době od 8:00 do 18:00.
- XI.2. Objednávku můžete zaslat poštou nebo e-mailem. Přijetí objednávky Vám bude potvrzeno. Abychom zamezili zbytečným chybám v objednávce, a tím zpoždění či dokonce chybám v dodávce, doporučujeme konzultovat objednávku s příslušným pracovníkem obchodního oddělení, nebo si přímo vyžádat vypracování nabídky.

## XII. VOLBA PRÁVA A ŘEŠENÍ SPORŮ

- XII.1. Vztah mezi smluvními stranami a Smlouva samotná se řídí a je vykládána v souladu s právními předpisy České republiky, bez ohledu na kolizi právních řádů.
- XII.2. Strany se dohodly, že případné spory smluvních stran budou řešeny před věcně příslušným soudem v České republice. Místní příslušnost bude určena dle sídla Poskytovatele.
- XII.3. Smluvní strany se zavazují, že jakékoliv spory vzniklé ze Smlouvy a v souvislosti s ní budou řešit přednostně vzájemnou dohodou. Za tímto účelem se smluvní strany zavazují před tím, než zahájí řízení před příslušným soudem nebo jiným státním orgánem vyvolat mimosoudní jednání mezi smluvními stranami Smlouvy, a to jednání oprávněných zástupců smluvních stran. Teprve nepodaří-li se odstranit spor týkající se této Smlouvy či právních vztahů s ní souvisejících smírnou cestou, jsou smluvní strany oprávněny řešit tento spor u příslušného soudu v České republice.

## XIII. INTERPRETAČNÍ PRAVIDLA

- XIII.1. Obchodní podmínky musí být vykládány spolu se Smlouvou a s veškerými písemnými souvisejícími dokumenty, na které Smlouva odkazuje a které mohou být uzavřeny ve vazbě na Smlouvu. Při výkladu projevu vůle smluvních stran Smlouvy se přihledne k praxi zavedené mezi stranami v právním styku, k tomu, co právnímu jednání předcházelo, i k tomu, jak strany následně daly najevo, jaký obsah a význam právnímu jednání přiřkládají.
- XIII.2. Tyto Obchodní podmínky doplňují ustanovení Smlouvy a v případě, že jsou ke Smlouvě připojeny, stávají se její součástí. V případě, že je ve Smlouvě výslovně vyloučeno použití některého ustanovení těchto podmínek, toto ustanovení se pro smluvní vztah založený Smlouvou nepoužije. V případě, že ustanovení Smlouvy a těchto podmínek si vzájemně odporují, ustanovení těchto podmínek, která jsou se Smlouvou v rozporu, se nepoužijí v tom rozsahu, ve kterém Smlouvě odporují.

## XIV. DŮVĚRNÉ INFORMACE

- XIV.1. Smluvní strany konstatují, že za důvěrné považují informace uvedené ve Smlouvě a poskytnuté některou ze smluvních stran v souvislosti s plněním ze Smlouvy, které lze označit za skutečnost konkurenčně významnou, určitelnou, ocenitelnou a v příslušných kruzích běžně nedostupnou, která má být podle jejich původce či majitele utajena, zejména neveřejné informace o Produktech Poskytovatele a cenové politice Poskytovatele.
- XIV.2. Za důvěrné se rovněž považují ty informace, které jsou takto výslovně označeny. K tomuto označení postačí vyznačení nápisu „důvěrné“ např. na obal nosiče informací, do e-mailu, na faxovou zprávu, či jinou písemnost.
- XIV.3. Obě smluvní strany se zavazují tyto informace držet v tajnosti, bez souhlasu druhé smluvní strany, které se tyto informace týkají, je nezpřístupnit ani neumožnit jejich zpřístupnění třetí osobě ani osobám, a to ani v důsledku nedbalosti. Dále se smluvní strany zavazují, že budou tyto informace využívat pouze

k účelu, ke kterému jim tyto informace byly druhou smluvní stranou poskytnuty. Smluvní strany jsou povinny seznámit své pověřené pracovníky, kteří by se mohli dostat do styku s důvěrnými informacemi, s režimem nakládání s důvěrnými informacemi.

#### **XV. ZMĚNA OBCHODNÍCH PODMÍNEK**

- XV.1. Poskytovatel je oprávněn Obchodní podmínky doplnit či změnit, a to tím způsobem, že uveřejní jejich poslední znění na [www.ginasystem.com](http://www.ginasystem.com). Dnem uveřejnění nabývá nové znění Všeobecných obchodních podmínek platnosti, není-li v novém znění Všeobecných obchodních podmínek stanoveno datum pozdější.
- XV.2. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění Obchodních podmínek.
- XV.3. Poskytovatel je povinen Nabyvatele o změně Všeobecných obchodních podmínek informovat prostřednictvím emailové adresy Nabyvatele. Nabyvatel je oprávněn změnu Všeobecných obchodních podmínek do tří pracovních dnů odmítnout a z tohoto důvodu smluvní vztah vypovědět s 1 měsíční výpovědní dobou.
- XV.4. Tyto Obchodní podmínky nabývají platnosti dne 8. 6. 2018.

GINA Software s.r.o.

V Brně dne 22. ledna 2019

# PŘÍLOHA č. 1

## SMLOUVA O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

### I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- I.1. Vlastník licence (dále jen „Objednatel“) uzavřel licenční nebo jinou smlouvu, na základě které užívá Softwarový produkt vytvořený společností GINA Software s.r.o., IČ 29254191 (dále jen „GINA“).
- I.2. Objednatel má dle čl. VI Všeobecných obchodních podmínek společnosti GINA Software s.r.o. (dále jen „VOP“) právo na technickou podporu, spočívající mj. v pokročilých službách zákaznické podpory, např. expertní servisní služby či vzdálená správa.
- I.3. Vzhledem k tomu, že Objednatel může být v postavení správce v souvislosti s výkonem práv na individuální služby a může zpřístupnit GINA osobní údaje nebo jejich část a ty jsou za přesně vymezeným účelem a po omezenou dobu ukládány na serverech GINA, má GINA postavení zpracovatele ve smyslu čl. 4 odst. 8 obecného nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně osobních údajů (dále jen „Nařízení“).
- I.4. Tato smlouva o zpracování osobních údajů je přílohou č. 1 VOP a dále bude označována pojmem „Příloha“.

### II. PŘEDMĚT ZPRACOVÁNÍ

- II.1. Předmět zpracování se liší v závislosti na druhu individuálních služeb poskytovaných Objednateli, kterými jsou:
  - II.1.1. **Vzdálená správa, která spočívá v připojení na server/počítač Objednatele za účelem konfigurace operačního systému serveru nebo počítače, kontroly nastavení či změny v Softwarovém produktu, kontroly nastavení či pomoci při problémech s ovládním Softwarového produktu, instalace Softwarového produktu apod.** Pro účely vzdálené správy je užíván software Team Viewer, případně nástroj „Remote desktop services“, který je součástí operačního systému Microsoft Windows Server. Uvedené nástroje umožňují pracovníkovi servisní podpory GINA (dále jen „**Servisní pracovník**“) přístup na server/počítač Objednatele v reálném čase, přičemž dochází k záznamu činnosti Servisního pracovníka, v rámci kterého mohou být takto zaznamenány i osobní údaje, které byly viditelné na ploše koncového uživatele Objednatele (dále jen „**Uživatel**“), popř. osobní údaje nacházející se v jiných aplikacích, které Servisní pracovník otevřel nebo k nim měl přístup. Uživatel má možnost kdykoliv ukončit vzdálený přístup Servisního pracovníka.
  - II.1.2. **Servisní služby, které vyžadují přístup k datům Objednatele.** V tomto případě prostřednictvím servisní schránky zabezpečené způsobem dle čl. 7 (dále jen „**Servisní schránka**“), případně prostřednictvím softwaru Team Viewer (konzole „Přenos souborů“) zasílá Objednatel GINA datové soubory k Softwarového produktu.
- II.2. Předmětem zpracování v případě Vzdálené správy (čl. II. 1.1) může být nahlížení do osobních údajů Servisním pracovníkem a ukládání osobních údajů v rámci záznamu o činnosti Servisního pracovníka. Účelem zpracování je řešení Objednatelem ohlášených potíží při užívání Softwarového produktu a zajištění záznamu pro případ pozdějších reklamací nebo jiných nároků vznesených Objednatelem v souvislosti s poskytnutou službou Vzdálené správy.
- II.3. Předmětem zpracování v případě poskytování Servisních služeb (čl. II. 1.2) je uložení kopie datových souborů, které mohou obsahovat osobní údaje. Účelem zpracování je provedení analýzy požadavku, jeho vyřešení a zajištění záznamu a důkazu pro případ pozdějších reklamací nebo jiných nároků vznesených Objednatelem v souvislosti s poskytnutou Servisní službou.

- II.4. Smluvní strany berou na vědomí, že GINA může mít v souvislosti s poskytováním individuálních služeb přístup k následujícím kategoriím osobních údajů, které může na základě pokynu Objednatele po omezenou dobu zpracovávat:
- Základní osobní identifikační údaje a adresní údaje (akademický titul, jméno a příjmení, název obchodní firmy, rodné číslo, IČO, DIČ, adresa trvalého pobytu, adresa sídla nebo místa podnikání, fakturační adresa, čísla předložených identifikačních dokladů, identifikační údaje zástupce zákazníka nebo kontaktní osoby, identifikační údaje plátce vyúčtování, bankovní spojení, smlouva a podpis)
  - Kontaktní údaje (kontaktní telefonní číslo, kontaktní e-mail)
  - Provozní údaje a lokalizační údaje (volající číslo, volané číslo, adresa datového spojení (např. IP adresa nebo URL adresa), datum a čas uskutečnění spojení, IMEI koncového zařízení, doba trvání spojení, číslo, název a umístění koncového bodu sítě, typ přístupu k internetu, GPS poloha, kvalita signálu, verze systému, stav koncového systému)
  - Ostatní údaje generované v souvislosti s poskytováním služeb
  - Údaje z komunikace mezi GINA a Uživatelem
- II.5. Dotčenými osobami, jejichž osobní údaje mohou být zpracovány GINA, jsou pracovníci Objednatele a dále to mohou být třetí osoby vyskytující se v datových větvích Objednatele provozovaných prostřednictvím Softwarového produktu.
- II.6. Objednatel bere na vědomí, že při využití nástrojů Servisní schránka nebo TeamViewer jsou využívány servery společnosti ZONER software a.s., IČ: 49437381, resp. TeamViewer GmbH, sídlem Jahnstr. 30 D-73037 Göppingen Německo, které jsou tímto zapojeny do zpracování osobních údajů jako tzv. další zpracovatelé.
- II.7. GINA je oprávněna i bez předchozího písemného souhlasu Objednatele zapojit do zpracování osobních údajů dalšího zpracovatele. GINA je však povinna zajistit, aby jakýkoli další zpracovatel, zapojený do zpracování osobních údajů, dodržoval podmínky zpracování alespoň v rozsahu stejném, jaký je stanoven touto Přílohou, zejména co se týče zavedení technických a organizačních opatření ve smyslu čl. VIII. této Přílohy. O zapojení dalšího zpracovatele je GINA povinna informovat bez zbytečného odkladu na svých internetových stránkách a sdělit jeho identifikační údaje, a to tak, aby měl Objednatel příležitost vyslovit vůči těmto změnám odůvodněné námitky.
- II.8. Zpracování osobních údajů může být vedlejším závazkem GINA vyplývajícím ze smlouvy dle čl. I. 1 této Přílohy. Úplata za zpracování je proto již zahrnuta v ceně za poskytování služeb.

### III. ZPRACOVÁNÍ NA POKYN OBJEDNATELE

- III.1. GINA je jako zpracovatel povinen zpracovávat osobní údaje pouze na základě doložených pokynů Objednatele, který je v postavení správce.
- III.2. GINA poskytuje služby Vzdálené správy (čl. II.1.1) a Servisní služby (čl. II.1.2) na základě samostatné objednávky Objednatele učiněné:
- III.2.1. prostřednictvím e-mailu zasláného na adresu [support@ginasystem.com](mailto:support@ginasystem.com) nebo libovolný jiný e-mail v doméně ginasystem.com (příklad Key Account Manager zákazníka), který bude mít podstatné náležitosti uvedené v čl. VI. VOP, přičemž Objednatel je povinen odeslat e-mailovou objednávku z e-mailové adresy prokazující oprávněnost požadavku;
- III.2.2. prostřednictvím monitorovaného telefonního hovoru na čísle +420 720 730 830, který bude mít podstatné náležitosti uvedené v čl. VI. VOP, přičemž Objednatel je povinen se identifikovat a tím prokázat oprávněnost požadavku;
- III.2.3. prostřednictvím Servisního technika, který v rámci servisního zásahu prováděného u Objednatele nebo v rámci Vzdálené správy zjistí, že k odstranění vady bude nezbytné pracovat s osobními údaji.
- III.3. GINA není oprávněna provádět zpracování na základě pokynů udělených mu jinou formou, než jaká je sjednána v tomto článku III.2. GINA je povinna případné pokyny (objednávky) doložit, za tím účelem je



povinna je archivovat. V případě pochybností na straně GINA může požadovat po Objednateli potvrzení pokynu.

#### **IV. DOBA TRVÁNÍ ZPRACOVÁNÍ**

- IV.1. Doba trvání zpracování osobních údajů se sjednává na dobu určitou, a to až do ukončení poskytování individuální služby spojené s jejich zpracováním. Individuální služba spojená se zpracováním osobních údajů trvá i po provedení prvotního zásahu GINA, a to za účelem otestování a prověření funkcionality Softwarového produktu, jehož se individuální služba týkala, a vyřízení případných následných reklamací Objednatele, na které poskytuje GINA záruku.
- IV.2. GINA je si vědoma toho, že bez existence platné smlouvy o zpracování osobních údajů není oprávněna zpracovávat osobní údaje zpřístupněné mu Objednatelem.

#### **V. MÍSTO ZPRACOVÁNÍ, ZÁKAZ PŘEDÁVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ DO TŘETÍCH ZEMÍ**

- V.1. Místem zpracování osobních údajů je Česká republika nebo jiný členský stát Evropské unie. GINA není oprávněna v souvislosti se zpracováním osobních údajů prováděným pro Objednatele předávat osobní údaje do třetích zemí nebo mezinárodní organizací ani provádět zpracování osobních údajů na prostředcích umístěných v třetích zemích.
- V.2. Případné zpracování osobních údajů v třetí zemi mimo EU je možné pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele a současně pouze tehdy, že jsou splněny podmínky pro předání do třetí země stanovené v čl. 44 a násl. Nařízení.

#### **VI. POVINNOST MLČENLIVOSTI**

- VI.1. GINA je povinna zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které se dozvěděl v souvislosti s poskytováním plnění souvisejících s užíváním Softwarového produktu, zejména mlčenlivost ohledně osobních údajů, které mu byly Objednatelem zpřístupněny nebo jinak poskytnuty v souvislosti s poskytováním individuálních služeb popsaných v čl. II.1. Tato povinnost mlčenlivosti není časově omezená ani není vázána na trvání smlouvy mezi GINA a Objednatelem.
- VI.2. GINA je povinna přijmout příslušná organizační opatření a prokazatelně seznámit všechny své zaměstnance, kterým by mohly být osobní údaje zpřístupněny, s povinností mlčenlivosti i se skutečností, že tato povinnost mlčenlivosti je neomezená.

#### **VII. TECHNICKÁ A ORGANIZAČNÍ OPATŘENÍ NA OCHRANU OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

- VII.1. GINA je povinna přijmout vhodná technická opatření na ochranu osobních údajů, které zpracovává, a to s přihlédnutím k poslednímu stavu techniky, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování této Přílohy i k rizikům pro práva a svobody fyzických osob.
- VII.2. GINA tímto prohlašuje, že přijal vhodná technická opatření a dále zejména tato opatření:
- VII.2.1. Uživatel musí při provádění Vzdálené správy aktivním jednáním povolit přístup Servisního pracovníka prostřednictvím nástroje Team Viewer; Uživatel povoluje přístup Servisnímu pracovníkovi tak, že mu sdělí své zákaznické ID a heslo pro připojení. Uživatel po celou dobu trvání Vzdálené správy vidí v reálném čase, co Servisní pracovník na jeho zařízení dělá a může Servisnímu pracovníkovi kdykoliv přístup ukončit a spojení přerušit.
- VII.2.2. Uživatel musí při provádění Vzdálené správy aktivním jednáním povolit přístup Servisního pracovníka prostřednictvím přidělení přístupu do nástroje Remote desktop services; Uživatel povoluje přístup Servisnímu pracovníkovi tak, že mu přidělí jeho jméno a heslo pro připojení. Uživatel může po dobu trvání Vzdálené správy vidět v reálném čase, co Servisní pracovník na jeho zařízení dělá a může Servisnímu pracovníkovi kdykoliv přístup ukončit a spojení přerušit.
- VII.2.3. Veškerá komunikace je prováděna po zabezpečeném spojení (protokol HTTPS nebo ekvivalent).

- VII.2.4. Servery dalšího zpracovatele, společnosti TeamViewer GmbH, jsou umístěny v datových centrech, která odpovídají požadavkům ISO 27001, a využívají násobně redundantní nosná spojení a redundantní zdroje napájení, za využití nejmodernějšího značkového hardwaru; všechny servery, na kterých jsou ukládána data při používání softwaru TeamViewer, jsou umístěny v Německu nebo v Rakousku.
- VII.3. GINA tímto prohlašuje, že přijal vhodná organizační opatření na ochranu osobních údajů, které zpracovává, a která jsou odpovídající rizikům vyplývajícím z povahy zpracování osobních údajů dle této Přílohy, zejména GINA:
- VII.3.1. seznámila příslušné zaměstnance s povinností zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a jakýchkoliv jiných důvěrných informacích nebo obchodním tajemství, se kterými přijdou do styku, jakož i zachovávat mlčenlivost o bezpečnostních, technických či organizačních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, důvěrných informací nebo obchodního tajemství Objednatele;
- VII.3.2. neposkytuje žádné neoprávněné osobě (i kdyby se jednalo o neoprávněnou osobu z řad vlastních zaměstnanců), přístup k osobním údajům a k prostředkům umožňujícím přístup k nim (zejména k osobnímu počítači, datovým nosičům, klíčům a k heslům umožňujícím přístup k nim nebo k on-line službám třetích osob používaných pro účely poskytování individuálních služeb ve smyslu této Přílohy);
- VII.3.3. omezuje skupiny Servisních pracovníků, kteří mají přístup k Servisní schránce, a zaznamenává veškeré přístupy do Servisní schránky;
- VII.3.4. nepoužívá žádné on-line služby třetích osob k uložení nebo jinému zpracování osobních údajů bez předchozího souhlasu Objednatele, a to stejnou formou, jakou lze udělit pokyn (čl. III.2).
- VII.4. GINA užívá pro účely zasilání datových souborů prostřednictvím Softwarového produktu Servisní schránku a neumožňuje svým zaměstnancům dohodnout s Objednatelem jiný způsob zasilání nebo zpřístupnění, např. prostřednictvím cloudových úložišť provozovaných třetími osobami (např. Google Drive). Pokud Objednatel přesto zvolí takový způsob zaslání/zpřístupnění svých datových souborů, nenese za to GINA jakoukoliv odpovědnost.
- VII.5. GINA umožní Objednateli nebo jím pověřeným osobám kontrolu dodržování svých povinností dle tohoto článku.

## VIII. SOUČINNOST GINA, POVINNOST BÝT NÁPOMOCEN

- VIII.1. GINA je povinna poskytnout Objednateli veškerou potřebnou součinnost v souvislosti s případnou kontrolou prováděnou dozorovým úřadem v oblasti ochrany osobních údajů, např. Úřadem pro ochranu osobních údajů, zejména poskytnout veškeré informace a vysvětlení, která budou nezbytná k doložení toho, že zpracování osobních údajů ze strany GINA je v souladu s Nařízením a GINA i Objednatel naplňují základní zásady a principy uvedené v Nařízení. GINA je povinna umožnit audit, včetně inspekci, prováděné Objednatelem nebo jiným auditorem pověřeným Objednatelem, a dále je povinen poskytnout řádnou součinnost nutnou k auditům, inspekci a jiným kontrolám.
- VIII.2. GINA je povinna být nápomocna při zajišťování souladu s povinnostmi dle článků 32 až 36 Nařízení, zejména být nápomocna v případech porušení zabezpečení osobních údajů k tomu, aby Objednatel mohl vyhodnotit, zda porušení mělo za následek riziko pro práva a svobody dotčených fyzických osob, případně být nápomocna k tomu, aby Objednatel mohl řádně a včas ohlásit porušení zabezpečení osobních údajů dozorovému úřadu (včetně údajů dle čl. 33 odst. 3 Nařízení) a ohlásit ho subjektům údajů. Při výkonu této povinnosti je GINA povinna reagovat bez zbytečného odkladu na pokyny a požadavky Objednatele.
- VIII.3. Zjistí-li GINA v souvislosti s poskytováním individuálních služeb Objednateli jakékoliv porušení zabezpečení osobních údajů, včetně jejich neoprávněného zpracování, poškození, ztráty či zničení, je povinna o této skutečnosti neprodleně, nejpozději však do 24 hodin, informovat Objednatele, přičemž uvede alespoň zjištěný způsob porušení, kategorie osobních údajů, jichž se týká, vymezení subjektů, jejichž osobních údajů se porušení týká, popis pravděpodobných důsledků porušení a popis opatření, která GINA přijala s cílem vyřešit dané porušení zabezpečení osobních údajů, včetně případných opatření ke zmírnění možných nepříznivých dopadů, pokud k porušení došlo na jeho straně.

- VIII.4. GINA je dále povinna, pokud je to možné, být nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření pro splnění povinností Objednatele jakožto správce reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů, např. v souvislosti s právem na výmaz, opravu, přenositelnost osobních údajů aj. Pokud bude Objednatel požadovat pomoc ve smyslu tohoto článku této Přílohy, provede GINA tyto činnosti za přiměřenou úplatu.
- VIII.5. V případě ukončení individuálních služeb spojených se zpracováním osobních údajů je GINA povinna postupovat v souladu s pokyny Objednatele a s čl. IV.1 této Přílohy. Nestanoví-li Objednatel ve vztahu ke konkrétním osobním údajům nebo jejich kategorii jinak, při ukončení služeb spojených se zpracováním osobních údajů je GINA povinna tyto vymazat ze všech datových úložišť.