

ZÁSADY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ PŘI POUŽÍVÁNÍ TOUCHGUARD

1 KDO OSOBNÍ ÚDAJE ZPRACOVÁVÁ

Správcem osobních údajů je **TTC apki, s.r.o.**, IČO: 194 03 429, se sídlem Třebohostická 987/5, 100 00, Praha 10, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 386033 (dále jen „**Správce**“ nebo „**my**“).

Kontaktní e-mail pro otázky ochrany osobních údajů: **gdpr@ttc.cz**

Pokud je v systému TOUCHGUARD zpracováván obsah vložený zákazníkem, zejména údaje o zaměstnancích, návštěvách, kontaktních osobách nebo dalších osobách evidovaných zákazníkem, vystupujeme ve vztahu k těmto údajům typicky v postavení **zpracovatele** a příslušný zákazník vystupuje v postavení **správce** osobních údajů.

2 KOHO SE TYTO ZÁSADY TÝKAJÍ

Tyto zásady se vztahují zejména na:

- návštěvníky webových stránek,
- uživatele TOUCHGUARD, který má v systému přidělené oprávnění „Odpovědná osoba“,
- kontaktní osoby zákazníků,
- osoby, které s námi komunikují zejména prostřednictvím e-mailu, telefonu nebo supportu,
- osoby přihlášené k odběru newsletteru nebo obchodních sdělení, pokud je zasíláme,
- další osoby, jejichž osobní údaje jsou zpracovávány v souvislosti s provozem a používáním TOUCHGUARD, včetně osob evidovaných zákazníkem v TOUCHGUARD, u nichž typicky vystupujeme jako zpracovatel, pokud je aktivní příslušná funkcionality.

3 JAKÉ OSOBNÍ ÚDAJE ZPRACOVÁVÁME

V závislosti na konkrétní situaci můžeme zpracovávat zejména tyto kategorie osobních údajů:

3.1 Identifikační a registrační údaje

- jméno a příjmení,
- název organizace nebo obchodní firmu,
- identifikátor uživatelského účtu,
- osobní číslo,
- role a oprávnění v rámci organizace a/nebo v rámci TOUCHGUARD,
- údaje potřebné pro registraci, aktivaci a správu zákaznického účtu.

3.2 Kontaktní údaje

- e-mailová adresa,

- telefonní číslo,
- sídlo nebo místo podnikání,
- kontaktní, doručovací a fakturační údaje.

3.3 Platební a transakční údaje

- údaje o objednávkách, licencích a aktivovaných modulech,
- údaje o uhrazených platbách,
- fakturační údaje,
- údaje související se smluvním a účetním vypořádáním.

3.4 Uživatelská a provozní data

- údaje o používání účtu,
- logy přihlášení, auditní a bezpečnostní záznamy,
- technické identifikátory, IP adresy, typ zařízení, čas přístupu,
- údaje o používání funkcí, konfiguraci, aktivovaných modulech, retenčním nastavení a chování ve službě,
- záznamy o bezpečnostních incidentech a provozních událostech.

3.5 Data vložená do služby

V rámci TOUCHGUARD mohou být zpracovávány údaje vložené samotným zákazníkem nebo uživatelem, případně údaje vzniklé v důsledku užívání systému a aktivovaných funkcionalit, např.:

- jméno,
- příjmení,
- e-mail,
- osobní číslo,
- telefon (volání/SMS),
- fotografie,
- IMEI zařízení,
- poloha uživatele (GPS souřadnice),
- jméno a příjmení návštěvy,
- telefon návštěvy,
- registrační značka vozidla,
- název firmy,
- údaje ze skenovaných dokladů, pokud je aktivována příslušná funkcionalita,
- údaj o stavu nebo alertu tepu v rámci TOUCHGUARD WATCH,
- další údaje obsažené ve vstupních formulářích, poznámkách, přílohách, exportech nebo komunikaci.

3.6 Komunikační údaje

- obsah komunikace se supportem,
- záznamy o požadavcích, reklamacích a incidentech,
- metadata komunikace.

3.7 Marketingové údaje

- údaj o souhlasu s newsletterem,
- preference marketingové komunikace,
- údaj o odhlášení nebo vznesení námítky proti marketingu,
- údaje o otevření e-mailu a interakci s obchodním sdělením, pokud je takové měření používáno v souladu s právními předpisy.

4 ÚČELY A PRÁVNÍ ZÁKLADY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

4.1 Uzavření a plnění smlouvy, provoz účtu a poskytování služby

Osobní údaje zpracováváme za účelem:

- vytvoření a správy uživatelského účtu,
- identifikace uživatele a organizace,
- poskytování TOUCHGUARD,
- umožnění přístupu do služby,
- správy oprávnění a rolí,
- provozu, hostingu nebo podpory on-premise řešení,
- správy uživatelských účtů, synchronizace dat, logování a bezpečnostního monitoringu,
- komunikace se zákazníkem v souvislosti se službou.

Právní základ: plnění smlouvy nebo provedení opatření před uzavřením smlouvy

4.2 Fakturace, účetnictví a plnění právních povinností

Osobní údaje zpracováváme za účelem:

- vystavení a evidence účetních a daňových dokladů,
- vedení účetnictví,
- plnění povinností podle daňových, účetních a jiných právních předpisů.

Právní základ: splnění právní povinnosti

4.3 Bezpečnost, logování a ochrana našich práv

Osobní údaje zpracováváme za účelem:

- zabezpečení účtů a služby,
- prevence zneužití, podvodů a neoprávněného přístupu,
- detekce incidentů a bezpečnostních událostí,

- vedení auditních záznamů,
- ochrany našich práv a právních nároků.

Právní základ: oprávněný zájem na bezpečném provozu služby a ochraně práv

4.4 Support, řešení reklamací, incidentů a požadavků

Osobní údaje zpracováváme za účelem:

- vyřizování dotazů, reklamací a technických požadavků,
- řešení incidentů a chyb,
- poskytování zákaznické podpory,
- poskytování součinnosti při výkonu práv subjektů údajů, pokud je to relevantní.

Právní základ: plnění smlouvy; v některých případech oprávněný zájem na řádné podpoře a dokumentaci komunikace

4.5 Obchodní komunikace a newsletter

Pokud to právní předpis připouští nebo pokud k tomu máme váš souhlas, můžeme zpracovávat vaše údaje za účelem zasílání obchodních sdělení, newsletteru a informací o našich produktech a službách.

Právní základ:

- oprávněný zájem v rozsahu dovoleném právními předpisy, zejména ve vztahu ke stávajícím zákazníkům a obdobným produktům nebo službám,
- případně souhlas, pokud je vyžadován.

Pokud zasíláme obchodní sdělení na základě oprávněného zájmu nebo v režimu tzv. soft opt-in, máte kdykoli právo jednoduchým způsobem vznést námitku nebo se z odběru odhlásit.

4.6 Webová analytika a cookies

Pokud používáme analytické nebo marketingové cookies či obdobné technologie, zpracováváme související údaje za účelem měření návštěvnosti, zlepšování webu, analýzy používání a marketingu.

Právní základ:

- souhlas, pokud je vyžadován,
- oprávněný zájem u nezbytných technických cookies a obdobných technologií sloužících k základní funkčnosti a zabezpečení.

Podrobnosti jsou uvedeny v cookie liště, pokud je používána.

5 JAK OSOBNÍ ÚDAJE ZÍSKÁVÁME

Osobní údaje získáváme zejména:

- přímo od vás při registraci, objednávce, komunikaci nebo používání služby,
- od vašeho zaměstnavatele, organizace nebo administrátora účtu,
- automaticky při používání webu nebo služby,

- od našich smluvních partnerů, například poskytovatelů hostingu či infrastruktury,
- z nastavení systému, aktivovaných modulů, rolí, retenčních pravidel a dalších konfigurací provedených zákazníkem v rámci TOUCHGUARD.
- Z veřejně dostupných zdrojů jako např. konference, prezentace, webové stránky, sociální sítě, aj., pokud je to přiměřené a zákonné, zejména pro účely navázání nebo rozvoje obchodní spolupráce.

6 KOMU OSOBNÍ ÚDAJE PŘEDÁVÁME

Osobní údaje můžeme předávat zejména těmto kategoriím příjemců:

- poskytovatelům cloudových, hostingových a/nebo infrastrukturních služeb,
- poskytovatelům komunikačních, e-mailingových a support nástrojů,
- našim právním, daňovým, účetním nebo technickým poradcům, případně společností ze skupiny TTC, pokud pro nás zajišťují odpovídající interní podpůrné služby,
- orgánům veřejné moci, pokud nám to ukládá právní předpis,
- dalším zpracovatelům nebo subdodavatelům zapojeným do poskytování TOUCHGUARD.

Příjemcům předáváme pouze údaje v rozsahu nezbytném pro konkrétní účel.

Ke dni uzavření související smluvní dokumentace je v rámci řešení TOUCHGUARD jako další zpracovatel zapojen zejména:

- **SH.cz s.r.o.** – managed server / server hosting / správa infrastruktury,
- země zpracování: **Česká republika**.

7 PŘEDÁVÁNÍ DO ZAHRANIČÍ

Primárně usilujeme o to, aby osobní údaje byly zpracovávány v rámci EU nebo EHP.

Pokud dojde k předání osobních údajů mimo EU/EHP, zajistíme, aby takové předání proběhlo v souladu s právními předpisy, zejména na základě:

- rozhodnutí o odpovídající ochraně,
- standardních smluvních doložek,
- nebo jiného vhodného mechanismu.

Pokud dochází k předání osobních údajů do Spojeného království Velké Británie a Irska, děje se tak na základě rozhodnutí Evropské komise o odpovídající úrovni ochrany podle čl. 45 GDPR. V takovém případě není vyžadováno zvláštní povolení ani další předávací mechanismus, ledaže by se právní stav změnil.

Na vyžádání vám poskytneme bližší informaci o použitém mechanismu předání, pokud je to relevantní.

8 JAK DLOUHO OSOBNÍ ÚDAJE UCHOVÁVÁME

Osobní údaje uchováváme pouze po dobu nezbytnou pro účely, pro které byly shromážděny, případně po dobu vyžadovanou právními předpisy nebo nezbytnou k ochraně našich práv.

Obecně platí zejména:

- údaje o uživatelském účtu po dobu trvání účtu a přiměřenou dobu po jeho zrušení,
- smluvní a komunikační údaje po dobu trvání smluvního vztahu a následně po dobu nutnou pro obranu právních nároků,
- komunikační údaje po dobu přiměřenou v případě nenavázání smluvní spolupráce,
- účetní a daňové doklady po dobu stanovenou právními předpisy,
- bezpečnostní a provozní logy po dobu přiměřenou jejich účelu,
- marketingové údaje do odvolání souhlasu nebo vznesení námitky, případně po dobu dovolenou právními předpisy.

V rámci TOUCHGUARD je standardní doba uchování informací vytvořených používáním systému, zejména reportů, logů a záznamů, nastavena na **12 měsíců**. Data starší než 12 měsíců jsou systémem automaticky odstraňována. Zákazník může tuto dobu v nastavení systému zkrátit, respektive požádat o změnu nastavení a zkrácení; základní jednotkou pro zkrácení je kalendářní měsíc.

Po ukončení smlouvy nebo poslední licence budou osobní údaje a uživatelská data zpravidla vymazána nebo anonymizována do **10 pracovních dnů**, ledaže právní předpis vyžaduje jejich další uchování nebo je nezbytné zachovat omezený rozsah údajů po dobu vypořádání závazků nebo probíhá jejich dočasné uchování v záložních kopiích v rámci standardního zálohovacího cyklu. V takovém případě budou údaje dále uchovávány pouze v nezbytném rozsahu a po dobu nezbytně nutnou.

9 JAKÁ MÁTE PRÁVA

V souvislosti se zpracováním osobních údajů máte za podmínek stanovených právními předpisy zejména tato práva, která můžete uplatnit prostřednictvím kontaktů uvedených v části 1:

- právo na přístup k osobním údajům,
- právo na opravu nepřesných nebo neúplných údajů,
- právo na výmaz,
- právo na omezení zpracování,
- právo na přenositelnost údajů,
- právo vznést námitku proti zpracování,
- právo odvolat souhlas, pokud je zpracování založeno na souhlasu,
- právo podat stížnost u dozorového úřadu.

Pokud zpracováváme osobní údaje pro účely přímého marketingu, máte právo kdykoli vznést námitku proti takovému zpracování. V takovém případě již nebudeme vaše osobní údaje pro tento účel dále zpracovávat.

10 KDY VYSTUPUJEME JAKO ZPRACOVATEL

Pokud naši zákazníci vkládají do systému vlastní data a my je zpracováváme jejich jménem v rámci poskytování služby, vystupujeme vůči těmto údajům typicky jako zpracovatel.

V takovém případě:

- zpracováváme údaje podle pokynů zákazníka,
- zákazník odpovídá za zákonnost zpracování a splnění informačních povinností,
- zákazník odpovídá za obsah dat vkládaných do TOUCHGUARD, zejména za obsah uživatelsky definovaných formulářů, polí, poznámek, příloh a dalších vstupů,
- bez předchozí dohody nemají být do systému vkládány zvláštní kategorie osobních údajů nebo jiné citlivé údaje, pokud to příslušná funkcionality výslovně nepředpokládá,
- podrobnosti upravuje smlouva o zpracování osobních údajů (DPA).

Pokud jste subjektem údajů a vaše údaje byly do systému vloženy naším zákazníkem, je vhodné obrátit se na tohoto zákazníka jako na správce.

11 AUTOMATIZOVANÉ ROZHODOVÁNÍ A PROFILOVÁNÍ

Osobní údaje nepoužíváme k automatizovanému rozhodování s právními účinky vůči vám, ledaže bychom vás o tom výslovně informovali a měli pro to odpovídající právní základ.

Funkcionality TOUCHGUARD, včetně vyhodnocování některých provozních nebo bezpečnostních stavů, slouží primárně k provozní, bezpečnostní nebo evidenční podpoře a nejsou samy o sobě automatizovaným individuálním rozhodováním o právech fyzických osob, které by pro ně bez lidského zásahu vyvolávalo právní účinky nebo se jich obdobně významně dotýkalo.

12 JAK CHRÁNÍME OSOBNÍ ÚDAJE

Přijímáme přiměřená technická a organizační opatření k zabezpečení osobních údajů, zejména opatření proti neoprávněnému přístupu, ztrátě, zničení, poškození nebo zneužití.

Tato opatření mohou zahrnovat zejména:

- řízení přístupů a oprávnění,
- autentizaci uživatelů a administrátorů,
- logování a audit,
- ochranu databáze přístupovými mechanismy,
- zálohování a obnovu,
- řízení zranitelností a bezpečnostní aktualizace,
- procesy pro řízení incidentů a bezpečnostních událostí,
- školení a smluvní či organizační zajištění důvěrnosti.

TOUCHGUARD je vybaven také funkcí „**Anonymizace smazaných osob (uživatelů)**“, kterou může zákazník aktivovat v nastavení systému. Aktivace této funkce zajistí, že po odstranění uživatele z databáze systému dojde k nahrazení jména a příjmení systémovou hodnotou „**Anonymizovaná smazaná položka**“.

13 PRODUKTOVÉ ZLEPŠOVÁNÍ A PRÁCE S ODVOZENÝMI DATY

Můžeme využívat anonymizované, agregované nebo jinak odosobněné údaje a statistické informace k vyhodnocování využívání služby, zlepšování jejích funkcionalit, výkonu, bezpečnosti a uživatelského komfortu, pokud z takových údajů nelze určit konkrétní fyzickou osobu.

14 NEWSLETTER A OBCHODNÍ SDĚLENÍ

Pokud vám zasíláme obchodní sdělení na základě vašeho souhlasu, můžete souhlas kdykoli odvolat.

Pokud vám zasíláme obchodní sdělení v rozsahu dovoleném právními předpisy bez samostatného souhlasu, máte kdykoli možnost další zasílání jednoduchým způsobem odmítnout.

15 COOKIES A PODOBNÉ TECHNOLOGIE

Na našem webu můžeme používat cookies a obdobné technologie pro:

- zajištění základní funkčnosti,
- zabezpečení,
- zapamatování preferencí,
- analytiku, pokud je používána,
- marketing, pokud je používán.

Podrobné informace jsou uvedeny v samostatném cookie banneru nebo souvisejícím oznámení, pokud je používáno.

16 ZMĚNY TĚCHTO ZÁSAD

Tyto zásady můžeme průběžně aktualizovat. Aktuální verzi vždy zveřejníme na webu nebo jiným vhodným způsobem zpřístupníme uživatelům a zákazníkům.

Účinnost od **1.5.2026**