

## INFORMACE O MOŽNOSTECH EXPORTU DAT A O PROCESU ZMĚNY POSKYTOVATELE (DATA ACT)

Poslední aktualizace: 20. dubna 2026

Tato stránka poskytuje informace požadované podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2023/2854 o harmonizovaných pravidlech pro spravedlivý přístup k datům a jejich využívání („Data Act“) týkající se:

- a) podrobné specifikace všech kategorií dat a digitálních aktiv, která lze během procesu změny poskytovatele přenést, včetně přinejmenším všech exportovatelných dat;
- b) vyčerpávající specifikace kategorií dat specifických pro vnitřní fungování služby, která mají být vyňata z exportovatelných dat podle písmene a) tohoto odstavce,
- c) informací o dostupných postupech pro změnu poskytovatele služeb zpracování dat a přenos dat, včetně informací o dostupných metodách pro změnu poskytovatele a formátech přenosu a o technických a jiných omezeních, která jsou Dodavateli známa;
- d) datových struktur a datových formátů, jakož i o příslušných normách a otevřených specifikacích pro interoperabilitu, v nichž jsou k dispozici exportovatelná data uvedená v čl. 25 odst. 2 písm. e) Data Actu,
- e) informací o jurisdikci, které podléhá infrastruktura informačních a komunikačních technologií použitá pro zpracování dat jejich jednotlivých služeb,
- f) obecného popisu technických, organizačních a smluvních opatření, která Dodavatel přijal, aby zabránil mezinárodnímu přístupu orgánů veřejné správy k neosobním údajům uchovávaným v Evropské unii nebo v jejich předávání, pokud by takový přístup či předávání mohly být v rozporu s unijními nebo vnitrostátními právními předpisy příslušného členského státu.

Práva popisovaná na této stránce se uplatní, pokud a v rozsahu, v jakém je Služba poskytována jako služba zpracování dat ve smyslu Data Act. V rozsahu, v jakém poskytování Služby nenaplňuje definici služby zpracování dat podle Data Act, se tato práva Zákazníkovi nezakládají.

### 1. DOSTUPNÉ METODY ZMĚNY POSKYTOVATELE A PŘENOSU DAT

Zákazník může přejít k jinému poskytovateli služeb zpracování dat nebo migrovat na vlastní on-premise infrastrukturu. Za tímto účelem jsou k dispozici následující metody:

- **Samoobslužný export dat prostřednictvím aplikace (včetně realtime exportu konverzací)**  
Zákazník může exportovat vybraná data přímo z uživatelského rozhraní pomocí vestavěných funkcí exportu. U konverzací je dále dostupný realtime export, kdy si Zákazník nejprve zvolí časový rozsah a následně může použít filtry (např. podle vybraných parametrů dostupných v aplikaci). Export je poté vygenerován a zpřístupněn ke stažení v podporovaných formátech (např. export do Excelu).
- **Pravidelné měsíční přehledy (automatizované výstupy)**  
Dodavatel Zákazníkovi pravidelně (typicky měsíčně) poskytuje přehledy/reports generované ze Služby, které mohou sloužit jako standardizovaný výstup dat. Tyto přehledy jsou Zákazníkovi poskytovány způsobem dostupným v rámci Služby (např. zasláním / zpřístupněním v aplikaci).

## 2. TECHNICKÁ A DALŠÍ ZNÁMÁ OMEZENÍ

Ačkoliv se Dodavatel snaží, aby změna poskytovatele a přenositelnost dat byly co nejplynulejší, mohou se uplatnit následující omezení:

- **Závislosti na službách třetích stran**  
Pokud Zákazník využívá integrace s nástroji třetích stran, mohou se na data v těchto nástrojích vztahovat jejich vlastní omezení co do exportu, formátů nebo dostupnosti API. Dodavatel nemůže zaručit přenositelnost dat, která jsou zpracovávána výlučně v prostředí těchto třetích stran.
- **Výkonnostní a kapacitní limity**  
Velkoobjemové nebo časté hromadné exporty mohou podléhat omezením (rate-limitům), plánování nebo dávkovému zpracování, aby byla zachována stabilita a výkon Služby pro všechny zákazníky.
- **Konfigurace zákazníka a cílové prostředí**  
Úspěšný import do cílového prostředí (jiný poskytovatel nebo on-premise systém) závisí na technických možnostech, konfiguraci a datovém modelu tohoto prostředí. Dodavatel neřídí a neodpovídá za omezení na straně cílového systému.
- **Asistovaný (manuální) export a podpora migrace**  
U dat nebo informací, které Zákazník do Služby dodatečně vkládá/nahrává (např. vlastní informace nebo jiné zákaznické vstupy mimo standardní datové struktury exportu), se dostupnost a rozsah exportu může lišit. V takových případech Dodavatel na Žádost poskytne asistovaný (manuální) export nebo součinnost při migraci, a to v rozsahu technicky proveditelném a přiměřeném s ohledem na povahu dat a použité datové struktury.

## KATEGORIE EXPORTOVATELNÝCH DAT A DIGITÁLNÍCH AKTIV, DATOVÉ STRUKTURY A FORMÁTY

### 3.1 Kategorie exportovatelných dat a digitálních aktiv

- **Konverzace a interakce uživatelů (realtime export)**  
Zákazník může exportovat historii konverzací (konverzační logy) vznikající při používání AI agentů Citymind, včetně souvisejících metadat. Export je dostupný v režimu realtime – Zákazník si zvolí časový rozsah a následně použije dostupné filtry.  
Typicky export zahrnuje:
  - časové údaje (datum/čas, případně trvání),
  - obsah konverzace (dotazy a odpovědi),
  - dostupná metadata a štítky/filtry (pokud jsou v systému používány),
  - kvalita odpovědí a případná hodnocení / zpětnou vazbu uživatelů (je-li sbírána),
  - identifikátory konverzací (např. conversation ID).

- **Data a přehledy z Citymind Manageru**

Formou automaticky zasílaného měsíčního přehledu v PDF zaslaného na e-mail uživatel obdrží analytická a přehledová data dostupná v Citymind Manageru, typicky:

- statistiky využití a klíčové metriky,
- přehledy dotazů, přepisy konverzací (je-li aktiváno) a interakcí,
- kvalita odpovědí hodnocení uživatelů (je-li aktivováno),
- související doporučení a přehledové výstupy (podle dostupných funkcí)

Exportovatelná data jsou poskytována zejména v těchto strukturách a formátech:

- **tabulkové exporty** (typicky **XLSX**) pro konverzace, přehledy a statistiky, +pdf

### **3.2 Kategorie dat, která není možné exportovat**

Z exportu jsou vyloučena data, která jsou specifická pro vnitřní fungování Služby a/nebo by jejich poskytnutí mohlo ohrozit bezpečnost, integritu nebo duševní vlastnictví Dodavatele, typicky:

- interní systémové komponenty (např. interní prompty, pravidla směřování, heuristiky, proprietární logika),
- interní reprezentace pro vyhledávání a „chápání“ obsahu (např. vektorové reprezentace /embeddingy, indexy),
- bezpečnostní a monitorovací logy, detekce zneužití, auditní a diagnostická data,
- přístupové údaje, tokeny a technická konfigurace integrací, které představují bezpečnostní riziko.
- Konfigurace AI agentů a provozní nastavení, včetně:
  - nastavení vzhledu a chování agentů (včetně „osobnosti“ v rozsahu dostupném v produktu),
  - seznam a konfigurace vybraných datových zdrojů/zdrojového obsahu pro znalosti agentů (např. URL webových stránek nebo jiné zvolené zdroje),
  - další zákaznická nastavení v rámci účtu/organizace

## **4. ICT INFRASTRUKTURA A PŘÍSLUŠNÉ JURISDIKCE**

- Data jsou uložena v databázi v cloudu MS Azure v EU (Microsoft Azure: North Europe-Ireland) vč. průběžných záloh.
- Příslušnou jurisdikcí ve vztahu k primární cloudové infrastruktuře je Irská republika

## **5. OPATŘENÍ PROTI NEOPRÁVNĚNÉMU MEZINÁRODNÍMU PŘÍSTUPU VEŘEJNÝCH ORGÁNŮ**

Dodavatel je odhodlán zajistit, aby jakýkoli mezinárodní přístup veřejných orgánů k neosobním údajům uloženým v EU probíhal v souladu s příslušným právem EU a členských států. Dodavatel zavedl

kombinaci technických, organizačních a smluvních opatření, která mají zabránit přístupu nebo zpochybnit požadavky na přístup, jež by byly v rozporu s právem EU nebo vnitrostátním právem.

#### **Technická opatření zahrnují mimo jiné:**

- *Logické a fyzické oddělení prostředí*

Data uložená v EU jsou hostována v datových centrech v EU a jsou logicky oddělena od jiných prostředí.

- *Řízení přístupu a princip minimálních oprávnění*

Přístup k produkčním systémům je přísně kontrolován, logován a omezen na oprávněné osoby na základě jejich role a nezbytné potřeby.

- *Šifrování*

Data jsou chráněna při přenosu i v klidu pomocí průmyslově standardních mechanismů šifrování, v rozsahu umožněném příslušnou infrastrukturou a použitými službami.

Tato opatření snižují riziko, že zahraniční veřejné orgány získají přímý přístup k datům prostřednictvím poskytovatelů infrastruktury bez využití odpovídajících právních kanálů.

#### **Organizační a smluvní opatření zahrnují:**

- *Smluvní závazky poskytovatelů*

Dodavatel požaduje, aby jeho poskytovatelé cloudu a infrastruktury dodržovali příslušné právo EU a aby jej – v rozsahu dovoleném právem – informovali o jakýchkoli právně závazných žádostech veřejných orgánů o přístup k datům. Mezi Dodavatelem a poskytovatelem infrastruktury jsou rovněž sjednány **standardní smluvní doložky (SCC)**, pokud je to relevantní.

- *Interní postupy pro vyřizování žádostí*

Pokud Dodavatel obdrží žádost veřejného orgánu mimo EU/EHP o přístup k datům uloženým v EU, bude:

- pečlivě posuzovat právní základ takové žádosti,
- ověřovat, zda je žádost slučitelná s právem EU a příslušným vnitrostátním právem, a
- žádost napadat nebo jí odporovat, pokud se důvodně domnívá, že je s těmito právními předpisy v rozporu nebo že přesahuje pravomoc žadatele.

- *Transparentnost vůči zákazníkům*

Nebrání-li tomu právní překážky, bude Dodavatel dotčené Zákazníka bez zbytečného odkladu informovat o takové žádosti a o dotčených datech, aby mohli přijmout vhodné kroky k ochraně svých zájmů.