> **Archivované znenie verzie 1.0, platné od 11. februára 2026 do 31. októbra 2026.**
>
> Aktuálne znenie: https://helpdesk.portali.space/sk/legal/privacy

Zásady ochrany osobných údajov

Verzia: 1.0 · Platné od 11. februára 2026 do 31. októbra 2026

Posledná aktualizácia: 11. februára 2026

---

1. Prevádzkovateľ

Prevádzkovateľom osobných údajov je spoločnosť:

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

(ďalej len „Prevádzkovateľ" alebo „my")

Tieto Zásady ochrany osobných údajov (ďalej len „Zásady") vysvetľujú, akým spôsobom zhromažďujeme, spracúvame, uchovávame a chránime osobné údaje používateľov zákazníckeho portálu WLP (ďalej len „Portál").

Portál je prevádzkovaný pod značkami WorkSys.Space, FacilityUp.Space, CitySys.Space a TTN. Bez ohľadu na použitú značku je Prevádzkovateľom vždy TTN, s.r.o.

---

2. Aké osobné údaje zhromažďujeme

2.1. Údaje poskytnuté Používateľom

Kategória	Príklady údajov	Účel
Identifikačné údaje	Meno, priezvisko, e-mailová adresa	Registrácia, autentifikácia, komunikácia
Organizačné údaje	Názov organizácie, pracovná pozícia	Priradenie k organizácii, SLA správa
Obsah tiketov	Predmet, popis problému, komentáre, prílohy	Poskytovanie zákazníckej podpory
Komunikačné údaje	E-mailová korešpondencia, notifikácie	Informovanie o stave tiketov

2.2. Údaje zhromažďované automaticky

Kategória	Príklady údajov	Účel
Technické údaje	IP adresa, typ prehliadača, operačný systém	Bezpečnosť, diagnostika
Údaje o používaní	Prístupy, kliknutia, čas strávený na stránke	Zlepšovanie služieb
Cookies	Relácie, jazykové preferencie	Funkčnosť Portálu

2.3. Údaje z AI Asistenta (ak je aktivovaný)

Kategória	Príklady údajov	Účel
Otázky Používateľa	Text otázky zadanej do AI chatu	Generovanie odpovede
Kontext pre AI	Relevantné tiket čísla, KB články (anonymizované)	Kontextová odpoveď
AI odpovede	Text generovanej odpovede	Zobrazenie Používateľovi
Metadáta AI	Počet tokenov, čas odpovede, model	Monitoring, fakturácia

---

3. Účely a právne základy spracúvania

3.1. Prehľad účelov

Účel	Právny základ (GDPR)	Retenciu
Poskytovanie Služieb (helpdesk, KB, reporting)	Plnenie zmluvy — Art. 6(1)(b)	Po dobu trvania účtu + 3 roky
Správa účtu a autentifikácia	Plnenie zmluvy — Art. 6(1)(b)	Po dobu trvania účtu
E-mailové notifikácie o tiketoch	Plnenie zmluvy — Art. 6(1)(b)	Po dobu trvania účtu
AI Asistent — generovanie odpovedí	Súhlas — Art. 6(1)(a)	Lokálne: po dobu trvania účtu. U Anthropic: max. 7 dní
Bezpečnosť a prevencia zneužitia	Oprávnený záujem — Art. 6(1)(f)	12 mesiacov
Zlepšovanie Služieb (anonymná analytika)	Oprávnený záujem — Art. 6(1)(f)	24 mesiacov (anonymizované)
Plnenie zákonných povinností	Zákonná povinnosť — Art. 6(1)(c)	Podľa príslušného zákona

3.2. Oprávnené záujmy

Ak je právnym základom oprávnený záujem (Art. 6(1)(f)), ide o:
- zabezpečenie bezpečnosti a integrity Portálu,
- prevenciu podvodov a zneužitia,
- zlepšovanie kvality Služieb na základe anonymizovanej analytiky.

Tieto záujmy boli posúdené prostredníctvom balančného testu a neprevažujú nad právami a slobodami dotknutých osôb.

---

4. Príjemcovia osobných údajov

4.1. Kategórie príjemcov

Príjemca	Účel	Lokácia	Záruky
Anthropic PBC	Spracúvanie otázok AI Asistenta	USA	DPA + Standard Contractual Clauses (SCC)
Mailgun (Sinch)	Doručovanie e-mailových notifikácií	EÚ/USA	DPA + SCC
Poskytovateľ hostingu (Laravel Forge / DigitalOcean)	Hosting infraštruktúry Portálu	EÚ	DPA, ISO 27001
Administrátori organizácie	Správa používateľov v rámci ich organizácie	—	Zmluvné podmienky

4.2. Prenosy do tretích krajín

Osobné údaje sa prenášajú do USA (Anthropic PBC, prípadne Mailgun). Tieto prenosy sú zabezpečené:
- **Standard Contractual Clauses (SCC)** podľa rozhodnutia Európskej komisie 2021/914,
- **Data Processing Addendum (DPA)** s príslušnými spracovateľmi,
- prípadne ďalšími doplnkovými opatreniami (šifrovanie, minimalizácia dát).

---

5. Cookies a podobné technológie

5.1. Nevyhnutné cookies

Portál používa nevyhnutné (funkčné) cookies na zabezpečenie základnej funkčnosti:

Cookie	Účel	Doba platnosti
session	Prihlásenie a relácia Používateľa	Do zatvorenia prehliadača
XSRF-TOKEN	Ochrana proti CSRF útokom	2 hodiny
locale	Jazykové preferencie	1 rok
dark_mode	Preferencia tmavého režimu	1 rok
ai_consent	Uloženie súhlasu s AI Asistentom	1 rok

Tieto cookies sú nevyhnutné na prevádzku Portálu a nevyžadujú súhlas podľa čl. 5(3) Smernice 2002/58/ES (ePrivacy).

5.2. Analytické cookies

Portál v súčasnosti nepoužíva analytické cookies tretích strán (Google Analytics, Facebook Pixel a pod.). Ak by sa to v budúcnosti zmenilo, bude Používateľ požiadaný o súhlas prostredníctvom cookie banneru.

---

6. AI Asistent — spracúvanie údajov

6.1. Popis spracúvania

AI Asistent je voliteľná funkcia Portálu, ktorá využíva službu **Claude API** od spoločnosti **Anthropic PBC** (San Francisco, USA) na automatizované zodpovedanie otázok Používateľov.

Keď Používateľ položí otázku AI Asistentovi:
1. Otázka Používateľa sa odošle na server Prevádzkovateľa.
2. Server zostaví kontext (relevantné KB články, stav tiketov) a **anonymizuje osobné údaje** pred odoslaním.
3. Anonymizovaná otázka s kontextom sa odošle do Anthropic API.
4. Anthropic API vráti vygenerovanú odpoveď.
5. Odpoveď sa de-anonymizuje a zobrazí Používateľovi.

6.2. Anonymizácia

Pred odoslaním dát do Anthropic API sa vykonáva anonymizácia:
- mená osôb sa nahrádzajú generickými označeniami (napr. „Zákazník", „Agent"),
- e-mailové adresy sa nahrádzajú zástupným textom „[email]",
- telefónne čísla, IP adresy, IČO, DIČ a ďalšie identifikátory sa odstránia alebo nahradia.

Cieľom je minimalizovať rozsah osobných údajov prenášaných do tretej strany.

6.3. Záruky Anthropic API

Vlastnosť	Detail
Trénovanie na dátach	Anthropic **nikdy** nepoužíva dáta z API na trénovanie svojich modelov
Retenciu dát	Anthropic uchováva API logy maximálne **7 dní**, potom sú automaticky vymazané
Zmluvný základ	Data Processing Addendum (DPA) so Standard Contractual Clauses (SCC)
Zero-Data-Retention	Pre enterprise zákazníkov je dostupný režim s nulovou retenciu
Rola Anthropic	Spracovateľ (processor) podľa Art. 4(8) GDPR
Certifikácie	SOC 2 Type II

Viac informácií: https://privacy.claude.com

6.4. Právny základ

Spracúvanie údajov prostredníctvom AI Asistenta je založené na **súhlase Používateľa** (Art. 6(1)(a) GDPR). Súhlas je vyžiadaný pred prvým použitím AI Asistenta a môže byť kedykoľvek odvolaný.

6.5. Dôsledky odvolania súhlasu

Odvolanie súhlasu:
- znezístupní AI Asistenta pre daného Používateľa,
- nemá vplyv na zákonnosť spracúvania pred odvolaním,
- neovplyvní ostatné Služby Portálu.

6.6. Lokálne ukladanie AI konverzácií

AI konverzácie (otázky a odpovede) sú ukladané v databáze Prevádzkovateľa na účely:
- pokračovania konverzácie,
- zlepšovania kvality odpovedí,
- audit logu pre bezpečnostné účely.

Používateľ môže kedykoľvek požiadať o vymazanie svojej AI histórie (viď čl. 8).

---

7. Doba uchovávania

Kategória údajov	Doba uchovávania
Údaje účtu (meno, e-mail)	Po dobu trvania účtu + 3 roky po zrušení
Obsah tiketov	Po dobu trvania účtu + 3 roky po zrušení

Kategória údajov	Doba uchovávania
E-mailové notifikácie	12 mesiacov
AI konverzácie (lokálne)	Po dobu trvania účtu (Používateľ môže kedykoľvek vymazať)
AI dáta u Anthropic	Max. 7 dní (automatické vymazanie)
Bezpečnostné logy	12 mesiacov
Faktúry a účtovné doklady	10 rokov (zákonná povinnosť)

Po uplynutí doby uchovávania sú údaje bezpečne vymazané alebo anonymizované.

---

8. Práva dotknutých osôb

Podľa Nariadenia (EÚ) 2016/679 (GDPR) máte nasledujúce práva:

8.1. Právo na prístup (Art. 15)

Máte právo získať potvrdenie o tom, či sa vaše osobné údaje spracúvajú, a ak áno, získať prístup k nim a k informáciám o spracúvaní.

8.2. Právo na opravu (Art. 16)

Máte právo na opravu nesprávnych osobných údajov a na doplnenie neúplných údajov.

8.3. Právo na vymazanie (Art. 17)

Máte právo požiadať o vymazanie svojich osobných údajov, ak:
- údaje už nie sú potrebné na účely, na ktoré boli zhromaždené,
- odvoláte súhlas (napr. pre AI Asistenta) a neexistuje iný právny základ,
- namietate proti spracúvaniu a neexistujú prevažujúce oprávnené dôvody.

Pre AI históriu: Používateľ môže AI konverzácie vymazať priamo v nastaveniach Portálu.

8.4. Právo na obmedzenie spracúvania (Art. 18)

Máte právo požadovať obmedzenie spracúvania v prípadoch stanovených GDPR.

8.5. Právo na prenosnosť údajov (Art. 20)

Máte právo získať osobné údaje v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte (JSON) a preniesť ich inému prevádzkovateľovi.

8.6. Právo namietať (Art. 21)

Máte právo namietať proti spracúvaniu založenému na oprávnenom záujme. V takom prípade prestaneme údaje spracúvať, pokiaľ nepreukážeme závažné oprávnené dôvody.

8.7. Právo odvolať súhlas (Art. 7(3))

Ak je spracúvanie založené na súhlase (napr. AI Asistent), máte právo súhlas kedykoľvek odvolať. Odvolanie nemá vplyv na zákonnosť spracúvania pred odvolaním.

8.8. Právo podať sťažnosť

Máte právo podať sťažnosť dozornému orgánu:

Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky
Galvaniho Business Centrum II, Galvaniho 7/B, 821 04 Bratislava
Web: https://dataprotection.gov.sk
E-mail: statny.dozor@pdp.gov.sk
Tel.: +421 2 32 31 32 14, +421 2 32 31 32 49

8.9. Uplatnenie práv

Práva si môžete uplatniť:
- E-mailom na: **privacy@ttn.sk**
- Písomne na adrese sídla Prevádzkovateľa

Na vašu žiadosť odpovieme **najneskôr do 30 dní** od jej doručenia. V odôvodnených prípadoch sa lehota môže predĺžiť o ďalšie 2 mesiace, o čom vás budeme informovať.

---

9. Bezpečnosť osobných údajov

9.1. Prevádzkovateľ implementuje primerané technické a organizačné opatrenia na ochranu osobných údajov, vrátane:

Opatrenie	Detail
Šifrovanie pri prenose	TLS 1.2+ (HTTPS) na všetkých endpointoch
Šifrovanie at rest	Šifrovanie databázy a záloh
Riadenie prístupu	Role-based access control (RBAC) — Používateľ vidí len dáta, na ktoré má oprávnenie
Brand izolácia	Dáta sú striktne oddelené medzi značkami — zákazník jednej značky nikdy nevidí dáta inej
Minimalizácia dát	Anonymizácia osobných údajov pred odoslaním do externých API
Audit log	Záznamy o prístupoch, zmenách a AI interakciách
Zálohovanie	Pravidelné zálohy s šifrovaním
ISO 27001	Prevádzkovateľ je certifikovaný podľa ISO 27001
Incident response	Definovaný postup pre bezpečnostné incidenty vrátane notifikácie dozornému orgánu do 72 hodín podľa Art. 33 GDPR

---

10. Zmeny týchto Zásad

10.1. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo tieto Zásady aktualizovať, najmä z dôvodu zmien v legislatíve, pridávania nových Služieb alebo zmien v spracúvaní údajov.

10.2. O podstatných zmenách bude Používateľ informovaný prostredníctvom:
- oznámenia na Portáli,
- e-mailovej notifikácie.

10.3. Dátum poslednej aktualizácie je vždy uvedený na začiatku tohto dokumentu.

---

11. Kontaktné údaje

V prípade otázok týkajúcich sa ochrany osobných údajov nás kontaktujte:

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