

Ochrana osobních údajů našich klientů je pro nás klíčová, a proto vítáme Obecné nařízení na ochranu osobních údajů neboli GDPR (General Data Protection Regulation), které je dosud nejvíce uceleným souborem pravidel na ochranu osobních dat na světě.

[Nařízení \(EU\) 2016/679 \(GDPR\)](#) představuje právní rámec ochrany osobních údajů platný na celém území EU, který hájí práva jejich občanů proti neoprávněnému zacházení s jejich daty a osobními údaji. GDPR přebírá všechny dosavadní zásady ochrany a zpracování údajů, na nichž unijní systém ochrany osobních údajů stojí a potvrzuje, že ochrana cestuje přes hranice současně s osobními údaji.

Všeobecné informace o ochraně osobních údajů popisují, jak přistupujeme ke zpracování osobních dat a jaké kroky děláme pro jejich zabezpečení. To vše v souladu s GDPR a platným právním rámcem ČR.

### I. Produkty společnosti SuperNetwork s.r.o.

#### **SuperNetwork s.r.o.**

Bilejova 407463 03 Stráž nad Nisou

IČ: 25492063

DIČ: CZ25492063

Zastoupení: Zdeněk Cendra – jednatel

Zapsána v obchodním rejstříku Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl C., vložka 20771

Korespondenční adresa: Na Šafránce 33, Praha 10 Vinohrady, 101 00

Společnost SuperNetwork je stálíci na českém trhu již 13 let. Navrhujeme inovativní řešení přizpůsobené individuálním potřebám každého klienta. Pronajímáme dedikované servery a nabízíme prostor k umístění serverů či racku.

#### **Server housing**

Umístění vlastního serveru v racku v moderním datacentru, které je plně zabezpečené 24 hodin denně 7 dní v týdnu. Vstup do Datacentra je povolen pouze ověřeným osobám.

#### **Rack Housing**

Jedná se o pronájem racku či části racku, kdy zákazník umístí vlastní servery v datacentru, které je plně zabezpečené 24hodin denně 7 dní v týdnu.

#### **Dedikovaný server**

V rámci služby dedikovaný server se jedná o pronájem serveru, který je ve vlastnictví společnosti SuperNetwork. Server je vždy vyhrazen pouze pro jednoho zákazníka. Stejně jako u služby server housing a rack housing je server umístěn v moderním datacentru, které je plně zabezpečené.

Součástí služby dedikovaný server je 24/7 technická podpora a garance opravy HW do dvou hodin od požadavku zákazníka.

#### **Managed server**

Jedná se o dedikovaný server, který je rozšířený o administraci.

V rámci služby:

- Kompletní správa serveru, úpravy nastavení, asistované změny na serveru, 24/7 monitoring a garance opravy HW v případě poruchy.

- Instalace serveru pod operačním systémem Linux, nebo Windows. Nabízíme virtualizaci a správu více virtuálních serverů.
- Nastavení zabezpečení a pravidelné bezpečnostní aktualizace. Pro zákazníka připraveny zabezpečené přístupy k serveru.
- Pravidelné zálohování dat a databází do fyzicky odlišné lokality. Zálohovací proces nastavujeme podle potřeb zákazníka.
- Optimální nastavení parametrů databáze, replikace, provoz a zálohování rozsáhlých databází na SSD discích.

## II. Jaké osobní údaje zpracováváme

Vždy zpracováváme údaje, které nám sami poskytnete a které potřebujeme k plnění našich závazků v rámci poskytování služeb v nejvyšší možné kvalitě.

V konkrétních případech může jít zejména o poskytnutí údajů vyplněním některého z formulářů na webových stránkách, uvedením údajů do zřízeného uživatelského účtu na našem webu, poskytnutí údajů při přípravě smluv a souvisejících dokumentů a v souvislosti s realizací smluv. (tj. v souvislosti s dodáním zboží, poskytnutím služeb), při osobním kontaktu, telefonicky, písemně či e-mailem.

V některých případech zpracováváme i údaje z veřejných rejstříků (zejména pro uvedení či kontrolu vašich identifikačních údajů do smluv).

Pokud ke zpracování některých osobních údajů pro konkrétní účely zpracování musíme mít váš souhlas, vždy vás o tom informujeme a údaje k danému účelu zpracováváme jen s vaším výslovným souhlasem.

Údaje nám poskytujete zásadně dobrovolně, v některých případech bychom vám bez poskytnutí údajů nebyli schopni dodat objednaná služby a zboží. Povinně nám údaje poskytujete pouze v případech, kdy tak přímo ukládá zákon.

Osobní údaje mohou spadat do kategorie „běžných osobních údajů“ anebo může jít o zvláštní kategorie údajů, tj. citlivé údaje, kdy pro jejich zpracování právní předpisy stanoví přísnější podmínky.

- Běžné osobní údaje: jméno, příjmení, titul, adresa, číslo OP (potřebné pro vstup do datacentra) telefonní číslo, e-mail, IP adresa, informace o objednaném zboží a službách, informace o tom, jaké zboží jste si od nás koupili, informace o tom, jaké služby jsme vám poskytli.
- Citlivé osobní údaje: nezpracováváme žádné zvláštní kategorie osobních údajů

## III. Ochrana Osobních údajů a informace o zpracování

Na Účastníky, se vztahuje zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a další příslušné právní předpisy.

Účastník bere na vědomí, že odesláním vyplněného registračního formuláře započne zpracovávání Osobních údajů Provozovatelem.

Pokud Účastník neposkytne své Osobní údaje, není možné uzavřít smlouvu s Provozovatelem a/nebo mu poskytnout služby z ní vyplývající. Osobní údaje jsou v této souvislosti nezbytné pro poskytnutí konkrétní služby či produktu Provozovatele.

Poskytování Osobních údajů Provozovateli je obecně smluvní a zákonný požadavek. Ohledně poskytování Osobních údajů pro marketingové účely, což nepředstavuje plnění smluvní a zákonné povinnosti správce, je od Účastníka vyžadován souhlas. Pokud Účastník neudělí Provozovateli souhlas ke zpracování Osobních údajů k marketingovým účelům, neznamená to, že by Provozovatel v důsledku toho odmítnul poskytovat své služby.

Osobní údaje budou zpracovávány po dobu jednání o uzavření smlouvy mezi Provozovatelem a Účastníkem, a to za účelem uzavření smlouvy, jakož i po dobu trvání smluvního vztahu či po dobu stanovenou v souhlasu.

V případě uzavření smlouvy dle Obchodních podmínek Provozovatele budou Osobní údaje zpracovávány a uchovávány po dobu následujících 36 měsíců pro případ vzniku sporu týkajícího se vztahu mezi Provozovatelem a Účastníkem, a to za účelem ochrany oprávněných zájmů Provozovatele.

Za účelem plnění zákonné povinnosti archivace účetních dokladů na základě zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů budou Osobní údaje (kromě e-mailové adresy a telefonního čísla) dále zpracovávány a uchovávány po dobu 5 let počínaje rokem následujícím po roce, v němž došlo k uzavření smlouvy mezi Provozovatelem a Účastníkem.

Po uplynutí lhůty uvedené v článku III. odst. 5, odst. 6 a odst. 7 Provozovatel Osobní údaje zlikviduje.

Účastník je povinen Provozovateli poskytnout pouze pravdivé a přesné Osobní údaje.

Provozovatel vynaloží maximální úsilí, aby nedošlo k neoprávněnému zpracování Osobních údajů.

#### IV. Zabezpečení Datacentra

Serverovna je střežena bezpečnostní službou 24/7 s napojením na pult centrální ochrany (PCO). V serverovně je k dispozici nonstop dohled. Všechny dveře jsou opatřeny senzorem pro čipové karty, přes který je vstup možný pouze s tímto čipem.

Prostor datového centra je rozdělen do 4 bezpečnostních zón, které podléhají zvláštním opatřením a pravidlům. Fyzickou bezpečnost pracoviště datového centra ošetřuje Interní směrnice pro pohyb v datacentru.

#### V. Popis zálohování + zabezpečení dat

V rámci procesu zálohování jsou všechna přenášená data předávána pouze zabezpečenou formou a za řádných okolností nejsou volně čitelná. V době přenosu, a tedy i během ukládání na persistentní úložiště, jsou samotná data již v šifrované formě. Pro jejich opětovné čtení je nezbytný přístup k privátnímu klíči zdrojového serveru nebo k master klíči, který je bezpečně uchován.

#### VI. Garance ochrany osobních údajů u výše zmíněných služeb

V rámci výše zmíněných služeb Server housing, Rack housing a Dedikovaný server garantujeme pouze fyzickou bezpečnost serveru v datacentru, kterou upravují směrnice ISO27001 a ISO9001 s naší interní směrnicí pro práci v datacentru. Naše společnost není zpracovatel údajů v rámci GDPR u těchto služeb, jelikož nemáme přístupy k uloženým datům, které se na serveru nacházejí. **Při poskytování těchto služeb veškerá odpovědnost ohledně správnosti uložení dat přechází na zákazníka (správce).**

V případě poskytování služby Managed server a zálohování dat vystupuje naše společnost jako Zpracovatel osobních údajů, data však nejsou naší společností dále zpracovávána a využívána pro potřeby třetích stran či k přímému marketingu. Řádné uložení dat a manipulace s nimi je ošetřena vnitřní směrnicí o ochraně osobních údajů (GDPR), která je platná od 25. 5. 2018. Tato směrnice ukládá povinnosti oprávněným osobám při nakládání s osobními daty klienta (správce). V rámci služby Managed server jsou také platné výše zmíněné ISO27001 a ISO9001 s naší interní směrnicí pro práci v datacentru.

#### VII. Zbavení se odpovědnosti

Rádi bychom vás informovali, že ve všech níže uvedených případech nemá a nemůže mít společnost SuperNetwork odpovědnost za únik a nedostatečné zabezpečení dat, za jejich zneužití a předání třetím osobám. Naše zákaznická podpora vám však vždy ráda poradí s tím, jakým způsobem na vaší straně minimalizovat možná rizika a jak zvýšit úroveň zabezpečení dat. Neváhejte se na nás obrátit.

Jedná se o případy, kdy zákazník:

- neposkytne součinnost pro nastavení bezpečnostních opatření, ke kterému je opakovaně vyzván
- používá systémy bez nejnovějších aktualizací, např. redakční systém WordPress
- používá na serveru přístupy FTP
- odmítá aktualizaci systému
- odmítá přejít na vyšší verzi operačního systému Linux
- nemá řádně naprogramovanou aplikaci a dojde k jejímu prolomení

- provozuje aplikaci, která je napadena (dojde k tzv. „hacknutí“ aplikace)
- zpřístupnil databázový systém na veřejném rozhraní
- spravuje konfiguraci služby vystavenou na veřejném rozhraní

## VIII. Zpracovatelská smlouva

Zpracovatelskou smlouvu uzavřeme pouze v níže uvedených případech, kdy správce poskytne zpracovateli tyto informace:

- Výstup z provedené inspekce a auditu ohledně charakteru zpracovávaných dat
- Jaká data správce zpracovává, za jakým účel a jak jsou data uchovávána a zabezpečena.
- Jakého charakteru jsou data zpracovávána – osobní data x citlivá data

Pokud zpracovatel nedodá výše vypsání informace, nemůže být zpracovatelské smlouva uzavřena. Až na základě poskytnutí informací o charakteru zpracování dat, jejich objemu, účelu a zabezpečení, vám dokážeme sestavit zpracovatelskou smlouva na míru.

## IX. Zpřístupnění osobních údajů jiným osobám

Se zajištěním některých našich smluvních nebo zákonných povinností nám pomáhají další osoby, které jsou v pozici zpracovatelů. Zejména se jedná o spolupracující účetní, advokátní kancelář, poskytovatele datových úložišť a softwarových aplikací. Se všemi zpracovateli máme uzavřené písemné smlouvy, ve kterých je sjednáno plnění povinností v oblasti ochrany osobních údajů, aby vaše údaje zůstaly vždy v bezpečí.

Osobní údaje budou zpřístupněny i příslušným správním orgánům, pokud nám takovou povinnost ukládá zákon (tj. zejména v případě provádění kontroly, při které je daný orgán oprávněn předložit osobní údaje vyžadovat).

## X. Informace o dalších vašich právech v oblasti ochrany osobních údajů

Účastník má právo svůj souhlas (v případech, kde zpracování Osobních údajů probíhá na základě souhlasu) se zpracováním poskytnutých Osobních údajů kdykoliv odvolat. Odvolání souhlasu se zpracováním Osobních údajů však není možné v rozsahu a pro účely plnění zákonné povinnosti Provozovatelem. Odvoláním souhlasu není dotčena zákonnost zpracování založená na souhlasu uděleném před jeho odvoláním. Odvolání souhlasu též nemá vliv na zpracování Osobních údajů, které správce zpracovává na základě jiného právního základu, než je souhlas (tj. zejména je-li zpracování nezbytné pro splnění smlouvy, právní povinnosti či z jiných důvodů uvedených v platných právních předpisech). Odvolat souhlas lze vyplněním formuláře/odškrtnutím políčka/zasláním odvolání na adresu sídla Provozovatele nebo pomocí odkazu v e-mailové komunikaci.

### Účastník má dále právo:

#### Být informován o zpracování svých Osobních údajů

Účastník je oprávněn od Provozovatele požadovat informace, zda jsou Osobní údaje zpracovávány či nikoli. Pokud jsou Osobní údaje zpracovávány, má Účastník právo od Provozovatele požadovat informace zejména o totožnosti a kontaktních údajích Provozovatele, jeho zástupci a případně pověřenci pro ochranu osobních údajů, o účelech zpracování, o kategoriích dotčených Osobních údajů, o příjemcích nebo kategoriích příjemců Osobních údajů, o oprávněných zájmech Provozovatele, o výčtu práv Účastníka, o možnosti obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů, o zdroji zpracovávaných Osobních údajů a o automatizovaném rozhodování a profilování.

Pokud Provozovatel hodlá dále Osobní údaje Účastníka zpracovávat pro jiný účel, než pro který byly získány, poskytne Účastníkovi ještě před uvedeným dalším zpracováním informace o tomto jiném účelu a další příslušné informace.

#### Požadovat od Provozovatele přístup k jeho Osobním údajům

Účastník je od Provozovatele oprávněn požadovat informaci, zda jsou jeho/její Osobní údaje zpracovávány či nikoliv a pokud ano, má přístup k informacím o účelech zpracování, kategoriích dotčených Osobních údajů, pří-

jemcích nebo kategoriích příjemců, dobu uchovávání Osobních údajů, informace o Účastníkových právech (práva požadovat od Provozovatele opravu nebo výmaz, omezení zpracování, vznést námitku proti tomuto zpracování), o právu podat stížnost Úřadu pro ochranu osobních údajů, informace o zdroji Osobních údajů, informace o tom, zda dochází k automatizovanému rozhodování a profilování a informace týkající se použitého postupu, jakož i významu a předpokládaných důsledků takového zpracování pro Účastníka, informace a záruky v případě předávání Osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizace. Účastník má právo na poskytnutí kopií zpracovávaných Osobních údajů. Právem získat tuto kopii však nesmějí být nepříznivě dotčena práva a svobody jiných osob.

- **Na opravu poskytnutých Osobních údajů**

Pokud došlo na straně Účastníka například ke změně bydliště, telefonního čísla nebo jiné skutečnosti, kterou lze považovat za Osobní údaj, má Účastník právo od správce požadovat opravu zpracovávaných Osobních údajů. Navíc má Účastník právo na doplnění neúplných Osobních údajů, a to i poskytnutím dodatečného prohlášení.

- **Na výmaz poskytnutých Osobních údajů**

V určitých stanovených případech má Účastník právo požadovat, aby Provozovatel Osobní údaje Účastníka vymazal. Mezi takové případy patří například, že zpracovávané údaje nejsou pro výše zmíněné účely nadále potřebné. Provozovatel Osobní údaje maže po uplynutí doby nezbytnosti automaticky, Účastník se však může na něj se svou žádostí kdykoliv obrátit. Žádost Účastníka pak podléhá individuálnímu posouzení (i přes právo Účastníka na výmaz může mít správce povinnost či oprávněný zájem si Osobní údaje Účastníka ponechat) a o jejím vyřízení bude Účastník detailně informován.

- **Na omezení zpracování Osobních údajů**

Provozovatel zpracovává Osobní údaje Účastníka pouze v nezbytně nutném rozsahu. Pokud by však Účastník měl pocit, že Provozovatel např. překračuje výše stanovené účely, pro které Osobní údaje zpracovává, může Účastník podat žádost, aby jeho/její Osobní údaje byly zpracovávány výhradně pro nejnutnější zákonné důvody nebo aby byly Osobní údaje blokovány. Žádost Účastníka pak podléhá individuálnímu posouzení a o jejím vyřízení budete detailně informován.

- **Podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů.**

Účastník se může kdykoliv obrátit s podnětem či stížností ve věci zpracování Osobních údajů na dozorový orgán, a to na Úřad na ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, webové stránky <https://www.uoou.cz/>.

- V případě, že by se Účastník domníval, že Provozovatel provádí zpracování jeho Osobních údajů, které je v rozporu s ochranou jeho soukromého a osobního života nebo v rozporu s příslušnými právními předpisy, zejména jsou-li Osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může:

Požádat Provozovatele o vysvětlení a to e-mailem na adresu [obchod@superhosting.cz](mailto:obchod@superhosting.cz);

Vznést námitku proti zpracování a požadovat e-mailem zasláním na adresu [obchod@superhosting.cz](mailto:obchod@superhosting.cz), aby Provozovatel zajistil odstranění takto vzniklého stavu (např. blokováním, provedením opravy, doplněním nebo likvidací Osobních údajů). Provozovatel o námitce neprodleně rozhodne a informuje Účastníka. Nevyhoví-li Provozovatel námitce, má Účastník právo obrátit se přímo na Úřad pro ochranu osobních údajů. Tímto ustanovením není dotčeno oprávnění Účastníka obrátit se se svým podnětem na Úřad pro ochranu osobních údajů přímo.

- Účastník může svá výše uvedená práva uplatnit písemně na adrese Na Šafránce 33, Praha 10 101 00 nebo elektronicky na adrese [obchod@superhosting.cz](mailto:obchod@superhosting.cz).
- Požádá-li Účastník o informaci o rozsahu či způsobu zpracování svých Osobních údajů, je mu Provozovatel povinen tuto informaci předat neprodleně, nejpozději však do jednoho měsíce od obdržení žádosti Provozovatelem.
- Pokud Účastník uplatní právo na přístup k Osobním údajům v elektronické formě, Provozovatel mu požadované informace poskytne rovněž v elektronické formě, ledaže Účastník požádá o jiný způsob poskytnutí informací.
- Provozovatel je oprávněn v případě opakované a nedůvodné žádosti o poskytnutí fyzické kopie zpracovávaných Osobních údajů účtovat přiměřený poplatek za administrativní náklady s tím spojené.
- Osobní údaje jsou automaticky vyhodnocovány, a mohou být využívány k profilaci nebo automatickému rozhodování v oblasti marketingových aktivit správce. Provozovatel při tom používá následujících metod:

Analýza Vašich aktivit na internetových stránkách správce.

- V důsledku těchto aktivit Provozovatele bude chování Účastníka na internetových stránkách mapováno a vyhodnocováno, což na jednu stranu představuje určitý zásah do práva na soukromí, nicméně zároveň toto vyhodnocování přispívá k tomu, aby Účastníkovi byly zasílány jen ty reklamní nabídky ohledně výrobků a služeb správce, o které by mohl/a mít vzhledem k výsledkům provedeného vyhodnocování zájem.

## XI. Další důležité informace pro uplatnění vašich práv

V případě, že budete mít další dotazy ke zpracování vašich osobních údajů u nás, můžete nás kontaktovat na e-mailu [obchod@superhosting.cz](mailto:obchod@superhosting.cz). Zprávou na tento mail můžete také přímo uplatnit vaše práva, o kterých píšeme v článku X. Jen si dovoluujeme upozornit, že pro účely ověření toho, že požadavek je uplatněn opravdu přímo vámi, vás můžeme poté ještě kontaktovat a totožnost a požadavek si přiměřeným způsobem ověřit. Totéž platí i pro případnou telefonickou a obdobnou komunikaci.

## XII. Závěrečná ustanovení

Veškeré právní vztahy vznikající v souvislosti se zpracováním Osobních údajů se řídí právním řádem České republiky, a to bez ohledu na to, odkud byl přístup k nim realizován. K řešení případných sporů vzniklých v souvislosti s ochranou soukromí mezi Účastníkem a Provozovatelem jsou příslušné české soudy.

Účastníci, kteří prostřednictvím registračního formuláře poskytnou své Osobní údaje za účelem uzavření smlouvy s Provozovatelem či poskytnou souhlas se zpracováním Osobních údajů tak činí dobrovolně, svým jménem a Provozovatel jejich činnost nijak neřídí.

Znění Zásad může Provozovatel změnit či doplňovat. O každé takové změně Provozovatel informuje Účastníky e-mailem nejméně 30 dnů před nabytím účinnosti změn.

**Tyto zásady nabývají účinnosti 25. 5. 2018.**