

Objednávkový formulář – Aplikace Emmy

Provozovatel Aplikace: Emmy.md s.r.o., IČO: 06785247, DIČ: CZ06785247, se sídlem Levohradecké nám. 1066, 252 63 Rostoky, zapsaná v obchodním rejstříku vedenému u Městského soudu v Praze pod sp. zn. C 288901 (dále jen „Emmy“)

Údaje o Zákazníkovi:

1. Poskytovatel zdravotních služeb (PZS)

Úplné jméno fyzické nebo právnické osoby PZS	
Identifikační číslo (IČO)	
Identifikační číslo zařízení (IČZ)	
Údaj o zápise v obchodním nebo jiném rejstříku či evidenci	
Identifikační číslo pracoviště (IČP)	
Adresa / adresa sídla	
Adresa ordinace PZS (liší-li se od adresy sídla)	
Odborný zástupce	
Kontaktní telefonní číslo (smluvní)	
Kontaktní emailová adresa (smluvní)	

2. Dodatečné informace ke zveřejnění v rámci Aplikace pro pacienty

Název ordinace, jak ji pacienti uvidí v Aplikaci	
Telefonní číslo do ordinace	
Webové stránky	
Jména lékařů pracujících v rámci PZS	

3. V případě právnických osob

Jméno osoby oprávněné jednat jménem zákazníka (PZS)	
Pozice / funkce	
Není-li oprávněná osoba zapsaná v Obchodním rejstříku, titul oprávnění (plná moc, ...) <i>připojte doklad prokazující oprávnění</i>	

4. Uživatelé Aplikace za PZS (zadejte sem úplný seznam, případně vč. osoby výše)

Jméno (jména) a příjmení	Emailová adresa (odlišná pro každou osobu)

V případě PZS v oboru všeobecné praktické lékařství

- Prohlašuji, že počet registrovaných pacientů (fyzických osob) u Zákazníka nepřekračuje 2.500 ke dnešnímu dni. V opačném případě je cena Aplikace Emmy dána dohodou.

Objednávka

Objednávám tímto jménem výše uvedeného PZS (Zákazníka) Aplikaci Emmy v testovacím provozu, a to na základě Veřejných obchodních podmínek Aplikace Emmy (část PZS), které tvoří přílohu č. 1 této objednávky (dále jen „VOP“). S VOP jsem se důkladně seznámil. Beru na vědomí, že v souladu s VOP bude Smlouva mezi Emmy a PZS uzavřena až doručením potvrzení o přijetí této objednávky Emmy a aktivaci zákaznického účtu (resp. zdravotnického zařízení) na kontaktní e-mailovou adresu (smluvní).

- Nepřeji** si, aby na kontaktní email či prostřednictvím jiných poskytnutých elektronických kontaktů byly zasílány informace o nových funkcích Aplikace, výzvy k podání zpětné vazby či jiná obchodní sdělení Emmy.
- Prohlašuji, že jsem oprávněn/a poskytnout veškeré uvedené osobní údaje třetích osob.

V _____ dne _____

Elektronický podpis oprávněné osoby PZS založený na kvalifikovaném certifikátu

Příloha 1: Veřejné obchodní podmínky aplikace Emmy (část PZS)

Příloha 2: Zásady ochrany soukromí aplikace Emmy (část PZS)

Verze 1.4 ke dni 10. 2. 2021

VEŘEJNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY APLIKACE EMMY (ČÁST PZS)

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Společnost Emmy.md s.r.o., IČO: 06785247, DIČ: CZ06785247, se sídlem Levohradecké nám. 1066, 252 63 Roztoky, vedená u Městského soudu v Praze pod sp. zn. C 288901 (dále jen „**Emmy**“), provozuje webovou aplikaci Emmy (dále jen „**Aplikace**“), která zjednodušuje poskytovatelům zdravotních služeb (dále jen „**PZS**“) komunikaci s jejich pacienty. Část Aplikace určená PZS, která je dostupná na <https://dr.sestraemmy.cz/> (<https://dr.demo.sestraemmy.cz/> pro zkušební verzi), představuje cloudový nástroj pro efektivní organizaci poskytování zdravotních služeb.
- 1.2. Tyto veřejné obchodní podmínky (dále jen „**VOP**“) upravují práva a povinnosti stran vznikající ze smlouvy ohledně užívání Aplikace, která může být uzavřena mezi PZS a Emmy jako provozovatelem Aplikace (dále jen „**Smlouva**“). Ustanovení těchto VOP tvoří nedílnou součást Smlouvy. PZS, který uzavřel s Emmy na základě těchto VOP Smlouvu, je pro účely těchto VOP označován jako zákazník (dále jen „**Zákazník**“).
- 1.3. Emmy je pouze poskytovatelem technického řešení v podobě Aplikace s tím, že za poskytování zdravotních služeb zůstává výhradně odpovědný Zákazník. Zákazník bere na vědomí, že Aplikace slouží k usnadnění a zvýšení bezpečnosti vzdálené komunikace s pacienty a její používání nenahrazuje vedení zdravotnické dokumentace.

2. Uzavření smlouvy

- 2.1. Zákazníkem může být pouze osoba, která je oprávněna k poskytování zdravotních služeb dle zákona č. 372/2011 Sb. Emmy není povinna toto oprávnění jakkoliv prověřovat.
- 2.2. Pro zahájení procesu uzavření Smlouvy na základě těchto VOP je třeba, aby PZS, resp. osoba oprávněná za PZS jednat (dále jen „**Oprávněná osoba**“), provedla registraci na adrese <https://dr.demo.sestraemmy.cz/>. Zvolené přihlašovací údaje budou po uzavření Smlouvy sloužit k přihlášení do rozhraní Zákazníka v části Aplikace určené pro PZS, prostřednictvím kterého lze spravovat zdravotnické zařízení (dále jen „**Zákaznický účet**“). Dále je třeba vyplnit formulář objednávky s příloženým zněním těchto VOP. Do něj Oprávněná osoba doplní údaje PZS a svůj vztah k PZS (např. PZS fyzická osoba, jednatel PZS právnické osoby, zaměstnanec PZS), podepíše jej za PZS svým kvalifikovaným elektronickým podpisem a odešle jménem PZS na chciemmy@sestraemmy.cz ke zpracování. Pokud nejsou informace prokazující oprávnění Oprávněné osoby jednat za příslušného PZS dostupné z veřejných rejstříků, připojí Oprávněná osoba k podepsané objednávce dokumenty prokazující její oprávnění (např. pracovní smlouva, plná moc). Údaje zadané při registraci, jakož i ve formuláři objednávky, musí být pravdivé a přesné.
- 2.3. Pokud PZS provozuje více zdravotnických zařízení, je nezbytné, aby pro každé z nich vyplnil formulář objednávky a uzavřel zvláštní Smlouvu. Pro správu zdravotnických zařízení v Aplikaci však lze využít stejné přihlašovací údaje a není třeba provádět novou registraci.
- 2.4. Smlouva mezi Emmy a PZS je uzavřena až doručením potvrzení o přijetí objednávky Emmy a aktivaci Zákaznického účtu (resp. zdravotnického zařízení) na registrovanou e-mailovou adresu Zákazníka. Emmy si vyhrazuje právo z jakéhokoliv důvodu odmítnout Smlouvu s PZS uzavřít.
- 2.5. Předmětem Smlouvy není poskytování jakýchkoliv zprostředkovatelských služeb ze strany Emmy, přičemž Zákazník bere na vědomí, že Aplikace není určena k nabízení zdravotních služeb s cílem usnadnit Zákazníkovi příjem nových pacientů, ale slouží především k usnadnění komunikace s jeho stávajícími pacienty.

3. Práva a povinnosti Emmy

- 3.1. Na základě Smlouvy se Emmy zavazuje vést pro Zákazníka Zákaznický účet umožňující užívání Aplikace, které zahrnuje:
- vedení a správu adresáře pacientů Zákazníka;
 - vedení a správu ordinační doby a kalendáře Zákazníka;
 - vytváření vlastních šablon patientských požadavků, příjem (od uživatelů patientského účtu Aplikace) a zakládání patientských požadavků, jejich evidenci a správu, jakož i provádění související komunikace (s uživateli patientského účtu Aplikace);
 - odesílání připomínek a dalších upozornění ohledně objednání pacienta k návštěvě zdravotnického zařízení;
 - sledování přístupů k vybraným údajům pacientů a jejich změn ze strany dalších uživatelů Zákaznického účtu.
- 3.2. Emmy se dále zavazuje poskytovat Zákazníkovi v případě potřeby služby uživatelské podpory s tím, že žádosti Zákazníka budou vyřizovány ve lhůtách přiměřených jejich povaze.
- 3.3. Emmy vyvíjí přiměřenou snahu, aby byla Aplikace neustále dostupná, bezpečná a bez chyb. Jedná se však o komplexní IT systém, který je mimo jiné závislý též na infrastruktuře třetích stran. Aplikace je proto Emmy poskytována bez jakýchkoliv záruk a závazků ohledně vhodnosti a úrovně poskytovaných služeb, zejména pak Emmy Zákazníkovi nezaručuje, že Aplikace a její jednotlivé funkcionality budou vždy bezchybně fungovat (např. že nedojde ke ztrátě dat či nedoručení zpráv), budou nepřetržitě dostupné a jejich bezpečnost nebude narušena, zejména pak z důvodu zásahu vyšší moci, kybernetického útoku, technické závady či pravidelné údržby.
- 3.4. Zákazník prohlašuje, že se důkladně seznámil s vlastnostmi Aplikace, přičemž posoudil vhodnost Aplikace pro své potřeby. Emmy odpovídá Zákazníkovi jen za újmu, která mu byla ze strany Emmy způsobena úmyslně či z hrubé nedbalosti. Jinak se v rozsahu dovoleném právními předpisy vylučuje odpovědnost Emmy za újmu vzniklou Zákazníkovi použitím Aplikace či v souvislosti s ním, přičemž Zákazník se vzdává práva na její náhradu. Pokud dojde ke vzniku povinnosti Emmy nahradit Zákazníkovi škodu, pak rozsah náhrady škody nepřesáhne celkovou výši plnění uhrazených Emmy Zákazníkem na základě Smlouvy.
- 3.5. Emmy si vyhrazuje oprávnění Aplikaci libovolně měnit nebo kdykoliv ukončit její provoz. Emmy tak nenese žádnou odpovědnost za újmu, která by mohla Zákazníkovi v důsledku uvedeného vzniknout.
- 3.6. Pro případ porušení těchto VOP Zákazníkem si Emmy vyhrazuje právo, bez předchozího upozornění a jakékoliv náhrady, dočasně omezit přístup Zákazníka k Aplikaci, případně okamžitě odstoupit od Smlouvy a zrušit Zákazníkovi účet, a to čistě dle svého uvážení.
- 3.7. Emmy je oprávněna zveřejnit a uvádět i mimo Aplikaci skutečnost, že Zákazník jako PZS využívá Aplikaci.

4. Práva a povinnosti Zákazníka

- 4.1. Zákazník prohlašuje, že se s těmito VOP důkladně seznámil, souhlasí s nimi a zavazuje se je bezvýhradně dodržovat.
- 4.2. Zákazník zaručuje, že je oprávněn k poskytování zdravotních služeb dle zákona č. 372/2011 Sb. a zavazuje se využívat Aplikaci pouze v souvislosti s poskytováním zdravotních služeb, které jsou uvedeny v jeho oprávnění.

- 4.3. Emmy nijak nezasahuje do právních vztahů mezi Zákazníkem a pacienty. Zdravotní služby poskytuje Zákazník pacientům svým jménem a zcela nezávisle na Emmy s tím, že si také nezávisle spravuje svůj Zákaznický účet, včetně veškerých nastavení a informací uváděných jeho prostřednictvím. Z tohoto důvodu Zákazník nese veškerou odpovědnost za poskytování zdravotních služeb a užívání Aplikace v souvislosti s ním, zejména pak za řešení patientských požadavků prostřednictvím Aplikace (např. zrušení sjednaného termínu, poskytnutí nepravdivých informací atd.), přičemž se zavazuje plně odškodnit Emmy za jakoukoliv její povinnost k náhradě újmy třetí osobě či sankci jí uloženou orgánem veřejné moci, pokud vznikly v souvislosti s uvedeným užíváním Aplikace Zákazníkem.
- 4.4. Aniž by byla dotčena nezávislost Zákazníka při poskytování zdravotních služeb, zavazuje se Zákazník používat Aplikaci pouze v souladu s jejím účelem a tak, aby nepoškozoval dobré jméno Emmy a její oprávněné zájmy. Proto se také Zákazník zavazuje při používání Aplikace a v souvislosti s ním, především pak ve vztahu k přijímání a řešení patientských požadavků prostřednictvím Aplikace, dodržovat veškeré právní a stavovské předpisy, kterými je vázán, jakož i postupovat vždy v souladu s dobrými mravy, s náležitou odbornou péčí a tzv. de lege artis. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že za porušení závazků dle tohoto ustanovení by bylo mimo jiné považováno, pokud by Zákazník:
- vytvořil šablonu patientského požadavku, jehož řešení prostřednictvím Aplikace je nevhodné a nežádoucí (např. ohledně stavů ohrožujících život);
 - vytvořil šablonu patientského požadavku, která by automaticky vyhodnocovala údaje zadané pacientem, a podléhala tak regulaci zdravotnických prostředků;
 - vyřešil patientský požadavek výlučně prostřednictvím Aplikace, tj. bez sjednání osobní návštěvy zdravotnického zařízení pacientem či podkladu v předchozí péči (např. preskripce určitých druhů léčiv);
 - opakovaně nereagoval na patientské požadavky zadané prostřednictvím Aplikace bez zbytečného odkladu;
 - opakovaně rušil bez řádného důvodu či dostatečného předstihu osobní návštěvy pacientů sjednané prostřednictvím Aplikace.
- 4.5. Zákazník se zavazuje plnit veškeré své zákonné informační povinnosti a povinnosti poučení v souvislosti s poskytováním zdravotních služeb, jakož i využíváním Aplikace v souvislosti s ním, a to zejména vůči pacientům (též jako spotřebitelům a subjektům osobních údajů).
- 4.6. Zákazník se zavazuje, že veškeré informace jím uváděné v patientské části Aplikace či jinak sdělované pacientům prostřednictvím Aplikace budou v souladu s právními předpisy, správné, pravdivé, úplné, nikoliv zavádějící a aktuální, přičemž se též zavazuje tyto jejich vlastnosti průběžně udržovat.
- 4.7. V případě, že Zákazník do Aplikace nahraje jakýkoliv obsah (např. informace, osobní údaje, osobnostní atributy třetích osob či autorská díla apod.) (dále jen „**Zákaznický obsah**“), zavazuje se, že je oprávněn tak učinit (zejména, že má odpovídající licence, svolení či souhlasy) a zaručuje Emmy, že zpřístupněním či užíváním takového obsahu v rámci Aplikace nebude zasaženo do práv třetích osob, ani nebudou jinak porušeny právní předpisy. V rozsahu nezbytném k poskytování služeb Aplikace pak Zákazník uděluje Emmy bezúplatně licenční oprávnění užívat Zákaznický obsah, který je autorskoprávně chráněn, případně též svolení k užívání osobnostních atributů (pokud relevantní). Emmy nijak nedohlíží na soulad Zákaznického obsahu s právními předpisy. V případě, že se Emmy dozví o protiprávní povaze Zákaznického obsahu, je oprávněna jej znepřístupnit či odstranit.
- 4.8. Zákazník se zavazuje, že Aplikaci nevyužije k šíření nevyžádaných obchodních sdělení.

- 4.9. Emmy v žádném případě neodpovídá za jakékoliv jednání uživatelů patientského účtu Aplikace vůči Zákazníkovi (např. nedostavení se ke sjednané osobní návštěvě zdravotnického zařízení). Emmy realizuje opatření pro ověření identity uživatelů patientského účtu Aplikace, avšak nezaručuje Zákazníkovi, že osoba využívající patientský účet Aplikace je skutečně osobou, za níž se vydává. V případě potřeby si je Zákazník povinen opatřit do zdravotnické dokumentace záznam s vyjádřením pacienta, že údaje o zdravotním stavu mu mohou být sdělovány přes konkrétní patientský účet v Aplikaci.
- 4.10. Zákazník je oprávněn umožnit přístup do svého Zákaznického účtu potřebnému počtu fyzických osob, které jsou oprávněny za něj jednat a jsou vázány povinnostmi mlčenlivosti s tím, že každá osoba však musí mít pod Zákaznickým účtem zřízeného vlastního uživatele (je zakázáno sdílet přístupové údaje). Pro vyloučení pochybností se uvádí, že užívání Aplikace uživateli pod účtem Zákazníka se považuje za užívání Zákazníkem, přičemž Zákazník odpovídá za veškerá případná porušení těchto VOP, k nimž tímto užíváním dojde. Zákazník se zavazuje zajistit ochranu přístupových údajů Zákaznickému účtu, tak aby nedošlo k jejich zpřístupnění třetím osobám. Zákazník nese též výlučnou odpovědnost za užívání Aplikace třetími osobami prostřednictvím jeho Zákaznického účtu.
- 4.11. Zákazník se zavazuje Aplikaci nezneužívat a nevyužívat ve vztahu k ní jakékoliv postupy, softwarové nástroje či skripty, které by mohly mít nepříznivý dopad na její provoz, narušovat její funkčnost či způsobovat její nepřiměřené zatížení, a zavazuje se nevykonávat ani jakoukoliv jinou činnost, která by mohla představovat neoprávněný zásah do Aplikace vzhledem k jejímu účelu a fungování.
- 4.12. Aplikace a její obsah mohou být chráněny právy duševního vlastnictví. Na základě těchto VOP je Zákazník oprávněn užívat Aplikaci výhradně standardním způsobem, za něž se považuje užívání prostřednictvím Zákaznického účtu přes webové rozhraní, a to pouze pro účely vyplývající z těchto VOP. Kromě tohoto oprávnění nenabývá Zákazník k Aplikaci a jejímu obsahu (nezahrnuje Zákaznický obsah) žádná práva. Bez předchozího oprávnění získaného od Emmy nebo příslušných držitelů práv tak není možné Aplikaci, jakékoliv její součásti či obsah, včetně zdrojových kódů, log a jiných grafických elementů, užívat jinak, než výše uvedeným způsobem a pro uvedené účely. Zejména není možné tyto prvky upravovat, zařazovat do děl souborných, nebo do nich jinak zasahovat, rozmnožovat je, rozšiřovat či sdělovat veřejnosti.
- 4.13. Zákazník není oprávněn Aplikaci, jakékoliv její součásti či obsah, včetně zdrojových kódů, log a jiných grafických elementů, využít za účelem vývoje jiného počítačového programu, jakkoliv konkurujícího Aplikaci, a jeho uvedení na trh, jakož ani za jiným účelem zasahujícím do práv či oprávněných zájmů Emmy, zejména pak není oprávněn provádět jakoukoliv analýzu funkčnosti či zpětnou analýzu Aplikace a jejích součástí.

5. Cena a platba

- 5.1. Za každý kalendářní měsíc vedení Zákaznického účtu (umožňujícího užívání Aplikace pro jedno zdravotnické zařízení) se Zákazník zavazuje platit Emmy měsíčně cenu ve výši 990 Kč včetně DPH (dále jen „Cena“), a to bezhotovostním převodem na základě faktury (daňového dokladu) se lhůtou splatnosti 14 dnů, která bude ze strany Emmy vystavena v daném kalendářním měsíci (nejpozději do jeho 15. dne) a zaslána v elektronické podobě na registrovanou e-mailovou adresu Zákazníka. Zákazník souhlasí s vystavením faktury (daňového dokladu) v elektronické podobě.
- 5.2. Emmy nabízí Zákazníkovi zkušební období bezplatného užívání Aplikace (anebo její zkušební verze na <https://dr.demo.sestraemmy.cz/>) o délce 14 dnů od aktivace Zákaznického účtu (resp. zdravotnického zařízení), ve kterém může být Smlouva Zákazníkem okamžitě zrušena bez výpovědní doby, přičemž postačí výpověď zasláná na info@sestraemmy.cz. Délka zkušebního období může být prodloužena dohodou mezi Emmy a Zákazníkem nebo v rámci speciální nabídky vymezené ze strany Emmy.

5.3. V případě prodlení Zákazníka s platbou Ceny má Emmy právo odstoupit od Smlouvy.

6. Ochrana osobních údajů

- 6.1. Vzhledem k tomu, že Aplikace je cloudový nástroj určený mimo jiné k práci s osobními údaji, zpracovává Emmy při plnění Smlouvy pro Zákazníka jako zpracovatel osobní údaje, které Zákazník do Aplikace vložil nebo je jejím prostřednictvím shromáždil (dále jen „**Zákaznická data**“). Toto zpracování se řídí ujednáním o zpracování osobních údajů, jehož obsah je přílohou č. 1 k těmto VOP, a stává se tak nedílnou součástí každé Smlouvy (dále jen „**Ujednání**“).
- 6.2. Emmy je ve vztahu k Zákaznickým datům vázána povinností mlčenlivosti a zavazuje se implementovat technická a organizační opatření v souladu s Ujednáním. Zpracování Zákaznických dat probíhá automatizovaně, a proto budou oprávnění zaměstnanci Emmy k Zákaznickým datům přistupovat pouze zcela výjimečně a v souladu se Smlouvou.
- 6.3. Informace o zpracování osobních údajů Oprávněné osoby a dalších uživatelů Zákaznického účtu jsou obsaženy v samostatném dokumentu dostupném [zde](#), který však tvoří nedílnou součást těchto VOP.
- 6.4. Při provozu Aplikace Emmy také využívá v omezené míře souborů cookies. Naše zásady používání souborů cookies jsou obsaženy v samostatném dokumentu dostupném [zde](#), který však tvoří nedílnou součást těchto VOP.

7. Závěrečná ustanovení

- 7.1. Smlouva na základě těchto VOP se uzavírá na dobu neurčitou. Zákazník i Emmy mají právo Smlouvu ukončit bez uvedení důvodu, a to výpovědí s měsíční výpovědní dobou, která začne běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
- 7.2. V souvislosti se zánikem Smlouvy dojde ke zrušení Zákaznického účtu a smazání veškerého Zákaznického obsahu, včetně Zákaznických dat.
- 7.3. Zákazník není oprávněn postoupit či převést svá práva a povinnosti ze Smlouvy třetí osobě. Naopak Zákazník souhlasí, že veškerá práva a povinnosti Emmy ze Smlouvy, mohou být ze strany Emmy bez dalšího postoupeny třetí osobě.
- 7.4. Vzhledem k povaze Aplikace a jejímu plánovanému rozvoji může vyvstat potřeba změny těchto VOP. Emmy může tyto VOP v přiměřeném rozsahu jednostranně změnit, přičemž za přiměřené změny se považují zejména opravy nesprávností, změny související se změnou funkcionalit Aplikace či jejich zpoplatněním, změny cen, změny Zásad ochrany osobních údajů, Zásad používání cookies a Ujednání o zpracování osobních údajů, jakož i změny vynucené změnou právních předpisů. Na změnu VOP vás Emmy upozorní alespoň 30 dnů před jejich účinností, a to zveřejněním nového znění VOP na webových stránkách www.sestraemmy.cz či v rozhraní Aplikace, v případě zásadnějších změn pak též zprávou zaslou na registrovanou e-mailovou adresu Zákazníka. Provedené změny VOP má Zákazník právo odmítnout a z tohoto důvodu nejpozději do 15 dnů od oznámení změn ze strany Emmy vypovědět Smlouvu. Výpovědní doba bude činit 15 dnů. Pokud Zákazník smlouvu v předmětné lhůtě nevypoví, má se za to, že změny VOP přijímá s tím, že nové znění VOP se tak stane součástí Smlouvy namísto toho původního. Účinná verze VOP je vždy zveřejněna na webových stránkách www.sestraemmy.cz a v rámci Aplikace, přičemž jste povinni se s ní průběžně seznamovat.
- 7.5. Veškeré právní vztahy mezi Zákazníkem a Emmy vzniklé ze Smlouvy, nebo v souvislosti s ní, se řídí právním řádem České republiky. Případné spory ze vztahů vzniklých ze Smlouvy nebo v souvislosti

s ní budou řešeny příslušnými soudy České republiky, výhradně dle práva České republiky.

7.6. Neplatností některého ustanovení těchto VOP není dotčena platnost jejich ostatních ustanovení.

7.7. Emmy můžete s jakýmkoliv dotazy, požadavky či stížnostmi kontaktovat na adrese info@sestraemmy.cz.

Verze 1.0

Účinnost od: 9. 12. 2020

Příloha č. 1 VOP

UJEDNÁNÍ O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. Úvodní ustanovení

1.1. Toto ujednání ve smyslu čl. 28 odst. 3 GDPR je uzavíráno jako součást Smlouvy mezi Emmy a PZS na základě VOP (dále jen „**Ujednání**“). Veškeré pojmy používané ve VOP mají pro účely tohoto Ujednání stejný význam. Ujednání se týká zpracování Zákaznických dat (blíže specifikovaného v oddíle A. Ujednání) (dále jen „**Zpracování**“), vůči kterým vystupuje Zákazník v roli správce osobních údajů a Emmy je pro něj jako zpracovatel zpracovává.

2. Závazky

2.1. Zákazník se jako správce Zákaznických dat zavazuje, že bude mít po celou dobu zpracování Zákaznických dat v Aplikaci pro příslušná zpracování platný právní základ, a že bude plnit veškeré své zákonné povinnosti vůči subjektům údajů, zejména informační povinnost. Zákazník se dále zavazuje bezodkladně odstranit z Aplikace Zákaznická data, k jejichž zpracování v Aplikaci nebude mít platný právní základ.

2.2. Emmy se zavazuje zpracovávat Zákaznická data pouze na základě pokynů Zákazníka, které vyplývají z tohoto Ujednání, nebo které zadá prostřednictvím svého Zákaznického účtu, případně prostřednictvím služeb zákaznické podpory. Pokyny jsou omezené rozsahem závazků Emmy ze Smlouvy. Emmy upozorní Zákazníka v případě, že se bude domnívat, že jeho pokyny porušují právní předpisy.

2.3. Zákaznická data nebudou předávána do zemí mimo EU, tj. třetích zemí.

2.4. Emmy se zavazuje zachovávat mlčenlivost ohledně veškerých Zákaznických dat a zajistí, aby veškeré osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje na straně Emmy byly vázány smluvní či zákonnou povinností mlčenlivosti, a to včetně dalších zpracovatelů zapojených Emmy do Zpracování. Povinnosti mlčenlivosti přetrvávají i po zániku Smlouvy.

2.5. Do Zpracování Zákaznických dat jsou jako další zpracovatelé na základě smlouvy zapojeni:

- Amazon Web Services EMEA SARL, Czech Branch, IČO: 09049266, se sídlem Sokolovská 689/115, 186 00 Praha
- SimpleCloud s.r.o., IČO: 07772882, se sídlem Spojů 835/2, Poruba, 708 00 Ostrava
- depeche.io s.r.o., IČO: 09620133, se sídlem Slavíkova 1757/34, Poruba, 708 00 Ostrava

2.6. Zákazník jako správce poskytuje Emmy obecné povolení provádět změny v zapojení zpracovatelů. Na přijetí dalších zpracovatelů či jejich nahrazení Emmy Zákazníka upozorní nejméně 30 dnů před provedením změn. Proti změnám ohledně zpracovatelů zapojených do zpracování má Zákazník možnost vyslovit námitky, a to odmítnutím změn VOP dle čl. 7.4. VOP.

2.7. Jakémukoliv dalšímu zpracovateli zapojenému do Zpracování ze strany Emmy musí být smlouvou uloženy stejné povinnosti jako dle tohoto Ujednání.

2.8. Emmy se zavazuje implementovat technická a organizační opatření popsaná v Oddíle B. tohoto Ujednání.

2.9. Emmy bude Zákazníkovi v přiměřené míře nápomocna s plněním jeho povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů, a to prostřednictvím služeb zákaznické podpory, pokud nelze

požadavky subjektu řešit přímo v Zákaznickém účtu. Pokud Emmy obdrží požadavek určený Zákazníkovi, předá ho bez zbytečného odkladu Zákazníkovi.

- 2.10. Emmy bude Zákazníkovi v přiměřené míře nápomocna při zajišťování souladu s povinnostmi ohledně zabezpečení Zákaznických dat, ohlašování a oznamování případů porušení zabezpečení, posuzování vlivu Zpracování na ochranu osobních údajů, jakož i konzultací s dozorovým úřadem, a to při zohlednění povahy Zpracování a informací, jež má k dispozici. Jakékoliv porušení zabezpečení Zákaznických dat, o kterém se Emmy dozví, ohlásí Zákazníkovi bez zbytečného odkladu.
- 2.11. Po zániku Smlouvy Emmy Zákaznická data a jejich kopie vymaže, pokud právní předpisy nepožadují jejich uchování. Vzhledem k tomu, že Zákaznická data se zpracovávají pouze v elektronické podobě a Zákazník k nim má přístup, není Emmy povinna Zákaznická data Zákazníkovi vracet na nosiči dat.
- 2.12. Emmy poskytne Zákazníkovi veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v čl. 28 GDPR a umožní v přiměřených lhůtách auditů, včetně inspekci, prováděné přímo Zákazníkem nebo auditorem, kterého Zákazník pověřil, a k těmto auditům přispěje.

3. Oddíl A – Systematický popis Zpracování

3.1. Emmy bude pro PZS jako zpracovatel provádět níže specifikované Zpracování Zákaznických dat (pouze v rovině zabezpečení technického řešení v podobě Aplikace):

- Subjekty a typ údajů:
 - Uživatelé patientského účtu Aplikace (identifikační a kontaktní údaje);
 - Pacienti PZS (identifikační a kontaktní údaje, údaje týkající se Požadavků, včetně údajů o zdravotním stavu a objednávkách, údaje o pojištění a údaje o registraci u PZS);
 - Uživatelé Zákaznického účtu Aplikace (identifikační a kontaktní údaje, pracovní pozice a oprávnění, pracoviště, údaje o používání Aplikace).
- Operace zpracování: Zejména shromažďování, uspořádání, ukládání, vyhledávání, seřazení, zpřístupnění, použití, pozměnění, výmaz;
- Účel zpracování: Organizace poskytování zdravotních služeb (Provoz Aplikace);
 - Správa uživatelů Zákaznického účtu a jejich oprávnění;
 - Logování přístupů/změn prováděných uživateli Zákaznického účtu;
 - Vedení a správa adresáře pacientů;
 - Příjem, evidence a správa patientských Požadavků, včetně vedení kalendáře a správy objednávků;
 - Realizace komunikace s pacienty v Aplikaci, včetně předávání upozornění Emmy;
 - Zaslání připomínek na kontakty pacientů.
- Povaha zpracování: Převážně automatizované, částečně manuální (služby podpory a údržby);
- Doba trvání zpracování: Po dobu trvání Smlouvy mezi Emmy a PZS, pokud nedojde k dřívějšímu odstranění Zákaznických dat ze strany PZS jako správce.

4. Oddíl B – Technická a organizační opatření

4.1. Emmy se zavazuje ve vztahu ke Zpracování implementovat a udržovat technická a organizační opatření, alespoň v následujícím rozsahu:

- Zabezpečené data centrum s certifikací ISO 27001, které je umístěno v EU a má zavedena opatření logické (firewall, hesla, role a oprávnění) i fyzické kontroly přístupu (dveře, zámky, recepce/ostraha, elektronické zabezpečení, CCTV);
- Šifrování Zákaznických dat při přenosu;
- Politika silných hesel v Aplikaci a jejich šifrování;
- Závazek mlčenlivosti všech zaměstnanců Emmy s možností přístupu k Zákaznickým datům;
- Uzavření smluv o zpracování osobních údajů dle čl. 28 GDPR se všemi zpracovateli;
- Vnitřní směrnice o ochraně osobních údajů, včetně systému řízení přístupu k Zákaznickým datům;
- Pravidelné automatické zálohování;
- Pravidelná revize koncepce zabezpečení.

ZÁSADY OCHRANY SOUKROMÍ APLIKACE EMMY (ČÁST PZS)

Tyto zásady ochrany soukromí (dále jen „Zásady“) mají za cíl transparentním způsobem informovat o zpracování osobních údajů v souvislosti s provozem části webové aplikace Emmy určené poskytovatelům zdravotních služeb (dále jen „PZS“), který je přístupná na adrese <https://dr.sestraemmy.cz/>, a její zkušební verze, která je přístupná na adrese <https://dr.demo.sestraemmy.cz/> (dále jen „Aplikace“). Zásady tvoří neoddělitelnou součást veřejných obchodních podmínek části Aplikace určené PZS.

1. Role Emmy a subjekty

- 1.1. Společnost Emmy.md s.r.o., IČO: 06785247, se sídlem Levohradecké nám. 1066, 252 63 Roztoky (dále jen „**Emmy**“) může být ve vztahu ke zpracování osobních údajů v souvislosti s provozem Aplikace správcem či zpracovatelem. Role Emmy vždy záleží na účelu zpracování.
- 1.2. Dotčenými subjekty zpracování osobních údajů dle těchto Zásad je PZS, který je fyzickou osobou (dále jen „**PZS FO**“), případně osoba zastupující PZS, který je právnickou osobou (dále jen „**Zástupce**“), a dále všichni uživatelé zákaznického účtu PZS v Aplikaci (dále jen „**Zákaznický účet**“).

2. Emmy jako správce

Při žádném v tomto článku uvedeném zpracování nedochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.

Emmy je správcem pro následující účely:

2.1. Administrace smluvního vztahu s PZS a vedení Zákaznického účtu

Emmy může zpracovávat osobní údaje PZS FO, případně Zástupce, a to pro účely administrace smlouvy mezi Emmy a PZS (dále jen „**Smlouva**“) a založení a vedení Zákaznického účtu, což zahrnuje též uvádění osobních údajů PZS FO v patientské části Aplikace či upozorněních Aplikace. Údaje PZS FO je pak Emmy oprávněna uvádět na základě Smlouvy i mimo Aplikaci jako referenci. Kromě toho tento účel zahrnuje ještě poskytování služeb podpory k Zákaznickému účtu.

Právním základem daného zpracování je v případě PZS FO jednání o smlouvě či její plnění (čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR). V případě Zástupce jsou pak právním základem oprávněné zájmy Emmy a PZS (čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR) na realizaci smluvního vztahu.

Dotčenými kategoriemi osobních údajů mohou být:

identifikační údaje (např. jméno, příjmení), **kontaktní údaje** (např. e-mail, telefon, adresa), **přihlašovací údaje, nastavení a údaje o používání** (např. časové údaje, IP adresa), **údaje o vztahu k PZS a Smlouvě** (např. funkce, podpis), **obsah komunikace** (ohledně podpory).

Zdrojem údajů je přímo subjekt, resp. PZS. Bez poskytnutí identifikačních a kontaktních údajů nelze uzavřít Smlouvu.

Údaje budou pro tento účel zpracovávány po dobu trvání Smlouvy, přičemž následně mohou být některé údaje dále zpracovávány na základě oprávněných zájmů Emmy (čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR) na obranu práv a majetku, a to až po dobu zákonných promlčecích lhůt.

2.2. Zajišťování provozu Aplikace a jejího zlepšování

Emmy může zpracovávat osobní údaje uživatelů Zákaznického účtu Aplikace, a to pro zajišťování bezpečnosti, dostupnosti a výkonu Aplikace, jakož i pro její další vývoj. Právním základem daného zpracování jsou oprávněné zájmy Emmy na poskytování kvalitních služeb (čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR).

Dotčenými kategoriemi osobních údajů mohou být:

identifikační údaje (např. jméno, příjmení), **kontaktní údaje** (např. e-mail), **údaje o používání** (např. počet návštěv, časové údaje, IP adresa, lokalita, zařízení), **zpětná vazba**.

Zdrojem údajů je primárně jejich automatický sběr (logování), k němuž můžeme využít i nástroje třetích stran (např. Google Analytics), avšak při získávání zpětné vazby můžeme využít i údaje poskytnuté přímo subjektem.

Údaje budou pro tento účel zpracovávány po dobu nezbytnou k naplnění uvedeného účelu, která v některých případech činí 6 měsíců.

2.3. Zasílání obchodních sdělení

Tento účel zahrnuje zasílání newsletterů a dalších sdělení, které nespádají pod jiný účel zpracování uvedený v těchto Zásadách, a to PZS FO či Zástupci. Právním základem daného zpracování jsou oprávněné zájmy Emmy na udržování kontaktu se zákazníkem (čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR).

Dotčenými kategoriemi osobních údajů jsou:

identifikační údaje (např. jméno, příjmení), **kontaktní údaje** (např. e-mail, telefon).

Zdrojem údajů je přímo subjekt, resp. PZS, přičemž se jedná o údaje zadané při registraci.

Údaje budou pro tento účel zpracovávány do odmítnutí zasílání sdělení (odhlášením odběru) nebo vznesení námitek proti tomuto zpracování, nejdéle však po dobu trvání Smlouvy.

2.4. Plnění právních povinností

Tento účel zahrnuje zpracování údajů uživatelů Zákaznického účtu ke splnění povinností Emmy vyplývajících z právních předpisů – např. reakce na porušení zabezpečení údajů, reakce na uplatnění práv apod. Právním základem těchto zpracování je splnění právní povinnosti Emmy (čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR).

Dotčenými kategoriemi údajů mohou být:

identifikační údaje (např. jméno, příjmení), **kontaktní údaje** (např. e-mail, telefon), **údaje o smluvním vztahu, další údaje nezbytné ke splnění příslušné povinnosti**.

Zdrojem údajů může být přímo subjekt, resp. PZS, nebo se může jednat o údaje automaticky shromážděné.

Údaje budou pro tento účel zpracovávány po dobu nezbytnou ke splnění příslušné právní povinnosti nebo přímo právními předpisy stanovenou.

3. PZS jako správce a Emmy jako zpracovatel

Ve vztahu k většině osobních údajů uživatelů Zákaznického účtu zpracovávaných v Aplikaci, vystupuje Emmy v roli zpracovatele. Pro níže uvedený obecný účel zpracování je totiž správcem přímo PZS.

PZS jako správce odpovídá za to, aby měl ke zpracování právní základ, a aby uživatelům Zákaznického účtu byly poskytnuty veškeré informace o zpracování údajů, které prostřednictvím Aplikace provádí. Informace uvedené v tomto čl. 3 pouze obecné a informativní povahy, přičemž jejich správnost a úplnost není zaručena.

PZS zpracovávají údaje uživatelů Zákaznického účtu pro následující účel:

3.1. Přístup k Zákaznickému účtu a jeho užívání

Tento účel zahrnuje správu uživatelů Zákaznického účtu a jejich oprávnění, jakož i vedení záznamů o přístupech a aktivitě uživatelů Zákaznického účtu, včetně uvádění osobních údajů v patientské části Aplikace.

Právním základem může být plnění smlouvy, zpravidla pracovní, mezi PZS a uživatelem Zákaznického účtu (čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR), případně plnění právní povinnosti PZS (čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR) či oprávněné zájmy PZS (čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR).

Dotčenými kategoriemi osobních údajů jsou:

identifikační údaje (např. jméno, příjmení,), **kontaktní údaje** (např. e-mail, telefon, adresa), **přihlašovací údaje, nastavení a oprávnění, údaje o vztahu k PSZ** (funkce, pracoviště), **údaje o přístupech a aktivitě** (např. časové údaje, změny).

Zdrojem údajů je přímo subjekt, resp. PZS, nebo se může jednat o údaje shromážděné při plnění pracovních úkolů subjektem. Příjemci údajů jsou zaměstnanci PSZ, pacienti (uživatelé patientské části Aplikace) a Emmy jako zpracovatel.

Údaje budou pro tento účel zpracovávány PZS v Aplikaci po dobu nezbytnou ke splnění účelu zpracování. Údaje budou z Aplikace odstraněny v případě ukončení smluvního vztahu mezi Emmy a PZS.

4. Příjemci a předávání údajů

- 4.1. Osobní údaje zpracovávané Emmy jako správcem, mohou být ve striktně nezbytném rozsahu zpřístupněny osobám podílejícím se na jejich zpracování. Těmi jsou zaměstnanci Emmy a pečlivě zvolení zpracovatelé, zejména pak osoby podílející se na údržbě a podpoře Aplikace a poskytovatelé služeb v oblasti IT (např. poskytovatel IT infrastruktury Amazon Web Services EMEA SARL a poskytovatelé využívaných IT nástrojů jako např. Google Analytics).
- 4.2. Údaje PZS FO a Zástupce, zpracovávané Emmy jako správcem, mohou být zpřístupněny uživatelům Zákaznického účtu. Příjemci údajů PZS FO mohou být dále též pacienti (uživatelé patientské části Aplikace) či veřejnost. Případně mohou být údaje zpracovávané Emmy v nezbytném rozsahu zpřístupněny též poradcům Emmy vázaným povinností mlčenlivosti (např. advokátům), a v rozsahu stanoveném právními předpisy pak rovněž orgánům veřejné moci.
- 4.3. Zpracovávané osobní údaje nebude Emmy zpřístupňovat třetím osobám jinak, než jak je uvedeno v těchto Zásadách.
- 4.4. Zpracovávané osobní údaje jsou uchovávány na serverech v data centru pověřeného zpracovatele Amazon Web Services EMEA SARL, které se nachází v EU. K předávání zpracovávaných osobních údajů do třetích zemí (zpravidla USA) může docházet jen ve zcela omezeném rozsahu (např. v souvislosti s užíváním Google Analytics), přičemž v takovém případě jsou vždy poskytnuty vhodné záruky, a to prostřednictvím tzv. standardních smluvních doložek, jejichž kopii si můžete vyžádat.

5. Cookies

- 5.1. Aplikace využívá souborů cookies, tak jak je popsáno v zásadách používání cookies, které jsou dostupné [zde](#).

6. Obchodní sdělení

6.1. Pokud to při uzavírání Smlouvy PZS FO či Zástupce neodmítne, je Emmy oprávněna využít registrované kontakty (e-mail, telefon) k zasílání zpráv, které mají povahu obchodních sdělení. Zpracování osobních údajů v takovém případě popisuje čl. 2.3. Zasílání sdělení je možné následně odmítnout způsobem uvedeným v každém jednotlivém sdělení, například prostřednictvím odhlašovacího odkazu.

7. Práva subjektů

Ve vztahu ke zpracování svých osobních údajů mají subjekty, vždy když jsou splněny podmínky stanovené právními předpisy, níže uvedená práva. Tato práva je možné vůči Emmy jako správci uplatňovat prostřednictvím kontaktních údajů v čl. 8. Ohledně zpracování, kde je správcem PZS (viz čl. 3), je třeba práva uplatňovat přímo u PZS.

Subjektu údajů náleží následující práva:

- 7.1. Právo na přístup k osobním údajům, tj. právo požadovat potvrzení, zda jsou zpracovávány vaše údaje, a v případě, že ano, tak získat informace o předmětném zpracování, případně kopii zpracovávaných údajů;
- 7.2. Právo požadovat opravu nepřesných či doplnění neúplných údajů;
- 7.3. Právo požadovat bezodkladný výmaz zpracovávaných údajů, pokud je dán některý z důvodů dle právních předpisů;
- 7.4. Právo požadovat dočasné omezení zpracování osobních údajů, pokud je dán některý z důvodů dle právních předpisů;
- 7.5. Právo vznést námitku proti zpracování údajů na právním základě oprávněných zájmů, případně pro účely přímého marketingu;
- 7.6. Právo kdykoliv odvolat udělený souhlas se zpracováním osobních údajů;
- 7.7. Právo na přenositelnost osobních údajů, tj. právo požadovat zpracovávané údaje ve strukturovaném, strojově čitelném formátu, pokud jsou dány podmínky dle právních předpisů.

8. Kontakt

8.1. S požadavky na uplatnění práv či jakýmkoliv dotazy ohledně zpracování osobních údajů je možné Emmy kontaktovat na privacy@sestraemmy.cz, případně písemně na adrese sídla společnosti. V případě, že má subjekt stížnost ohledně zpracování osobních údajů, má právo se s ní obrátit přímo na dozorový úřad, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.

Verze 1.0

Účinnost od: 9. 12. 2020