

Memorandum na Ochranu osobních údajů

pro společnost

IT Operations s.r.o.

IT Operations 

Ochrana soukromí našich zákazníků při zpracování osobních údajů je pro nás velmi důležitá. Při zpracování vašich osobních údajů postupujeme v souladu s platnými právními předpisy a zabezpečujeme jejich ochranu v maximální možné míře.

Toto Memorandum na Ochranu osobních údajů (dále jen jako „Memorandum“), vám poskytne informace o tom, jak nakládáme s vašimi osobními údaji. Pokud máte otázky ohledně zpracování vašich osobních údajů, můžete nás kontaktovat na e-mailové adrese soukromi@itoperations.cz. Memorandum je součástí Obchodních zásad společnosti IT Operations s.r.o. (dále jen „Obchodní zásady“).

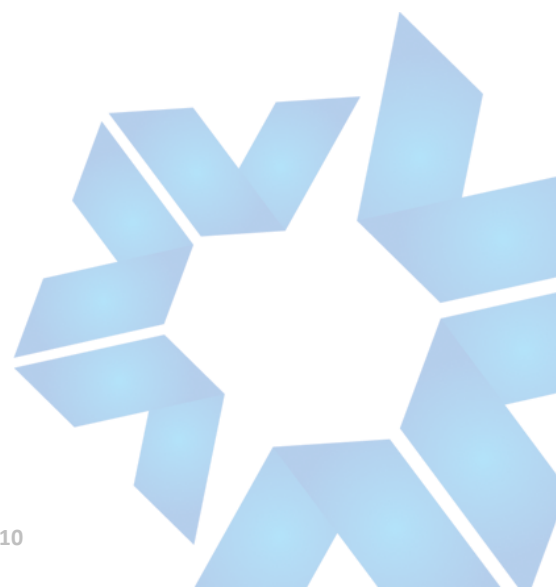
IT Operations 

IT Operations s.r.o.
U Továren 256/14
102 00 – Praha 10

+420 222 990 100
info@itoperations.cz
www.itoperations.cz

IČ: 26457261
DIČ: CZ26457261

Stránka 1 z 10



1. O nás

Společnost IT Operations s.r.o. (dále jen „IT Operations“) je česká firma poskytující služby v informačních technologiích.

Jedná se především o realizaci IT projektů, konzultace, podporu uživatelů, správu sítí a počítačů a další služby.

Na tomto poli jsme aktivní od roku 2006. Specializujeme se na vzdálené pobočky nadnárodních společností, kterým poskytujeme podporu uživatelů v anglickém jazyce. Podporujeme však i malé firmy a živnostníky. Dále navrhujeme a realizujeme serverové projekty (zejména na platformě Windows), síťové projekty (zejména na platformě CISCO).

Při zpracovávání vašich osobních údajů se řídíme právními předpisy České republiky, a to především Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob při zpracovávání osobních údajů a o volném pohybu takových údajů (všeobecné nařízení o ochraně údajů, nebo GDPR), zákonem o ochraně osobních údajů jakož i dalšími právními předpisy.

Správce informačních systémů, ve kterých jsou zpracované osobní údaje zákazníků, je společnost IT Operations s.r.o., se sídlem a poštovní adresou pro doručování: U Továren 256/14, Praha 10, PSČ: 102 00, IČ: 26457261, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 83531.

2. Jaké údaje o vás zpracováváme?

Za osobní údaj se považuje takový údaj, na základě kterého je možné identifikovat konkrétní fyzickou osobu. To znamená, že nejde jen o známé identifikátory, jako jméno, příjmení nebo datum narození. GDPR definuje osobní údaje jako jakékoliv informace, které vedou k určení fyzické osoby. Každá fyzická osoba, které se osobní údaje týkají, se považuje za subjekt údajů s příslušnými právy k osobním údajům.

Ve společnosti IT Operations zpracováváme jen takové osobní údaje, aby bylo možné v adekvátní míře zabezpečit fungování našich služeb, které jsou založeny na realizaci objednávek, poskytování aktuálních informací, jakož i evidování dalších potřebných údajů. V případě, že vaše osobní údaje zpracováváme na základě vámi uděleného souhlasu, seznam, resp. rozsah údajů je přesně uvedený přímo v souhlasu, a to v míře potřebné ke splnění účelu, pro který jsou osobní údaje zpracované.

Mezi zpracované údaje patří především následující kategorie osobních údajů:

- Údaje pro objednávky: jméno, příjmení, fakturační adresa, emailová adresa, telefonní číslo, doručovací adresa

- Transakční údaje: údaje o přijatých a odeslaných platbách

3. Proč potřebujeme vaše osobní údaje?

Vaše údaje zpracováváme v nezbytném rozsahu, přitom většina zpracování je odůvodněna tím, že tyto údaje potřebujeme pro realizaci obchodu mezi společností IT Operations a vámi, jako zákazníky, počínaje uskutečněním objednávky až po následné doručení zboží nebo služby. Současně je třeba uvést, že takovýto obchod vyžaduje získávání nových údajů.

3.1. Plníme povinnosti vyplývající z příslušných právních předpisů

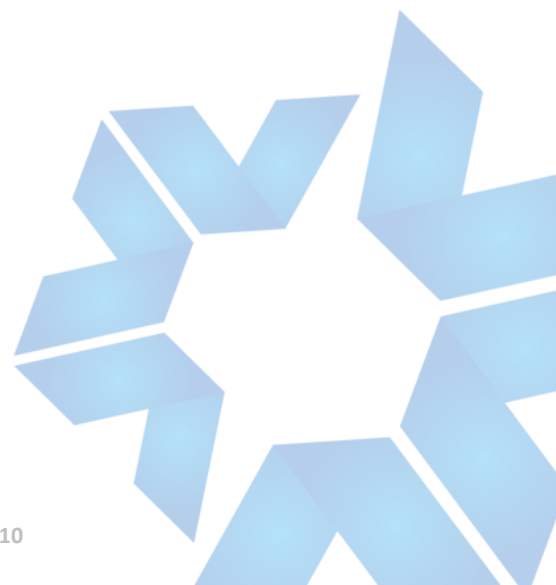
- Jsme povinni vás identifikovat při objednání zboží a jeho odeslání na vaše jméno

- Jsme povinni vás identifikovat při objednání služeb

- Při naší činnosti jsme povinni postupovat obezřetně a respektovat vaše práva jako spotřebitele v souladu se zákonem č. 89/2012 Občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů (dále v textu jako „Občanský zákoník“), zejména ve smyslu ustanovení o závazcích ze smluv uzavřených se spotřebitelem podle § 1811 a násl. jakož i ve smyslu uzavření smluv distančním způsobem mimo obchodní prostory podle § 1820 a násl. Občanského zákoníku

- Jsme také povinni poskytovat soudům, exekutorům, orgánům činných v trestním řízení a jiným příslušným orgánům informace, které souvisí především s trestními soudními řízeními a soudními řízeními podle Trestního řádu či Občanského soudního řádu.

V uvedených případech zpracováváme vaše osobní údaje proto, že nám tuto povinnost ukládá příslušný právní předpis, na jehož základě postupujeme.



4. Za jakým účelem zpracováváme vaše údaje?

Vaše osobní údaje zpracováváme jen v nezbytném rozsahu pro příslušný účel. Většina našich zpracovatelských operací je odůvodněna tím, že vaše osobní údaje potřebujeme k poskytnutí vámi požadovaného zboží nebo služeb. Osobní údaje za účelem uzavření a plnění našeho smluvního vztahu tedy získáváme od vás. Je proto velmi důležité, abyste nám poskytli úplné, správné, aktuální a pravdivé osobní údaje.

Vaše osobní údaje zpracováváme pro různé účely, a to především pro ty, které spadají do následujících kategorií:

- Správa a obsluha obchodního vztahu mezi IT Operations a zákazníky
- Identifikace zákazníků
- Prevence a ochrana práv a oprávněných zájmů společnosti IT Operations
- Marketing společnosti IT Operations
- Zařazování subjektů do jednotlivých kategorií

5. Chráníme vaše údaje

V IT Operations platí striktní pravidla, která upravují podmínky, za kterých mají naši zaměstnanci, resp. jiné oprávněné osoby přístup k vašim osobním údajům, jakož i to, které osobní údaje mohou zpracovávat. Osobní údaje subjektů údajů nejsou zpřístupněné mimo IT Operations s výjimkou případů, kdy jsme oprávněni tak postupovat na základě příslušného právního předpisu (např. pokud nás o to požádá policie, či daňový úřad).

Osobní údaje zpracováváme s použitím manuálních, jakož i automatizovaných prostředků zpracování v rámci našich informačních systémů, které jsou zabezpečené a chráněné v souladu s příslušnými bezpečnostními standardy a předpisy o ochraně osobních údajů.

Oprávnění zpracovávat osobní údaje jménem IT Operations vyplývá zaměstnancům IT Operations z pracovněprávního vztahu s IT Operations, jakož i ze všeobecně závazných právních předpisů. Naši zaměstnanci mají přísně regulované přístupové oprávnění do jednotlivých systémů, v nichž jsou zpracovávány osobní údaje našich zákazníků. Vaše osobní údaje zpracovávají i osoby, které spolupracují s IT Operations. Všechny tyto osoby zpracovávají vaše údaje v souladu s pravidly pro zpracovatele uvedenými v Obchodních zásadách. Všechny přístupy, jakož i řídicí procesy jsou plně v souladu se systémem norem řízení informační bezpečnosti.

Při zpracovávání vašich údajů jsme povinni dodržovat určité povinnosti. Mezi nejdůležitější povinnosti, které dodržujeme, patří:

- Zpracováváme a shromažďujeme vaše osobní údaje jen pro jednoznačné a zákonné účely, a to jen po nezbytně dlouhou dobu potřebnou k dosažení účelu, pro který jsme tyto osobní údaje získali.
- Vědomě a neoprávněně nezasahujeme do vašeho práva na ochranu soukromí.
- Chráníme vaše osobní údaje před ztrátou, zničením a zneužitím.
- Všichni naši zaměstnanci jsou vázáni mlčenlivostí, osobní údaje poradců nesmí poskytovat třetím stranám. Zároveň jsme smluvně ošetřili i případy, kdy dochází ke zpracovávání vašich osobních údajů ze strany jiných osob a pro tento případ se na takové zpracování vztahují pravidla ohledně bezpečnosti, integrity a důvěrnosti zpracování osobních údajů.

6. Kam putují vaše osobní údaje (kategorie příjemců)

Vaše osobní údaje nejsou zpřístupňovány mimo IT Operations, s výjimkou případů, kdy nám takový postup vyplývá z vámi uděleného souhlasu nebo příslušného právního předpisu. To znamená, že vaše osobní údaje můžou být zpřístupněné nebo poskytnuté dalším třetím osobám, resp. příjemcům, pokud nám tuto povinnost ukládá přímo zákon, přímo aplikovatelný právně závazný akt Evropské unie nebo mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána.

7. Jaká máte práva?

Máte právo na přístup k vašim údajům

Máte právo požadovat od nás potvrzení o tom, zda zpracováváme vaše osobní údaje a pokud tomu tak je, máte právo získat přístup k těmto údajům a následujícím informacím:

- totožnost a kontaktní údaje IT Operations
- účely zpracování
- kategorie osobních údajů

IT Operations 

IT Operations s.r.o.
U Továren 256/14
102 00 – Praha 10

+420 222 990 100
info@itoperations.cz
www.itoperations.cz

IČ: 26457261
DIČ: CZ26457261

Stránka 5 z 10



- kategorie příjemců vašich údajů
- zpracování osobních údajů na základě oprávněného zájmu
- dobu zpracování údajů
- informace o zdroji, ze kterého jsme získali vaše osobní údaje
- informaci o právu vznést námitku, právu na výmaz a o právu na omezení zpracování osobních údajů

Máte právo na opravu vašich údajů

Může se stát, že některé informace, které o vás vedeme, nejsou nebo přestaly být správné. Bez vaší součinnosti se však přirozeně neobejdeme. Z uvedeného důvodu je důležité, abyste nás o každé změně svých osobních údajů neprodleně informovali. Jako subjekt údajů jste totiž zodpovědný/ -á za správnost, aktuálnost, úplnost a pravdivost osobních údajů, které jste poskytli společnosti IT Operations.

Jako náš zákazník máte právo na opravu svých nesprávných a neaktuálních osobních údajů v našich informačních systémech. V takovém případě nás neváhejte kontaktovat, pokud jste zjistili, že o vás vedeme nesprávné nebo neaktuální informace, zejména pokud jde o doručovací adresu pro doručení zakoupeného zboží, případě jiné kontaktní údaje.

Máte právo vznést námitku proti zpracování vašich údajů.

V případě, že nesouhlasíte, abychom v určitých případech zpracovávali Vaše osobní údaje, máte právo vznést námitku proti takovému zpracování. Vaše právo vznést námitku vám přísluší především v případech, kdy zpracováváme vaše osobní údaje pro potřeby oprávněného zájmu naší strany.

Máte právo žádat omezení zpracování vašich údajů

Za určitých okolností může nastat situace, kdy již nebude důvod vaše údaje nadále zpracovávat.

Máte právo odmítnout plně automatizované zpracování vašich údajů

Společnost IT Operations nezpracovává údaje automatizovaným způsobem.



Máte právo na výmaz vašich údajů

Pokud se domníváte, že určité údaje týkající se vaší osoby jsou u nás nezákonně zpracované, máte právo požadovat od nás, abychom takové údaje vymazali. V této souvislosti jste jako zákazník povinen prokázat na základě relevantních důkazů nezákonnost zpracování.

Máte právo na přenositelnost vašich údajů

Vaše osobní údaje, které jste nám poskytli, máte právo získat v elektronické formě ve strukturovaném formátu. Máte právo od nás požadovat, abychom vaše údaje předali jinému subjektu, kterého v žádosti doručené na: soukromi@itoperations.cz řádně označíte, včetně uvedení e-mailové adresy třetí strany.

Jak uplatníte vaše práva k osobním údajům*

Všechna vaše práva k osobním údajům můžete ve společnosti IT Operations uplatnit odesláním žádosti na:

Emailovou adresu: soukromi@itoperations.cz

Korespondenční adresu: IT Operations s.r.o., U Továren 256/14, Praha 10, PSČ: 102 00

*IT Operations si v souladu s GDPR vyhrazuje právo požadovat identifikační údaje subjektu údajů, aby v zájmu ochrany práv subjektů údajů zabezpečila dostatečnou identifikaci osoby žadatele.

IT Operations má na vyřízení žádosti lhůtu jeden měsíc od data doručení žádosti. Uvedená lhůta může být v případě potřeby prodloužena o další dva měsíce, přičemž se zohlední komplexnost a počet žádostí. IT Operations informuje o každém takovém prodloužení žadatele do jednoho měsíce od doručení žádosti spolu s důvody zmeškání lhůty. Žadatel bude v takovém případě informovaný o prodloužení lhůty formou, jakou si zvolil pro doručení odpovědi na jeho žádost.

Informace požadované žadatelem v rámci uvedené žádosti se poskytují bezplatně. Pokud je žádost zjevně neopodstatněná nebo nepřiměřená, zejména pro její opakující se povahu, IT Operations má právo buď: i) požadovat přiměřený poplatek zohledňující administrativní náklady na poskytnutí informací, nebo na oznámení, nebo na uskutečnění požadovaného opatření, nebo ii) odmítnutí konat na základě žádosti.

Právo podat stížnost u dozorového úřadu

Pokud se domníváte, že došlo k porušení vašich práv k osobním údajům, nebo k porušení podmínek zpracování vašich údajů, máte právo obrátit se se stížností na dozorový úřad, kterým je Úřad na ochranu osobních údajů ČR se sídlem: Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.

8. Jak dlouho zpracováváme vaše osobní údaje?

Vaše osobní údaje uchováváme a chráníme po dobu stanovenou platnými právními předpisy, resp. pokud jde o osobní údaje zpracované na základě vašeho souhlasu, po dobu, na kterou jste nám udělili svůj souhlas. Doby uchování se liší v závislosti na konkrétním účelu, pro který osobní údaje zpracováváme. Na zpracování a uchování osobních údajů během doby trvání našeho právního vztahu máme oprávněný zájem, resp. jiný právní důvod. Níže jsou uvedena uchování vašich údajů po skončení našeho právního vztahu.

Předpokládané doby uchování osobních údajů:

Účel	Právní základ	Doba uchování po skončení právního vztahu
Správa objednávek	Plnění smluvní povinnosti	10 let
Reklamace	Plnění smluvní povinnosti	10 let
Registrace zákazníků	Plnění smluvní povinnosti	20 let
Uplatňování právních nároků	Oprávněný zájem	10 let
Daně a účetnictví	Zákon	10 let
Mzdy	Zákon	30 let

9. Zpracovávání vašich osobních údajů na základě souhlasu

Marketingové aktivity považujeme za vhodný nástroj, jak vás upozornit na nové Zboží, služby, či výhody, které jsme pro vás připravili, včetně zajišťování činností souvisejících s přímým prodejem zboží.

Abychom vám mohli připravit co nejuvhodnější nabídku, potřebujeme zpracovat vaše údaje. Na základě cíleně připravených nabídek se k vám dostanou jen ty marketingové informace, které pro vás mohou být zajímavé

a přínosné. Nechceme vás totiž obtěžovat zbytečnou reklamou a nabídkami, které nejsou pro vás relevantní. Věříme, že poznáním vašich marketingových preferencí vám poskytneme lepší služby a výhodné nabídky zboží.

Pokud jste nám udělili souhlas se zpracováním svých osobních údajů za účelem realizace přímého marketingu, jsme oprávněni informovat vás o nabídce našeho zboží, akcí, soutěží, případně o dalších marketingových aktivitách v souvislosti s činností společnosti IT Operations různými formami, a to například emailem.. V případě, že nemáte zájem, abychom vás informovali o naší aktuální nabídce prostřednictvím marketingu, můžete nás kontaktovat ohledně změny vašich marketingových preferencí na: soukromi@itoperations.cz

Všechny souhlasy, které jste nám udělili pro zpracování vašich osobních údajů, můžete kdykoliv odvolat na soukromi@itoperations.cz

Poskytnutí vašich osobních údajů je totiž dobrovolné, nemůžeme si od vás žádným způsobem vynucovat souhlas se zpracováním vašich osobních údajů a jste oprávněný/-á odmítnout poskytnutí svých osobních údajů.

10. Zpracování vašich osobních údajů prostřednictvím našich internetových stránek

Při používání našich internetových stránek zpracováváme vaše osobní údaje, které jsme zpracovali v rozsahu potřebném. Realizace objednávek je zároveň podmíněná vyplněním předepsaného formuláře obsahujícího povinně zadané informace, včetně vašich osobních údajů. Toto poskytnutí podmiňuje možnost uskutečnění objednávky, jakož i její správnou a efektivní realizaci vůči vám.

11. Zpracování údajů prostřednictvím cookies

O návštěvnících a uživatelích naší internetové stránky jsme oprávněni shromažďovat jiným způsobem údaje prostřednictvím nástrojů sloužících pro automatizované shromažďování údajů, zejména souborů cookies, protokolů a jiných běžně používaných nástrojů na získávání informací prostřednictvím internetové stránky.

Pod pojmem cookies je možné představit si malé množství údajů, které jsou jako soubor odeslané do vašeho počítače (tabletu, smartphonu) z internetové stránky, kterou právě navštívujete. V počítači se soubor údajů uloží a při každé další návštěvě stejné webové stránky odešle počítač informaci našemu serveru.

Většina internetových stránek, včetně té naší, využívá cookies. Smyslem cookies je ulehčit a zpříjemnit vám používání našich internetových stránek. Soubor cookies totiž umožní webové stránce rozpoznat, zda jste ji už

v minulosti navštívili a o kterou sekci jste měli zájem. Zároveň jsou to právě cookies, díky kterým si můžete uložit své uživatelské nastavení, jako rozpoznání jazyka, či zapamatování vašeho přihlašovacího jména. Pomocí cookies uchováváme údaje, které nespojujeme s vaší osobou a prostřednictvím získaných údajů nerealizujeme identifikaci zákazníka.

Použití souborů cookies není pro vás nebezpečné, cookies nemůžou přenášet viry ani číst údaje z harddisku zařízení.

Používání cookies a jejich povolení ve webovém prohlížeči je na svobodném rozhodnutí každého uživatele webové stránky. Soubory cookies můžete svobodně vymazat nebo předem nastavit váš internetový prohlížeč tak, aby přijímání souborů cookies buď odmítal, nebo vás upozornil, když se vám server snaží zaslat cookies. Potom se však může stát, že webové stránky, které jsou na podpoře cookies závislé, nebudou fungovat tak, jak byste si představovali, nebo že některé části internetových stránek pro vás nebudou dostupné.

Využíváme trvalé soubory cookies, které nám pomáhají identifikovat vaše zařízení při opětovné návštěvě internetových stránek a umožňují tak poskytovat služby v souladu s vašimi očekáváními.

12. Závěrečná ustanovení

Správce údajů je společnost IT Operations. Společnost provozuje internetový obchod. V případě dotazů týkajících se ochrany osobních údajů, na které jste nenašli odpověď v tomto dokumentu, napište nám na soukromi@itoperations.cz

