Smlouva o zpracování osobních údajů (DPA)

Smlouva o zpracování osobních údajů (DPA) HaiSoft – verze ze dne 9. listopadu 2026. Online verze: www.haisoft.cz/dpa

Překlad

Tento text je překladem poskytnutým pouze pro informaci. Právně závazná je výhradně francouzská verze. Francouzská verze

Článek 1 – Strany, předmět a oblast působnosti

Tato smlouva („DPA“) stanoví podmínky, za nichž HaiSoft zpracovává osobní údaje jménem svých zákazníků v souladu s článkem 28 nařízení (EU) 2016/679 („GDPR“).

Mezi:

- **HaiSoft SARL**, se základním kapitálem 250 000 €, RCS Orléans 451 475 651, se sídlem 7 rue Vieille Levée, 45100 Orléans, zastoupenou Frédéricem VAGNEREM, jednatelem, jednající jak svým jménem, tak pod svými obchodními názvy SG Autorépondeur a MailJump (dále jen „Zpracovatel“);
- **Zákazníkem**, jak je identifikován ve své zákaznické zóně nebo v objednávce (dále jen „Správce“).

Oblast působnosti. DPA se vztahuje na všechny služby HaiSoft, v jejichž rámci HaiSoft hostuje nebo zpracovává osobní údaje, jejichž účely a prostředky určuje Zákazník: webhosting, spravované dedikované a virtuální servery, e-mail, zálohování a e-mailingová služba prodávaná pod značkami SG Autorépondeur a MailJump (dále jen „E-mailingová služba“).

Vznik smlouvy. DPA je nedílnou součástí všeobecných podmínek služeb HaiSoft („Podmínky“) a platí od jejich přijetí. Může být rovněž podepsáno samostatně na žádost Zákazníka; podepsaná verze má poté přednost před online verzí.

Přednost. V případě rozporu mezi DPA a Podmínkami v bodě týkajícím se ochrany osobních údajů má přednost DPA.

Článek 2 – Definice a role stran

Pojmy „osobní údaje“, „zpracování“, „správce“, „zpracovatel“, „subjekt údajů“ a „porušení zabezpečení osobních údajů“ mají význam, který jim dává článek 4 GDPR.

- **Údaje Zákazníka**: osobní údaje, které Zákazník, jeho uživatelé nebo jeho vlastní zákazníci ukládají, přenášejí nebo nechávají zpracovávat prostřednictvím služeb HaiSoft (hostovaný obsah, e-mailové schránky, databáze, seznamy kontaktů E-mailingové služby atd.).
- **Další zpracovatel**: každá třetí strana, které HaiSoft svěří zpracování Údajů Zákazníka zcela nebo zčásti.

Rozdělení rolí. U Údajů Zákazníka je Zákazník správcem a HaiSoft zpracovatelem. Zákazník zaručuje, že má pro každé zpracování právní základ, že informoval subjekty údajů a u E-mailingové služby že získal jejich souhlas, pokud to zákon vyžaduje.

Mimo působnost. Údaje, které HaiSoft zpracovává pro vlastní potřeby (správa zákaznických účtů, fakturace, podpora, prevence zneužití, technické záznamy nezbytné pro bezpečnost), se řídí zásadami ochrany osobních údajů HaiSoft, přičemž HaiSoft jedná jako správce.

Článek 3 – Povinnosti zpracovatele

HaiSoft zpracovává Údaje Zákazníka výhradně za účelem poskytování objednaných služeb, podle zdokumentovaných pokynů Zákazníka.

1. **Pokyny.** Pokyny Zákazníka tvoří Podmínky, toto DPA, konfigurace služeb provedená Zákazníkem a jeho písemné požadavky. Pokud se HaiSoft domnívá, že pokyn porušuje GDPR, bez prodlení o tom Zákazníka informuje a může pozastavit jeho provedení.
2. **Zákonná povinnost.** Pokud je HaiSoft ze zákona povinna Údaje Zákazníka zpracovat nebo sdělit (například na základě soudního příkazu), informuje o tom Zákazníka před zpracováním, pokud to zákon nezakazuje.
3. **Nepoužití.** HaiSoft nepoužívá, neprodává, nepronajímá ani nesděluje Údaje Zákazníka pro vlastní účely, zejména obchodní nebo reklamní.
4. **Důvěrnost.** Osoby oprávněné k přístupu k Údajům Zákazníka podléhají smluvní nebo zákonné povinnosti mlčenlivosti. Přístup je omezen na to, co je nezbytné pro plnění služeb, podporu vyžádanou Zákazníkem a bezpečnost.
5. **Bezpečnost.** HaiSoft zavádí technická a organizační opatření popsaná v příloze 2 v souladu s článkem 32 GDPR a vyvíjí je podle stavu techniky. HaiSoft je může měnit za předpokladu, že tím nesníží celkovou úroveň ochrany.
6. **Záznamy.** HaiSoft vede záznamy o kategoriích činností zpracování prováděných jménem svých zákazníků (čl. 30 odst. 2 GDPR).
7. **Sdílení odpovědnosti.** U nespravovaných služeb (server spravovaný Zákazníkem, přístup root) spadá bezpečnost operačního systému, aplikací a údajů do odpovědnosti Zákazníka. HaiSoft zůstává odpovědná za fyzickou bezpečnost, infrastrukturu a síť.

Článek 4 – Další zpracovatelé

Zákazník uděluje HaiSoft obecné oprávnění využívat další zpracovatele za následujících podmínek.

- **Seznam.** Aktuální seznam dalších zpracovatelů je uveden v příloze 3 a na webu HaiSoft.
- **Předchozí informace.** HaiSoft informuje Zákazníka e-mailem o každém doplnění nebo nahrazení nejméně **30 dnů** před nabytím jeho účinnosti.
- **Právo vznést námitku.** Zákazník může ve lhůtě písemně vznést námitku proti změně z legitimního důvodu souvisejícího s ochranou údajů. Nedojde-li k dohodě o alternativním řešení, může Zákazník dotčenou službu před nabytím účinnosti změny vypovědět bez poplatků; předem zaplacené částky za nevyužité období mu jsou vráceny.
- **Stejné povinnosti.** HaiSoft ukládá každému dalšímu zpracovateli smluvně povinnosti v oblasti ochrany údajů, které jsou nejméně rovnocenné povinnostem podle tohoto DPA.
- **Odpovědnost.** HaiSoft zůstává vůči Zákazníkovi plně odpovědná za plnění povinností svých dalších zpracovatelů.

Článek 5 – Práva subjektů údajů, porušení zabezpečení údajů a součinnost

Práva subjektů údajů. Zákazník vyřizuje žádosti subjektů údajů (přístup, oprava, výmaz, námitka, přenositelnost, omezení) sám, přednostně pomocí nástrojů své zákaznické zóny. Pokud se osoba obrátí přímo na HaiSoft, HaiSoft její žádost předá Zákazníkovi do 5 pracovních dnů a sama ji nevyřizuje, ledaže ji k tomu Zákazník pověří. U E-mailingové služby se odhlášení provedená prostřednictvím odhlašovacího odkazu uplatňují automaticky.

Porušení zabezpečení údajů. HaiSoft oznámí Zákazníkovi každé porušení zabezpečení osobních údajů týkající se Údajů Zákazníka **nejpozději do 48 hodin** poté, co se o něm dozví, na e-mailovou adresu technického kontaktu zákaznické zóny. Oznámení obsahuje, pokud je to možné:

- povahu porušení, kategorie a přibližný počet dotčených osob a záznamů;
- pravděpodobné důsledky;
- přijatá nebo navržená opatření k nápravě a ke zmírnění jeho dopadů;
- jméno a kontaktní údaje kontaktní osoby u HaiSoft.

Informace mohou být poskytnuty postupně. Je na Zákazníkovi jako správci, aby oznámil porušení úřadu CNIL (francouzskému úřadu pro ochranu údajů) a případně dotčeným osobám.

Součinnost. HaiSoft poskytuje Zákazníkovi informace, které jsou důvodně nezbytné pro provedení posouzení vlivu na ochranu údajů (DPIA) nebo konzultaci s úřadem CNIL. Součinnost přesahující pouhé sdělení existujících informací může být po přijetí nabídky účtována podle platného ceníku.

Článek 6 – Umístění a předávání

Údaje Zákazníka jsou hostovány a zálohovány **výhradně ve Francii**. HaiSoft nepředává žádné Údaje Zákazníka mimo Evropskou unii bez předchozího písemného souhlasu Zákazníka a bez vhodných záruk ve smyslu kapitoly V GDPR. Občasný přístup ze zahraničí ze strany samotného Zákazníka není předáním prováděným společností HaiSoft.

Článek 7 – Ukončení smlouvy

Při ukončení služby, z jakéhokoli důvodu:

1. může Zákazník své údaje získat pomocí exportních nástrojů své zákaznické zóny po dobu **60 dnů** po deaktivaci služby;
2. po uplynutí této lhůty HaiSoft vymaže Údaje Zákazníka ze svých produkčních systémů;
3. kopie přítomné v zálohách jsou vymazávány v průběhu jejich rotace, nejpozději **12 měsíců** po výmazu; do té doby slouží pouze k obnovení systémů po incidentu;
4. HaiSoft na žádost vystaví potvrzení o výmazu.

HaiSoft může Údaje Zákazníka uchovávat po uplynutí těchto lhůt pouze tehdy, pokud jí to ukládá zákon, a pouze pro tento účel.

Článek 8 – Audity

HaiSoft poskytne Zákazníkovi informace nezbytné k prokázání dodržování tohoto DPA: popis bezpečnostních opatření, osvědčení, odpovědi na přiměřený bezpečnostní dotazník.

Zákazník může nejvýše jednou ročně (a kdykoli v případě prokázaného porušení zabezpečení údajů) nechat provést audit sám nebo prostřednictvím nezávislého auditora vázaného mlčenlivostí, který není konkurentem HaiSoft. Audit je písemně oznámen **30 dnů** předem, probíhá v pracovní době bez narušení služeb a bez ohrožení bezpečnosti nebo důvěrnosti údajů ostatních zákazníků. Jeho náklady nese Zákazník, pokud neodhalí závažné porušení ze strany HaiSoft.

Článek 9 – Odpovědnost a doba trvání

Každá strana odpovídá za škodu způsobenou svým porušením GDPR a tohoto DPA za podmínek článku 82 GDPR. Mezi podnikateli se omezení odpovědnosti obsažená v Podmínkách vztahují i na toto DPA, s výjimkou hrubé nedbalosti nebo úmyslu.

DPA platí po celou dobu poskytování služeb a až do skutečného výmazu Údajů Zákazníka. Řídí se francouzským právem; spory spadají do příslušnosti soudů stanovených v Podmínkách.

Příloha 1 – Popis zpracování

Služba	Povaha a účel zpracování	Kategorie údajů	Subjekty údajů	Doba
Webhosting, dedikované a virtuální servery	Ukládání, hosting, zálohování, údržba infrastruktury	Všechny údaje nahrané Zákazníkem (určené Zákazníkem)	Uživatelé, zákazníci a potenciální zákazníci Zákazníka	Doba trvání služby + článek 7
E-mail	Příjem, ukládání, odesílání a antispamové filtrování e-mailů	E-mailové adresy, obsah zpráv, přílohy, záznamy o připojení	Uživatelé schránek a jejich korespondenti	Doba trvání služby + článek 7
E-mailingová služba (SG Autorépondeur, MailJump)	Správa seznamů kontaktů, odesílání e-mailových kampaní a autoresponderů, statistiky otevření a prokliků, správa odhlášení	Identita, e-mailová adresa, vlastní pole, historie odesílání a interakcí	Odběratelé a kontakty Zákazníka	Doba trvání účtu + článek 7

Zákazník se zavazuje nesvěřovat HaiSoft prostřednictvím E-mailingové služby citlivé údaje ve smyslu článku 9 GDPR. U ostatních služeb o tom HaiSoft předem informuje, aby bylo možné přizpůsobit bezpečnostní opatření.

Příloha 2 – Bezpečnostní opatření

- **Umístění**: hosting a zálohy ve Francii, v datových centrech s kontrolovaným fyzickým přístupem.
- **Přístupy**: osobní účty, zásada nejmenších oprávnění, silná autentizace pro administrátorské přístupy, odebrání přístupů při odchodu pracovníka.
- **Síť**: firewally, filtrování a ochrana proti útokům typu odepření služby, šifrování toků (TLS) pro administrační rozhraní a vystavené služby.

- **Systémy**: pravidelné aplikování bezpečnostních oprav na komponenty spravované HaiSoft, monitorování a zaznamenávání bezpečnostních událostí.
- **Zálohy**: pravidelné zálohy spravovaných služeb, uchovávané nejvýše 12 měsíců, s testy obnovy.
- **Organizace**: povinnost mlčenlivosti zaměstnanců, postup řešení incidentů a porušení zabezpečení údajů, adresa pro hlášení abuse@haisoft.net.
- **E-mailingová služba**: logické oddělení zákaznických účtů, hesla uložená v hashované podobě, automatické odhlášení, kontrola objemů odesílání.

Příloha 3 – Další zpracovatelé

K datu tohoto DPA HaiSoft pro všechny své služby, včetně E-mailingové služby, nevyužívá **žádného dalšího zpracovatele**. Jakákoli změna se bude řídit postupem podle článku 4.