

(Predzmluvné informácie)

1 Úvodné ustanovenia

- 1.1** Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2023/2854 z 13. decembra 2023 o harmonizovaných pravidlách týkajúcich sa spravodlivého prístupu k údajom a ich používania, ktorým sa mení nariadenie (EÚ) 2017/2394 a smernica (EÚ) 2020/1828 (ďalej aj ako „Akt o údajoch“ alebo „Nariadenie“) nadobudlo účinnosť dňa 12. septembra 2025.
- 1.2** S cieľom zabezpečiť súlad s požiadavkami Nariadenia vydáva spoločnosť Orange Slovensko, a.s., so sídlom Metodova 8, 821 08 Bratislava, IČO: 35 697 270, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka číslo: 1142/B (ďalej aj ako „Poskytovateľ“) Všeobecné podmienky uplatňovania Aktu o údajoch pre služby spracúvania údajov spolu s prílohami (ďalej aj ako „Podmienky“), ktoré upravujú práva a povinnosti medzi Poskytovateľom a používateľom služieb spracúvania údajov (ďalej len „Užívateľ“ alebo „Zákazník“) v súvislosti s presunom služby k inému poskytovateľovi služby spracúvania údajov alebo s prenesením údajov do lokálnej infraštruktúry Užívateľa, prípadne výmazom dát pri ukončení zmluvného vzťahu. Tieto podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy uzatvorenej medzi Poskytovateľom a Užívateľom, ktorej predmetom je poskytovanie služby spracúvania údajov (ďalej len „Zmluva na službu“ alebo „Zmluva“).

2 Definície

- „Služba spracúvania údajov“ alebo „Služba“ je digitálna služba, ktorá je poskytovaná Zákazníkovi a ktorá umožňuje všadeprítomný a na požiadanie poskytovaný sieťový prístup k zdieľanému súboru konfigurovateľných, škálovateľných a pružných výpočtových zdrojov centralizovanej, distribuovanej alebo vysoko distribuovanej povahy, ktorú možno rýchlo vyhradiť a uvoľniť s minimálnym úsilím o riadenie alebo interakciu s Poskytovateľom služieb.
- „Exportovateľné údaje“ sú vstupné a výstupné údaje vrátane metaúdajov priamo alebo nepriamo vytvorené alebo spoločne vytvorené používaním Služby spracúvania údajov Zákazníkom s výnimkou akýchkoľvek aktív alebo údajov poskytovateľov služieb spracúvania údajov alebo tretej strany, ktoré sú chránené právami duševného vlastníctva alebo predstavujúce obchodné tajomstvo.
- „Digitálne aktíva“ sú prvky v digitálnej podobe vrátane aplikácií, ktoré má Zákazník právo používať nezávisle od zmluvného vzťahu so Službou spracúvania údajov, od ktorej sa zamýšľa presunúť.
- „Presun“ je proces zahŕňajúci zdrojového poskytovateľa služieb spracúvania údajov, Zákazníka služby spracúvania údajov a v relevantných prípadoch cieľového poskytovateľa služieb spracúvania údajov, pri ktorom Zákazník služby spracúvania údajov prechádza z využívania jednej služby spracúvania údajov na využívanie inej služby

spracúvania údajov rovnakého typu alebo inej služby, ktorú ponúka iný poskytovateľ služieb spracúvania údajov, alebo na lokálnu infraštruktúru IKT, a to aj prostredníctvom extrakcie, transformácie a odosielania údajov.

- „Poplatky za presun“ sú poplatky, ktoré Poskytovateľ účtuje Zákazníkovi za úkony podľa Nariadenia pri presune do systému iného poskytovateľa alebo do lokálnej infraštruktúry IKT, ktoré sú iné ako štandardné poplatky za služby alebo poplatky za predčasné ukončenie, pričom zahŕňajú poplatky za výstup údajov.
- „Prechodné obdobie“ je obdobie podľa týchto Podmienok trvajúce 30 kalendárnych dní, ktoré začínajú plynúť po uplynutí výpovednej lehoty.

3 Presun údajov

- 3.1** Individuálna špecifikácia služieb spracúvania údajov poskytovaných zo strany Poskytovateľa je predmetom Prílohy č. 1 týchto Podmienok (Online register), a to vrátane (i) identifikácie konkrétnych kategórií údajov a digitálnych aktív, ktoré je možné preniesť do cieľového prostredia; (ii) identifikácie dostupných dátových štruktúr a formátov, v akých sú exportovateľné údaje k dispozícii na presun do cieľového prostredia a (iii) informácie o dostupných postupoch presunu a prenosu údajov na službu spracúvania údajov vrátane informácií o dostupných metódach a formátoch presunu a prenosu údajov, ako aj o limitoch a technických obmedzeniach, ktoré sú Poskytovateľovi známe.
- 3.2** Prenos dát prostredníctvom dostupných automatizovaných nástrojov je v súlade s Prílohou č. 1 Podmienok možný kedykoľvek počas Prechodného obdobia, pokiaľ nie je medzi zmluvnými stranami dohodnuté inak.
- 3.3** Prenos dát v prípade nedostupnosti automatizovaných nástrojov prebieha na základe individuálnej písomnej dohody Poskytovateľa a Zákazníka (ďalej aj ako „Dohoda o presune“), ktorá obsahuje najmä:
- špecifikáciu kategórií údajov a digitálnych aktív,
 - špecifikáciu kategórií údajov, ktoré sú vyňaté z presunu (napr. z dôvodu, že sú špecifické pre vnútorné fungovanie služby alebo predmetom obchodného tajomstva Poskytovateľa),
 - informácie o rizikách pre kontinuitu služby,
 - podrobnosti o asistencii pri prepnutí a ukončení,
 - kontaktné údaje zodpovedných osôb,
 - odhad času presunu,
 - technické limity a obmedzenia,
 - opis opatrení pre zachovanie dostupnosti, dôverylosti a integrity prenášaných údajov,
 - cenu, ak nie je presun realizovaný bezplatne.
- 3.4** Užívateľ je oprávnený oznámiť Poskytovateľovi svoje rozhodnutie, že má po uplynutí výpovednej doby záujem vykonať presun k inému poskytovateľovi, do lokálnej infraštruktúry alebo vymazať údaje. Žiadosť sa podáva písomne alebo elektronicky, najneskôr 5 pracovných dní pred ukončením Zmluvy, Užívateľ v nej

uvedie požadovaný typ presunu (vrátane dostatočnej identifikácie cieľového prostredia v súlade s Nariadením) a údaje, ktoré má záujem preniesť. Poskytovateľ potvrdí prijatie žiadosti do 3 pracovných dní. Doručenie žiadosti sa považuje za výpoveď Zmluvy, pričom platí doba výpovede podľa Zmluvy, pokiaľ nie je v Podmienkach uvedené inak.

3.5 Za účelom dostatočného času na presun údajov po ukončení Zmluvy sa stanovuje Prechodné obdobie v trvaní 30 kalendárnych dní, ktoré skončí:

- ak Užívateľ oznámi Poskytovateľovi, že presun bol úspešne dokončený, a to prvým pracovným dňom nasledujúcim po tomto oznámení;
- dohodnutým dátumom, ktorý si zmluvné strany stanovili;
- uplynutím predĺženého Prechodného obdobia v maximálnej dĺžke dodatočných 30 kalendárnych dní na základe písomnej žiadosti Zákazníka podanej najneskôr 5 pracovných dní pred uplynutím pôvodného Prechodného obdobia podľa týchto Podmienok;
- uplynutím alternatívneho Prechodného obdobia v maximálnej dĺžke 7 kalendárnych mesiacov, ak z technických dôvodov nie je možné dodržať pôvodné Prechodné obdobie, o čom je Poskytovateľ povinný informovať Užívateľa do 14 pracovných dní od doručenia žiadosti o presun; alebo
- po uplynutí 30 kalendárnych dní od konca výpovednej lehoty, ak nenastala žiadna z vyššie uvedených okolností.

4. Povinnosti počas presunu

4.1 Užívateľ má počas presunu služby nasledovné povinnosti:

- Zodpovedá za bezpečnosť samotného presunu údajov a integráciu do cieľového prostredia.
- Zaväzuje sa rešpektovať práva duševného vlastníctva a obchodné tajomstvo Poskytovateľa, a to aj v prípade poverenia tretích strán.
- Užívateľ je povinný najneskôr na konci Prechodného obdobia vykonať technický presun svojich exportovateľných údajov. Ak je potrebná súčinnosť Cieľového poskytovateľa, je Užívateľ povinný zabezpečiť jej poskytnutie.

4.2 Poskytovateľ má počas presunu Služby nasledovné povinnosti:

- zabezpečiť primeranú technickú a organizačnú pomoc, aby Užívateľ mohol presun ukončiť v stanovenom období;
- zabezpečiť bezpečnosť údajov počas presunu v súlade s platnou legislatívou vrátane GDPR;
- vyvinúť maximálne úsilie v záujme zachovania kontinuity poskytovania Služby počas platnosti Zmluvy;
- odovzdať údaje v súlade s technickými štandardmi, pričom za správnosť prenosu zodpovedá Poskytovateľ do momentu odovzdania údajov Užívateľovi.

4.3 V súlade s čl. 30 ods. 6. Nariadenia sa od Poskytovateľa nevyžaduje, aby vyvíjal nové technológie alebo služby ani aby zverejňoval digitálne aktíva, ktoré sú chránené právom duševného vlastníctva alebo ktoré predstavujú obchodné tajomstvo, Zákazníkovi alebo inému posky-

tovateľovi služieb spracúvania údajov alebo aby takéto digitálne aktíva prenášal na Zákazníka alebo iného poskytovateľa ani aby ohrozovali bezpečnosť a integritu služieb Zákazníka alebo Poskytovateľa.

5 Zmena Zmluvy

V súlade s čl. 23 Nariadenia Poskytovateľ prijme opatrenia stanovené v článkoch 25, 26, 27, 29 a 30 Nariadenia s cieľom umožniť Zákazníkovi presunúť sa na službu spracúvania údajov zaisťujúcu rovnaký typ služby, ktorú poskytuje iný poskytovateľ služieb spracúvania údajov, alebo na lokálnu infraštruktúru IKT, alebo v relevantných prípadoch využívať súčasne služby viacerých poskytovateľov služieb spracúvania údajov. V zmysle uvedeného a v súlade s ustanoveniami Nariadenia sa prijímajú tieto zmeny Zmluvy so Zákazníkom:

- V prípade, že je pre Službu dohodnutá výpovedná lehota dlhšia ako dva mesiace (počítaná od podania výpovede), skráti sa na dva (2) mesiace, v súlade s Článkom 25 ods. 2 písm. d) Nariadenia.
- V niektorých prípadoch môže byť Zmluva na Službu ukončená až po uplynutí Prechodného obdobia podľa týchto Podmienok, a to v záujme zabezpečenia súladu s Článkom 25 ods. 2 písm. a) Nariadenia.
- Akékoľvek ďalšie ustanovenia Zmluvy, ktoré sú v rozpore s kogentnými ustanoveniami Nariadenia, sa menia primerane tak, aby boli v súlade s Nariadením.

Ustanovenia Zmluvy, ktoré nie sú v rozpore s kogentnými ustanoveniami Nariadenia, majú prednosť pred uplatnením ustanovení týchto Podmienok.

6 Ukončenie Zmluvy a výmaz dát

6.1 Počas celého Prechodného obdobia vrátane prípadného predĺženia alebo alternatívneho obdobia zostáva Zmluva na službu v platnosti a Poskytovateľ má právo účtovať si za Službu v súlade s podmienkami Zmluvy. Zmluva (a Služba) sa považuje za ukončenú (výpovedanú) buď nasledujúci pracovný deň po písomnom oznámení Užívateľa o úspešnom dokončení presunu (najneskôr však na konci Prechodného obdobia), alebo posledným dňom výpovednej lehoty, ak Užívateľ nechce prejsť k inému poskytovateľovi.

6.2 Ak Užívateľ neoznámi Poskytovateľovi, že presun bol úspešne dokončený alebo neoznámi, že presun nebol úspešný, má sa za to, že presun bol úspešný k poslednému dňu Prechodného obdobia, a k tomu dňu zaniká Zmluva (a Služba). Ak by presun trval dlhšie ako 6 mesiacov od konca Prechodného obdobia, Poskytovateľ je oprávnený jednostranne ukončiť poskytovanie Služby písomným oznámením Užívateľovi a účtovať mu cenu za Službu poskytovanú k dňu zániku Zmluvy, ak neúspešný presun nie je spôsobený výlučne Poskytovateľom.

6.3 Po ukončení Zmluvy (uplynutí Prechodného obdobia) Poskytovateľ umožní Užívateľovi prístup k údajom v súlade s Článkom 25 ods. 2. písm. g) Nariadenia 30 kalendárnych dní. Po uplynutí tejto lehoty budú všetky exportovateľné údaje a digitálne aktíva vytvorené priamo Zákazníkom alebo priamo súvisiace so Zákazníkom vymazané, a to za predpokladu, že proces presunu bol úspešne dokončený. Ak Užívateľ

nemá záujem o presun Služby k inému poskytovateľovi, Poskytovateľ na základe jeho písomnej žiadosti vymaže exportovateľné údaje a digitálne aktíva v súlade so Zmluvou s výnimkou tých údajov, ktoré je Poskytovateľ povinný uchovávať podľa platnej legislatívy alebo na účely ochrany a uplatnenia svojich práv.

7 Poplatky

- 7.1** V prípade, ak presun Služby spracúvania údajov trvá dlhšia ako 30 kalendárnych dní alebo je komplexný a neštandardný, má Poskytovateľ právo na úhradu poplatku vo výške skutočných nákladov Poskytovateľa priamo súvisiacich s dotknutým procesom presunu. Takýto poplatok bude vopred dohodnutý s Užívateľom podľa schválenej individuálnej špecifikácie.
- 7.2** Poskytovateľ je do 12. januára 2027 oprávnený Zákazníkovi účtovať za proces presunu poplatky za presun, ktoré neprevýšia náklady Poskytovateľa priamo súvisiace s dotknutým procesom presunu. Poskytovateľ nebude Zákazníkovi od 12. januára 2027 účtovať žiadne poplatky za presun.

8 Osobitný režim

- 8.1** V súlade s Článkom 31 Nariadenia sa na zmluvný vzťah Poskytovateľa a Zákazníka neaplikujú konkrétne ustanovenia Nariadenia a Poskytovateľ je oprávnený stanoviť poplatky za presun služieb individuálne, a to výhradne v súvislosti so službami spracúvania údajov, ktorých väčšina hlavných funkcií bola vytvorená na mieru tak, aby vyhovovala osobitným potrebám konkrétneho Zákazníka alebo boli všetky komponenty vyvinuté na účely konkrétneho Zákazníka, a tieto služby spracúvania údajov sa neponúkajú v širokom komerčnom rozsahu prostredníctvom katalógu služieb Poskytovateľa.

9 Medzinárodný prístup orgánov verejnej moci

- 9.1** S cieľom zabrániť medzinárodnému prístupu vlád a orgánov verejnej moci tretích krajín k iným ako osobným údajom, ak by takýto prístup alebo prenos spôsobil rozpor s právom Európskej únie alebo s vnútroštátnym právom, zaviedol Poskytovateľ opatrenie na individuálne posúdenie každej takejto žiadosti v súlade s platnými právnymi predpismi vrátane Nariadenia. Poskytovateľ prehlasuje, že dôsledne posúdi zákonnosť žiadostí o prístup zo strany zahraničných orgánov, a to najmä, či má žiadosť platný a realizovateľný právny základ, či je právne záväzná a či je rozsah požadovaných údajov (vrátane zákazníckych a prevádzkových údajov) primeraný účelu žiadosti. Pokiaľ z Nariadenia nevyplýva inak, Poskytovateľ skôr, než žiadosť orgánu tretej krajiny o prístup k údajom Zákazníka vyhovie, informuje Zákazníka o doručení takejto žiadosti. V prípade akýchkoľvek pochybností o naplnení predpokladov pre poskytnutie údajov v súlade s čl. 32 Nariadenia požiada Poskytovateľ o stanovisko relevantný vnútroštátny orgán. Ak žiadosť o poskytnutie údajov nespĺňa podmienky a predpoklady Nariadenia, Poskytovateľ ju odmietne.

10 Zodpovednosť strán

- 10.1** Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za oneskorenia spôsobené okolnosťami mimo jeho kontroly.
- 10.2** Užívateľ je zodpovedný za import a implementáciu údajov a digitálnych aktív vo svojich vlastných systémoch alebo v systémoch cieľového poskytovateľa vrátane prípadov, keď tieto úkony vykonáva prostredníctvom služieb tretej strany alebo cieľového poskytovateľa. Užívateľ sa zaväzuje nahradiť Poskytovateľovi škodu, ktorá by Poskytovateľovi vznikla v dôsledku porušenia Užívateľových povinností vrátane povinností prenesených na cieľového poskytovateľa alebo tretiu stranu.
- 10.3** Užívateľ, Poskytovateľ, cieľový poskytovateľ a poverené tretie strany sa zaväzujú rešpektovať práva duševného vlastníctva akýchkoľvek materiálov poskytnutých v procese zmeny Poskytovateľa, ako aj obchodné tajomstvo Poskytovateľa.
- 10.4** Užívateľ a Poskytovateľ sa dohodli, že v prípade porušenia svojich povinností vyplývajúcich z Podmienok z nedbanlivosti budú zodpovedať za spôsobenú škodu v súlade s podmienkami Zmluvy, avšak maximálne do výšky trojnásobku priemerného mesačného poplatku účtovaného Užívateľovi za posledný rok využívania Služby. Ak je v Zmluve dohodnutá nižšia výška zodpovednosti za škodu, majú prednosť ustanovenia Zmluvy.

11 Zmena Podmienok

- 11.1** Poskytovateľ si vyhradzuje jednostranne meniť Podmienky, pričom Účastník má právo odstúpiť od Zmluvy najneskôr do 1 mesiaca od oznámenia takejto zmeny Podmienok. Právo Užívateľa na odstúpenie od Zmluvy nevzniká, ak ide o zmenu Podmienok, ktorá je výhradne v prospech Užívateľa, má administratívny charakter, neovplyvňuje negatívne Užívateľa, vyplýva z právneho predpisu alebo sa týka zmeny Prílohy č. 1. Poskytovateľ je povinný oznámiť Užívateľovi zmenu Podmienok najmenej 15 kalendárnych dní vopred.
- 11.2** Poskytovateľ je oprávnený kedykoľvek jednostranne aktualizovať a meniť Prílohu č. 1 týchto Podmienok, a to bez povinnosti informovať o tom Zákazníka. V prípade rozporu medzi Podmienkami a Prílohou č. 1 týchto Podmienok majú ustanovenia Prílohy č. 1 prednosť.
- 11.3** Tieto Podmienky sa nevzťahujú na službu spracúvania údajov, ktorú poskytuje tretia strana ani na službu tretej strany, ktorú Poskytovateľ iba sprostredkoval alebo zabezpečil a ktorej podmienky sa riadia podmienkami tejto tretej strany, ani na služby spracúvania údajov, ktoré sú poskytované ako nevýrobná verzia na účely testovania a hodnotenia, a to na obmedzené časové obdobie.
- 11.4** Vydaním týchto Podmienok si Poskytovateľ splnil svoju informačnú povinnosť vyplývajúcu z Nariadenia. Poskytovateľ sprístupnil informácie týkajúce sa transparentnosti v oblasti medzinárodného prístupu a prenosu údajov a ďalšie povinné informácie v súlade s požiadavkami Nariadenia, najmä článkov 26, 28 a 31.
- 11.5** Tieto Podmienky nadobúdajú účinnosť 12. 9. 2025.

Prílohy: Neoddeliteľnou súčasťou týchto Podmienok sú nasledovné prílohy:

Príloha č. 1 – Kontrolný zoznam presunu služby spracúvania Údajov

Príloha č. 1

Podmienok uplatňovania Aktu o údajoch pre služby spracúvania údajov (Online register)

Služby spracúvania údajov:	VDC (Služba)	Call Recording	Microsoft 365
Dáta, ktoré služba generuje a spracúva	Prevádzkové dáta (logy) – bez zákaznických dát	Hlasové nahrávky, dáta o hovore (ID, čas, dĺžka), poznámky	Obsah, prevádzkové a diagnostické údaje, konfiguračné údaje, inferované údaje
Identifikácia kategórií údajov a digitálnych aktív na presun	Všetky, pokiaľ nie je uvedené inak	Všetky, pokiaľ nie je uvedené inak	Všetky, pokiaľ nie je uvedené inak
Dáta a digitálne aktíva chránené právami duševného vlastníctva (vyňaté z presunu)	Licencie tretích strán napr. na operačný systém, databázy alebo iný softvér	Licencie tretích strán napr. na operačný systém, databázy alebo iný softvér	Licencie tretích strán napr. na operačný systém, databázy alebo iný softvér
Dáta a digitálne aktíva chránené obchodným tajomstvom (vyňaté z presunu)	Tech. konfigurácie potrebné na prevádzku služieb, zdrojové údaje prenášané medzi platformou a internými systémami Poskytovateľa zabezpečujúce správne spoplatnenie či fakturáciu služieb	Tech. konfigurácie potrebné na prevádzku služieb, zdrojové údaje prenášané medzi platformou a internými systémami Poskytovateľa zabezpečujúce správne spoplatnenie či fakturáciu služieb	Tech. konfigurácie potrebné na prevádzku služieb, zdrojové údaje prenášané medzi platformou a internými systémami Poskytovateľa zabezpečujúce správne spoplatnenie či fakturáciu služieb
dátové štruktúry, protokoly a formáty exportu	VMDK, SQL, CSV, XML, JPEG, RAR, ZIP, DOCX, PDF, SSH/SCP, FTP, SMB a pod.	CSV	eDiscovery, Purview, Graph API
Prístup k dátam používateľa	Prístup cez https/API, definícia prístupu na úrovni virtuálnych serverov	Webové UI, export nahrávok (24/7, max. 10 rokov), možnosť archivácie u zákazníka	Používateľské rozhranie, administrátorské portály, API, export (PST, EML, XLSX, JSON atď.)
Postupy presunu	Využitie bežného dátového pripojenia a nástrojov typu SSH/SCP, FTP, SMB a pod.	Využitie bežného dátového pripojenia a nástrojov typu CSV a pod.	Využitie bežného dátového pripojenia a nástrojov typu SSH/SCP, FTP, SMB a pod.
Technické obmedzenia presunu	Rýchlosť dátového pripojenia použitého na presun	Rýchlosť dátového pripojenia použitého na presun	Rýchlosť dátového pripojenia použitého na presun
Odhad času na export a presun dát	Závislý od rozsahu dát a pripojenia, ale nemal by prekročiť 2 400 s pri objeme dát 12 000 MB a pripojení s rýchlosťou 5 MB/s	Závislý od rozsahu dát a pripojenia, ale nemal by prekročiť 2 400 s pri objeme dát 12 000 MB a pripojení s rýchlosťou 5 MB/s	Závislý od rozsahu dát a pripojenia, ale nemal by prekročiť 2 400 s pri objeme dát 12 000 MB a pripojení s rýchlosťou 5 MB/s
Riziká ohrozujúce kontinuitu služieb	–	–	–
Jurisdikcia	Slovenská republika	Slovenská republika	Európska únia
Poplatky za presun	Individuálne podľa rozsahu a Podmienok	Individuálne podľa rozsahu a Podmienok, štandardné stiahnutie nahrávok bez poplatku	Individuálne podľa rozsahu a Podmienok