> **Archivované znění verze 1.0, platné od 11. února 2026 do 31. října 2026.**
>
> Aktuální znění: https://portali.space/cs/legal/privacy

Zásady ochrany osobních údajů

Verze: 1.0 · Platné od 11. února 2026 do 31. října 2026

Poslední aktualizace: 11. února 2026

---

1. Správce údajů

Správcem osobních údajů je společnost:

TTN, s.r.o.
Sadová 2719/3A, 905 01 Senica, Slovenská republika
IČO: 52330443 | DIČ: 2120984085 | IČ DPH: SK2120984085
E-mail: privacy@ttn.sk

(dále jen „Správce" nebo „my")

Tyto Zásady ochrany osobních údajů (dále jen „Zásady") vysvětlují, jakým způsobem shromažďujeme, zpracováváme, uchováváme a chráníme osobní údaje uživatelů zákaznického portálu WLP (dále jen „Portál").

Portál je provozován pod značkami WorkSys.Space, FacilityUp.Space, CitySys.Space a TTN. Bez ohledu na použitou značku je Správcem vždy TTN, s.r.o.

---

2. Jaké osobní údaje shromažďujeme

2.1. Údaje poskytnuté Uživatelem

Kategorie	Příklady údajů	Účel
Identifikační údaje	Jméno, příjmení, e-mailová adresa	Registrace, autentifikace, komunikace
Organizační údaje	Název organizace, pracovní pozice	Přiřazení k organizaci, SLA správa
Obsah tiketů	Předmět, popis problému, komentáře, přílohy	Poskytování zákaznické podpory
Komunikační údaje	E-mailová korespondence, notifikace	Informování o stavu tiketů

2.2. Údaje shromažďované automaticky

Kategorie	Příklady údajů	Účel
Technické údaje	IP adresa, typ prohlížeče, operační systém	Bezpečnost, diagnostika
Údaje o používání	Přístupy, kliknutí, čas strávený na stránce	Zlepšování služeb
Cookies	Relace, jazykové preference	Funkčnost Portálu

2.3. Údaje z AI Asistenta (pokud je aktivován)

Kategorie	Příklady údajů	Účel
Otázky Uživatele	Text otázky zadané do AI chatu	Generování odpovědi
Kontext pro AI	Relevantní čísla tiketů, KB články (anonymizované)	Kontextová odpověď
AI odpovědi	Text generované odpovědi	Zobrazení Uživateli
Metadata AI	Počet tokenů, čas odpovědi, model	Monitoring, fakturace

---

3. Účely a právní základy zpracování

Účel	Právní základ (GDPR)	Retence

Poskytování Služeb (helpdesk, KB, reporting)	Plnění smlouvy — Čl. 6(1)(b)	Po dobu trvání účtu + 3 roky
Správa účtu a autentifikace	Plnění smlouvy — Čl. 6(1)(b)	Po dobu trvání účtu
E-mailové notifikace o tiketech	Plnění smlouvy — Čl. 6(1)(b)	Po dobu trvání účtu
AI Asistent — generování odpovědí	Souhlas — Čl. 6(1)(a)	Lokálně: po dobu trvání účtu. U Anthropic: max. 7 dní
Bezpečnost a prevence zneužití	Oprávněný zájem — Čl. 6(1)(f)	12 měsíců
Zlepšování Služeb (anonymní analytika)	Oprávněný zájem — Čl. 6(1)(f)	24 měsíců (anonymizované)
Plnění zákonných povinností	Zákonná povinnost — Čl. 6(1)(c)	Dle příslušného zákona

---

4. Příjemci osobních údajů

Příjemce	Účel	Lokace	Záruky
Anthropic PBC	Zpracování otázek AI Asistenta	USA	DPA + Standard Contractual Clauses (SCC)
Mailgun (Sinch)	Doručování e-mailových notifikací	EU/USA	DPA + SCC
Poskytovatel hostingu	Hosting infrastruktury Portálu	EU	DPA, ISO 27001
Administrátoři organizace	Správa uživatelů v rámci organizace	—	Smluvní podmínky

Přenosy do USA jsou zabezpečeny Standard Contractual Clauses (SCC) dle rozhodnutí Evropské komise 2021/914 a Data Processing Addendum (DPA).

---

5. Cookies

Portál používá nezbytné (funkční) cookies:

Cookie	Účel	Doba platnosti
session	Přihlášení a relace	Do zavření prohlížeče
XSRF-TOKEN	Ochrana proti CSRF útokům	2 hodiny
locale	Jazykové preference	1 rok
dark_mode	Tmavý režim	1 rok
ai_consent	Souhlas s AI Asistentem	1 rok

Portál aktuálně nepoužívá analytické cookies třetích stran.

---

6. AI Asistent — zpracování údajů

6.1. Popis zpracování

AI Asistent využívá službu **Claude API** od společnosti **Anthropic PBC** (San Francisco, USA). Při použití:
1. Otázka Uživatele se odešle na server Správce.
2. Server sestaví kontext a **anonymizuje osobní údaje** před odesláním.
3. Anonymizovaná otázka se odešle do Anthropic API.
4. Odpověď se de-anonymizuje a zobrazí Uživateli.

6.2. Anonymizace

Před odesláním dat do Anthropic API:
- jména osob → „Zákazník", „Agent"
- e-mailové adresy → „[email]"
- telefonní čísla, IP adresy, IČO, DIČ → odstraněny nebo nahrazeny

6.3. Záruky Anthropic API

Vlastnost	Detail
Trénování na datech	Anthropic **nikdy** nepoužívá data z API k trénování modelů

Vlastnost	Detail
Retence dat	Max. **7 dní**, poté automaticky smazáno
Smluvní základ	DPA + Standard Contractual Clauses (SCC)
Role Anthropic	Zpracovatel (processor) dle Čl. 4(8) GDPR

Více informací: https://privacy.claude.com

6.4. Právní základ

Zpracování je založeno na **souhlasu Uživatele** (Čl. 6(1)(a) GDPR). Souhlas lze kdykoli odvolat.

---

7. Doba uchovávání

Kategorie údajů	Doba uchovávání
Údaje účtu	Po dobu trvání účtu + 3 roky
Obsah tiketů	Po dobu trvání účtu + 3 roky
AI konverzace (lokálně)	Po dobu trvání účtu (Uživatel může kdykoli smazat)
AI data u Anthropic	Max. 7 dní
Bezpečnostní logy	12 měsíců
Faktury a účetní doklady	10 let

---

8. Práva subjektů údajů

Podle GDPR máte právo na: přístup (Čl. 15), opravu (Čl. 16), výmaz (Čl. 17), omezení zpracování (Čl. 18), přenositelnost (Čl. 20), námitku (Čl. 21), odvolání souhlasu (Čl. 7(3)).

Pro AI historii: Uživatel může AI konverzace smazat přímo v nastavení Portálu.

Právo podat stížnost: **Úřad na ochranu osobních údajů Slovenské republiky**, Galvaniho Business Centrum II, Galvaniho 7/B, 821 04 Bratislava, https://dataprotection.gov.sk

Uplatnění práv: e-mailem na **privacy@ttn.sk**. Odpovíme do **30 dnů**.

---

9. Bezpečnost

Správce implementuje technická a organizační opatření: TLS 1.2+ šifrování, RBAC řízení přístupu, brand izolace, anonymizace dat před odesláním do externích API, audit log, šifrované zálohy, ISO 27001 certifikace, incident response procedury (notifikace dozorového orgánu do 72 hodin dle Čl. 33 GDPR).

---

10. Kontaktní údaje

TTN, s.r.o.
Sadová 2719/3A, 905 01 Senica, Slovenská republika
E-mail: **privacy@ttn.sk** | Web: https://ttn.sk