

Smlouva o zpracování osobních údajů (zpracovatelská smlouva)

uzavřená podle čl. 28 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR) · příloha obchodních podmínek a smlouvy o poskytování služby · znění účinné od 4. 10. 2026

Smluvní strany

Správce: poskytovatel zdravotních služeb (ordinace), který užívá službu Tichá ordinace na základě objednávky nebo smlouvy o poskytování služby. Identifikace Správce (název, sídlo, IČO) je uvedena v objednávce, ve smlouvě o poskytování služby nebo v uživatelském účtu Správce v aplikaci (dále jen „Správce“).

Zpracovatel: Nakladatelství Olomouc s.r.o., se sídlem Vítězství 229/7, 779 00 Olomouc, IČO 64612023, DIČ CZ64612023, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 8911, zastoupená Pavlou Zábojníkovou, jednatelkou, e-mail info@tichaordinace.cz, provozovatel služby Tichá ordinace (dále jen „Zpracovatel“)

1. Předmět a účel zpracování

1.1 Zpracovatel poskytuje Správci službu Tichá ordinace, digitální telefonní ústřednu, která přijímá hovory pacientů Správce, zaznamenává a automaticky přepisuje jejich požadavky a zpřístupňuje je personálu Správce v online rozhraní (dále jen „Služba“).

1.2 Účelem zpracování je výhradně příjem, evidence a vyřizování požadavků pacientů Správce v rámci poskytování zdravotních služeb Správcem. Zpracovatel nesmí osobní údaje zpracovávat pro žádný jiný účel, zejména ne pro vlastní potřebu, statistiku mimo rámec Služby, marketing nebo trénování jakýchkoli modelů.

1.3 Správce je správcem osobních údajů ve smyslu čl. 4 bodu 7 GDPR; Zpracovatel je zpracovatelem ve smyslu čl. 4 bodu 8 GDPR.

2. Povaha, doba trvání, subjekty údajů a kategorie údajů

2.1 Povaha zpracování: automatizované přijetí hovoru, pořízení hlasové nahrávky, automatický přepis řeči na text, uložení a zobrazení požadavku (tiketu), evidence stavu vyřízení, automatické mazání.

2.2 Doba zpracování: po dobu trvání Smlouvy o poskytování služby Tichá ordinace.

2.3 Subjekty údajů: (a) pacienti Správce a další osoby volající na telefonní číslo Služby; (b) personál Správce, který Službu používá.

Kategorie subjektů	Kategorie osobních údajů
Volající pacienti	telefonní číslo; jméno a příjmení; rok narození; rodné číslo, je-li zadáno na klávesnici; obsah požadavku včetně údajů o zdravotním stavu (zvláštní kategorie údajů podle čl. 9 GDPR), např. název léku, druh vyšetření; hlasová nahrávka; textový přepis; datum, čas a délka hovoru
Personál Správce	jméno a příjmení; pracovní e-mail; role v aplikaci; záznamy o činnosti v aplikaci (kdo a kdy tiket vyřídil)

3. Pokyny Správce a doby uchování

3.1 Zpracovatel zpracovává osobní údaje pouze na základě doložených pokynů Správce. Za doložené pokyny se považuje tato smlouva, Smlouva o poskytování služby, obchodní podmínky Služby a nastavení Služby provedené Správcem nebo na jeho žádost (zejména znění hlasového menu a typy požadavků).

3.2 Sjednané doby uchování:

- hlasové nahrávky: nejdéle 30 dnů od přijetí hovoru, poté automatické a nevratné smazání;

- požadavky (tikety) včetně přepisu, jména, rodného čísla a telefonního čísla: nejdéle 90 dnů od vyřízení požadavku; požadavky, které nebyly vyřízeny, nejdéle 180 dnů od přijetí; poté automatické smazání;
- provozní záznamy o hovorech bez obsahu (telefonní číslo, čas, délka) pro vyúčtování a ochranu před zneužitím: nejdéle 12 měsíců;
- po skončení Smlouvy o poskytování služby: veškeré osobní údaje Správce smazány do 30 dnů, včetně záloh v běžném cyklu jejich obměny.

3.3 Správce může písemně (postačí e-mailem) požádat o kratší doby uchování; Zpracovatel je nastaví do 14 dnů, umožňuje-li to Služba.

3.4 Domnívá-li se Zpracovatel, že pokyn Správce porušuje GDPR nebo jiné právní předpisy, Správce na to bez zbytečného odkladu upozorní.

4. Povinnosti Zpracovatele

1. zajistit, aby osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje byly zavázány k mlčenlivosti;
2. přijmout a udržovat technická a organizační opatření podle Přílohy A této smlouvy tak, aby byla zajištěna úroveň zabezpečení odpovídající riziku, zejména s ohledem na zpracování údajů o zdravotním stavu;
3. být Správci nápomocen při plnění povinností reagovat na žádosti subjektů údajů (přístup, oprava, výmaz, omezení), a to do 5 pracovních dnů od žádosti Správce;
4. být Správci nápomocen při zajišťování souladu s čl. 32 až 36 GDPR (zabezpečení, ohlašování porušení, posouzení vlivu), s přihlédnutím k povaze zpracování a informacím, které má k dispozici;
5. ohlásit Správci každé porušení zabezpečení osobních údajů bez zbytečného odkladu, nejpozději do 48 hodin od zjištění, s popisem povahy porušení, dotčených údajů, pravděpodobných důsledků a přijatých opatření, aby Správce mohl splnit lhůtu 72 hodin podle čl. 33 GDPR;
6. po skončení poskytování Služby všechny osobní údaje podle rozhodnutí Správce vymazat nebo vrátit a vymazat existující kopie, neukládá-li právo EU nebo členského státu jejich uložení; výmaz písemně potvrdit;
7. poskytnout Správci veškeré informace potřebné k doložení splnění povinností podle čl. 28 GDPR a umožnit audity a inspekce prováděné Správce nebo jím pověřeným auditorem, a to po předchozím oznámení nejméně 14 dnů předem, nejvýše jednou ročně, nejde-li o audit vyvolaný porušením zabezpečení;
8. vést záznamy o činnostech zpracování prováděných pro Správce podle čl. 30 odst. 2 GDPR;
9. nezpřístupňovat osobní údaje třetím osobám s výjimkou dalších zpracovatelů podle článku 5 a případů, kdy to ukládá právní předpis; o takové zákonné povinnosti Správce předem informuje, není-li to zakázáno.

5. Další zpracovatelé

5.1 Správce uděluje Zpracovateli obecné povolení k zapojení dalších zpracovatelů pro telefonní služby, automatický přepis řeči, provoz databáze a serverový hosting. Osobní údaje jsou uloženy v EU; automatický přepis řeči zajišťuje zpracovatel ve Spojeném království (rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně) a řídicí infrastruktura poskytovatele telefonních služeb může být v USA (standardní smluvní doložky, resp. rámec EU–US Data Privacy Framework). Jmenný seznam dalších zpracovatelů poskytne Zpracovatel Správci kdykoli na vyžádání e-mailem na info@tichaordinace.cz. Zpracovatel uloží každému dalšímu zpracovateli smluvně stejné povinnosti na ochranu údajů, jaké má sám podle této smlouvy, a odpovídá Správci za plnění jejich povinností.

5.2 Zamýšlené přidání nebo nahrazení dalšího zpracovatele oznámí Zpracovatel Správci e-mailem nejméně 14 dnů předem. Správce může do 14 dnů vznést odůvodněnou námitku; nedohodnou-li se strany, může Správce Smlouvu o poskytování služby vypovědět bez výpovědní doby.

6. Předávání do třetích zemí

6.1 Osobní údaje jsou uloženy a zpracovávány na území Evropské unie (databáze v datovém centru v Německu, aplikační server a nahrávky v datovém centru v České republice). Přepis řeči zajišťuje další zpracovatel se sídlem ve Spojeném království, pro které platí rozhodnutí Evropské komise o odpovídající

ochraně. Telefonní provoz zajišťuje další zpracovatel se sídlem v Irsku, jehož mateřská společnost sídlí v USA; případné předání je kryto standardními smluvními doložkami podle čl. 46 odst. 2 písm. c) GDPR, resp. rámcem EU–US Data Privacy Framework. Jiné předávání do třetích zemí Zpracovatel neprovádí.

7. Odpovědnost a závěrečná ustanovení

7.1 Každá strana odpovídá za újmu způsobenou zpracováním v rozsahu podle čl. 82 GDPR. Odpovědnost Zpracovatele vůči Správci je omezena částkou odpovídající úhradám za Službu za posledních 12 měsíců; omezení neplatí pro újmu způsobenou úmyslně nebo hrubou nedbalostí.

7.2 Tato smlouva je nedílnou součástí Smlouvy o poskytování služby Tichá ordinace a trvá po dobu jejího trvání; povinnosti mlčenlivosti a výmazu trvají i po jejím skončení. Změny vyžadují písemnou formu, postačí e-mail potvrzený oběma stranami.

7.3 Tato smlouva se řídí právem České republiky a GDPR. Je vyhotovena ve dvou stejnopisech nebo podepsána elektronicky.

Přijetí smlouvy: Správce tuto smlouvu přijímá elektronicky zaškrtnutím souhlasu při prvním přihlášení do aplikace Tichá ordinace (čl. 28 odst. 9 GDPR – smlouva v elektronické podobě). Zpracovatel o přijetí vede záznam obsahující e-mail a roli uživatele Správce, datum a čas, IP adresu a verzi dokumentu; záznam i tento dokument jsou Správci kdykoli dostupné v aplikaci v sekci Dokumenty. Toto znění je účinné od 4. 10. 2026.

Příloha A – Technická a organizační opatření Zpracovatele

- Veškerá komunikace mezi pacientem, telefonní ústřednou, aplikačním serverem a uživateli je šifrována (TLS/HTTPS, SRTP u hlasu tam, kde ji operátor podporuje).
- Přístup do aplikace je chráněn individuálními přihlašovacími údaji; každý uživatel má roli (sestra, lékař, administrátor) s odpovídajícím rozsahem oprávnění. Data jednotlivých správců jsou od sebe oddělena a oddělení je vynuceno na úrovni databáze.
- Hlasové nahrávky jsou uloženy mimo veřejně přístupný prostor serveru a zpřístupňují se pouze přihlášeným uživatelům příslušného správce přes chráněné rozhraní; u telefonního operátora je nahrávka po stažení na server Zpracovatele smazána.
- Automatické mazání: nahrávky po 30 dnech, vyřízené požadavky po 90 dnech, nevyřízené požadavky po 180 dnech, kontrolováno denní úlohou.
- Rodné číslo se zobrazuje pouze v detailu požadavku uživatelům správce; není součástí e-mailových notifikací ani exportů; Služba neposkytuje hromadný export dat.
- Data jsou uložena v datových centrech v EU, šifrována při uložení a pravidelně zálohována v EU. Správcovský přístup k serverům je zabezpečen a omezen na pověřené osoby Zpracovatele.
- Aktualizace systémů a knihoven, oddělení produkčního a testovacího prostředí, logování přístupů a chyb na serveru.
- Přístupové údaje k dalším zpracovatelům jsou uloženy odděleně od aplikačního kódu, zabezpečeně a s přístupem omezeným na správce Zpracovatele.
- Postup při bezpečnostním incidentu: zjištění, omezení dopadu, zajištění důkazů, ohlášení Správci do 48 hodin, náprava a zápis do evidence incidentů.
- Osoby s přístupem k údajům (jednatelka, případně vývojář) jsou vázány mlčenlivostí smluvně.