

# OPŠTI USLOVI USLUGA ELEKTRONSKOG POTPISIVANJA U OBLAKU ZA PARTNERE

Verzija 1.1

## 1. UVODNE ODREDBE

### 1. član

(1) Opšti uslovi društva Halcom d.d. (u nastavku: opšti uslovi) definišu uslove partnerstva i prava i obaveze davatelja usluga kvalifikovanog elektronskog potpisivanja (u daljem tekstu Halcom) i partnera koji svojim strankama preko svog informativnog rješenja omogućava elektronsko potpisivanje u oblaku u vezi sa zaštitom podataka, usklađenošću procesa i rješenja i drugim oblastima obezbjeđivanja usklađenosti sa važećim slovenskim i evropskim propisima, posebno Uredbom (EU) br. 910/2014 Evropskog parlamenta i Vijeća od 23. jula 2014. o elektronskoj identifikaciji i uslugama povjerenja za elektronske transakcije na unutrašnjem tržištu i ukidanju Direktive 1999/93 / EZ (Uredba o eIDAS) te međunarodnih i evropskih tehničkih standarda i preporuka u vezi za elektronskog potpisivanja u oblaku.

(2) Odredbama ovih Opštih uslova definišu se i pitanja zaštite prava na lične podatke i u slučajevima obrade ličnih podataka obaveze rukovodioca i obrađivača, kada se obrada ličnih podataka odvija u ime i za račun voditelja obrade. Odredbe su izrađene kako bi se osiguralo da se stranke pridržavaju odredbi člana 28. stav 3. Uredbe (EU) 2016/679 Evropskog parlamenta i Vijeća od 27. aprila 2016. o zaštiti pojedinaca u pogledu obrade ličnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka, te stavljajući van snage Direktivu 95/46 / EC (Opšta uredba o zaštiti podataka).

(3) Svrha ovih odredbi je zaštita prava pojedinaca, ublažavanje posebnih rizika po zaštitu ličnih podataka i osiguravanje transparentnosti odnosa između rukovoditelja i obrađivača u pogledu njihovih prava i obaveza. Ako se rukovoditelj i obrađivač oslanjaju samo na dijelove odredbi ovih opštih uslova, neće se smatrati da se u potpunosti oslanjaju na odredbe opštih uvjeta.

(4) Opšti uslovi imaju karakter ugovora i njegov su sastavni dio, dopunjuju ga i obvezuju ugovorne strane na isti način kao i ugovor. Zaključivanjem ugovora s Halcomom, druga ugovorna strana izjavljuje da je upoznata sa sadržajem opštih uslova i prihvaća ovaj sadržaj u cijelosti. Ako se odredbe opštih uslova i ugovora razlikuju, primjenjivat će se odredbe ugovora. Odredbe ovih opštih uslova imaju prednost nad ostalim sličnim odredbama sadržanim u drugim dogovorima između strana. Odredbe ne isključuju odgovornost strana za obaveze prema eIDAS Uredbi ili Opštoj uredbi o zaštiti podataka ili drugom zakonodavstvu.

(5) Pojednostiti o obradi ličnih podataka, uključujući svrhu i prirodu obrade, vrste ličnih podataka, kategorije pojedinaca na koje se odnose lični podaci i trajanje obrade, uslovi rukovodioca u vezi sa korištenjem pod-obrađivača od strane obrađivača i popis pod-obrađivača koje je odobrio rukovodilac, uputstva rukovodioca o obradi ličnih podataka, minimalni skup zahtjeva za sigurnost podataka i opis toka revizija o radu obrađivača i pod-obrađivača, te odredbe o drugim aktivnostima koje nisu obuhvaćene odredbama opštih uslova, regulisane su ugovorom.

(6) Odredbe Opštih uslova zadržavaju obje strane u pisanom obliku, uključujući i u elektronskom obliku. Halcom prilikom potpisivanja ugovora dostavlja partneru elektronski izvod tada važećih opštih uslova. Opšti uslovi su također dostupni i u Halcom sjedištu i na web lokaciji Halcoma.

## 2. POSTUPCI IZDAVANJA KVALIFIKOVANE POTVRDE ZA ELEKTRONSKO POTPISIVANJE U OBLAKU

### 2. član

- (1) Halcom izdaje kvalifikovane potvrde za elektronski potpis u oblaku potencijalnim vlasnicima samostalno i prema svojim procedurama u skladu sa eIDAS Uredbom i drugim važećim propisima.
- (2) Ako se druga ugovorna strana dogovorila s Halcomom da učestvuje u ovim postupcima i izvršava zadatke prijavne službe, ona će Halcomu pružiti sljedeće podatke o budućim imaocima kvalifikovanih potvrda za elektronski potpis u oblaku: lično ime, datum rođenja, poreski broj i/ili JMBG uz saglasnost vlasnika, broj ličnog dokumenta, adresu stalnog prebivališta, broj mobilnog telefona, adresa e-pošte. Ugovorom između ugovornih strana može se odrediti i drugačiji, obično manji skup potrebnih podataka.
- (3) Druga ugovorna strana mora Halcomu pružiti podatke o budućim imaocima kvalifikovanih potvrda u obliku koji je propisao Halcom i elektronski ih žigosati svojim kvalifikovanim elektronskim pečatom i/ili potpisom. Podatke je moguće dostaviti i na neki drugi način koji dogovore partneri Protokolom rada, s tim da isti mora ispunjavati sigurnosne zahtjeve zaštite ličnih podataka.
- (4) Halcom će po prijemu podataka direktno od budućih imaoca ili od druge ugovorne strane, izvršiti sve potrebne provjere pravilnosti i, ako je to izvodljivo i dozvoljeno prema važećim propisima, provjeriti podatke u javnim evidencijama. Halcom će drugu ugovornu stranku elektronskim putem obavijestiti o rezultatima provjere podataka koje je druga ugovorna strana dostavila kao prijavna služba.
- (5) Ako je ugovorom između stranaka dogovoreno da se cijeli dokument ne podnosi na elektronsko potpisivanje u oblaku, već samo njegova sažeta vrijednost (eng. hash value), druga ugovorna strana u procesu uvođenja elektronskog potpisivanja u oblaku mora svoje korisnike ili svoje poslovne partnere (krajnje stranke) i njihove korisnike da izričito upozore i potvrde da u cilju zaštite povjerljivosti elektronskih dokumenata stranaka ili korisnika, Halcom kao pružatelj usluga povjerenja prilikom potpisivanja u oblak ne zahtijeva primanje cijelog dokumenta za kvalifikovani elektronski potpis u oblaku, nego samo sažete vrijednosti (eng. hash value) takvog dokumenta i stranki odnosno korisniku pruža samo kvalifikovani elektronski potpis, te Halcomova ograničenja odgovornosti u vezi s tim, kako je određeno u primjenjivim i javno objavljenim Halcomovim politikama. U takvom slučaju naime, Halcom, između ostalog, ne pruža provjeru izračuna sažete vrijednosti ili drugih sigurnosnih mehanizama u vezi sa elektronskim dokumentom i nije odgovoran za bilo kakve greške u izračunu sažete vrijednosti (eng. hash value), verifikaciju ove vrijednosti ili druge sigurnosne procedure u vezi sa elektronskim dokumentom, te je odgovornost u potpunosti na strani korisnika i druge ugovorne strane koja pruža ove usluge korisniku.

## 3. ELEKTRONSKO POTPISIVANJE V OBLAKU

### 3. član

- (1) Na osnovu ovih opštih uslova, ugovorna strana će svojim korisnicima odnosno korisnicima svojih krajnjih stranaka osigurati upotrebu elektronskih potpisa u oblaku sa Halcomovim sistemom za mobilno elektronsko potpisivanje, te će u tu svrhu izvršiti sva potrebna prilagođavanja i pružiti sve potrebne informacijske veze u skladu sa tehničkim specifikacijama koje su dogovorene ugovorom između ugovornih strana.
- (2) Na svaki zahtjev korisnika za elektronskim potpisom u oblaku, ugovorne stranke razmjenjuju sve potrebne podatke kako bi Halcom mogao izvršiti uslugu elektronskog potpisa za korisnika koji

posjeduje Halcomovu kvalifikovanu digitalnu potvrdu za elektronsko potpisivanje u oblaku i u skladu sa unaprijed definisanim pisanim korisničkim zahtjevima.

(3) Kada Halcom od druge ugovorne strane primi dokument ili sažetu vrijednost dokumenta koji ta ugovorna strana u ime korisnika dostavlja u kvalifikovani elektronski potpis u oblaku, Halcom će korisniku koji je imalac Halcom kvalifikovane digitalne potvrde, na bezbjedan način putem mobilnog uređaja i koristeći od strane Halcoma propisanu sigurnosnu proceduru (upotreba PIN-a, biometrije i druge mobilne sigurnosne procedure) dostaviti zahtjev za odobrenje kvalifikovanog elektronskog potpisa u oblaku. Na osnovu odobrenja korisnika, Halcom će koristiti privatni ključ korisnika u oblaku i kvalifikovano elektronski potpisati dokument, te elektronski potpis dokumenta dostaviti drugoj ugovornoj strani.

## 4. ZAŠTITA PODATAKA U ELEKTRONSKOM POTPISIVANJU U OBLAKU

### 4.1 Opšte odredbe o zaštiti podataka

#### 4. član

(1) Ugovorne strane slažu se da će u skladu sa propisima o zaštiti ličnih podataka osigurati uslove i mjere kojima će osigurati zaštitu ličnih podataka i spriječiti moguću zloupotrebu, u skladu i u smislu sa odredbama navedenih propisa.

(2) U ovim Opštim uslovima, ugovorna strana koja otkriva određene informacije naziva se "posrednička stranka", a strana koja prima ove informacije je "primajuća stranka".

(3) "Povjerljive informacije" prema ovim opštim uslovima predstavljaju sve poslovne tajne ili informacije komercijalne, finansijske i tehničke prirode, te sve ostale informacije koje posrednička stranka smatra povjerljivima i pripremljene su u bilo kojem obliku, uključujući softver, analize, proračunske tablice, podatke, studije ili drugi dokumenti koje je primajuća stranka pripremila na osnovu ili u vezi sa povjerljivim informacijama. Povjerljive informacije također uključuju sve dokumente koje je primajuća stranka pripremila na osnovu takvih informacija ili sadrže ili su u potpunosti ili djelimično pripremljene na osnovu takvih informacija.

(4) Prema ovim opštim uslovima, Halcom kao pružatelj usluga povjerenja kod potpisivanja u oblaku, smatra se za upravljača ličnih podataka, kako to zahtijevaju propisi o elektronskom potpisivanju, posebno Uredba eIDAS.

(5) Ako druga ugovorna strana koristi elektronsko potpisivanje u oblaku za svoje potrebe, smatra se rukovoditeljem/kontrolorom ličnih podataka prema ovim opštim uslovima u vezi sa podacima o korisnicima koji potpisuju i dokumentima koje treba potpisati.

(6) Ako druga ugovorna strana ne koristi elektronsko potpisivanje u oblaku za svoje potrebe, ali je pružatelj informativnih rješenja ili usluga, te ima kao Halcomov partner pravo integrisati elektronski potpis u oblaku u svoj informacijski sistem sa mogućnošću marketinga i integracija sa svojim poslovnim partnerima, prema tim opštim uslovima Halcom se smatra da je ugovorni obrađivač tih poslovnih partnera.

(7) Ako se druga ugovorna strana dogovori sa Halcomom i za izvođenje prijavne službe ili prenos dokumentacije ili podataka za izdavanje kvalifikovanih potvrda za elektronski potpis, ugovorna strana se smatra Halcomovim obrađivačem ličnih podataka prema ovim opštim uslovima.

(8) Ako se druga ugovorna strana smatra za obrađivača ličnih podataka, izjavljuje da ima registrovanu djelatnost obrađivanja podataka prema opštoj klasifikaciji djelatnosti odnosno drugu relevantnu djelatnost,

koju važeći propisi o zaštiti podataka zahtjevaju kao uslov za obavljanje ugovorne obrade ličnih podataka.

(9) Ako se druga ugovorna strana smatra obrađivačem ličnih podataka, ona će u okviru obezbjeđivanja svojih usluga ugovorno obrađivati lične podatke u ime i za račun Halcoma kao rukovodioca u skladu sa slovenačkim i evropskim važećim propisima, međunarodnim i evropskim standardima, te drugim profesionalnim pravilima, ovim opštim uslovima i uputstvima rukovodioca.

## 4.2. Ovlašćenja za obradu ličnih podataka

### 5. član

(1) Kontrolor je odgovoran za osiguravanje da se obrada ličnih podataka odvija u skladu sa odredbama Opšte uredbe o zaštiti podataka (vidi član 24. Opšte uredbe o zaštiti podataka), pravnim redom Unije ili države članice koja reguliše zaštitu ličnih podataka i ovih opštih uslova.

(2) Kontrolor ima pravo i obavezu utvrditi svrhe i sredstva obrade ličnih podataka.

(3) Kontrolor je odgovoran, između ostalog, za osiguranje postojanja valjane pravne osnove za obradu ličnih podataka povjerenih obrađivaču.

(4) Kontrolor ovlašćuje obrađivača da obrađuje lične podatke u skladu sa odredbama tih opštih uslova, koji su sastavni dio ugovornog odnosa.

Skup podataka:

- a. podaci o imiocima kvalifikovanih digitalnih potvrda u oblaku, koji uključuju: lično ime, adresu prebivališta, datum rođenja, poreski broj i/ili JMBG, e-mail adresu, telefonski broj, serijski broj autentifikacijskog sredstva i druge podatke u vezi sa imaoem, autentifikacije i ovlašćenja;
- b. aktivnosti, poruke i dokumenti punomoćnika u informacijskom rješenju (vrijeme povezivanja, IP adresa, sredstva za identifikaciju, izvedene radnje i prosljeđene poruke ili dokumenti u informacijskom rješenju);
- c. aktivnosti, poruke i dokumenti upravljača (vrijeme povezivanja, IP adresa, sredstva za identifikaciju, primljene poruke ili dokumenti u informacijskom rješenju);
- d. revizijski tragovi (vrijeme aktivnosti, lično ili korisničko ime, podaci o aktivnosti odnosno unosu, promjeni ili pristupu podacima).

Svrha obrade: implementacija usluga elektronskog potpisivanja u oblaku, osiguravanje efikasnosti djelovanja usluga i osiguranje informacijske sigurnosti, te drugi zadaci u skladu s ugovorom i opštim uvjetima.

Vrijeme obrade: u skladu sa važećim propisima - 10 godina od transakcije prema propisima o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma; 3 ili 5 godina, u zavisnosti od obligacijskog roka zastare od raskida ugovornog odnosa između klijenta i banke, ograničenog vremenom trajanja ugovornog odnosa prema ugovoru i opštim uslovima. U skladu sa propisima o zaštiti podataka, obligacijskom zastarom i krivičnim rokom zastare, revizijski tragovi se čuvaju 6 godina od dana pojedinačnog informacijskog događaja ili mjere.

Lokacija obrade ličnih podataka: Obrada ličnih podataka u skladu sa ovim opštim uslovima, ne smije se odvijati na drugim lokacijama osim sljedećih, bez prethodnog pismenog pristanka kontrolora:

- U sjedištu obrađivača ličnih podataka i drugim lokacijama pod kontrolom obrađivača ličnih podataka (Slovenija).

(5) Ako sa odredbama ovih opštih uslova ili ugovora nije drugačije određeno i ako upravljač naknadno ne pruži dokumentovana uputstva u vezi sa prijenosom ličnih podataka u treće zemlje, obrađivač nema pravo na prijenos ličnih podataka u treće zemlje prema ovim odredbama.

(6) Obradivač će obrađivati lične podatke samo na osnovu dokumentovanih uputstava kontrolora, osim ako to od njega zahtjeva pravo Unije ili države članice, koja važi za obrađivača. Uputstva su detaljnije definisana u tim opštim uslovima. Ako je potrebno, stranke se mogu drugačije dogovoriti o pojedinačnim pitanjima u ugovoru.

(7) Kontrolor može pružiti dalja uputstva tokom cijelog vremena trajanja obrade ličnih podataka, pri čemu se upute uvijek dokumentuju i pismeno, uključujući elektronski, u skladu sa ovim odredbama. U slučaju da obrađivač smatra da upute kontrolora krše Opštu uredbu o zaštiti podataka ili odredbe zakona Unije ili države članice o zaštiti ličnih podataka, o tome će odmah obavijestiti kontrolora.

(8) Obradivač smije obrađivati lične podatke isključivo u obimu i samo u svrhe i za period kao što je određen u ovlaštenju kontrolora u ovom poglavlju, te uz strogo poštivanje ovih opštih uvjeta.

(9) Obradivač i, kada postoji, predstavnik obrađivača će u skladu sa odredbom drugog stava 30 člana Opšte uredbe o zaštiti podataka, voditi evidenciju o svim vrstama aktivnosti obrade koje izvode u ime i za račun kontrolora.

(10) Obradivač se obvezuje da će po prestanku pružanja usluga obrade ličnih podataka, obrisati sve lične podatke koje obrađuje u ime i za račun upravljača/kontrolora i garantovati kontroloru da je to i učinio. Po prestanku važenja ugovornog odnosa ili u bilo koje vrijeme na zahtjev kontrolora, obrađivač je dužan osigurati brisanje ili blokiranje ličnih podataka koje je primio ili ih obrađuje na osnovu ovlaštenja iz ovog poglavlja u skladu sa odredbama opštih uslova.

(11) Obradivač se obvezuje da će prilikom prekidanja pružanja usluga obrade ličnih podataka vratiti sve lične podatke kontroloru i izbrisati postojeće kopije ličnih podataka, osim ako daljnje čuvanje ličnih podataka nije potrebno prema zakonu Unije ili države članice. Po prestanku važenja ugovornog odnosa ili u bilo koje vrijeme na zahtjev klijenta, obrađivač je dužan predati kontroloru sve ili dio ličnih podataka koje je primio ili ih obrađuje na osnovu ovlaštenja iz ovog poglavlja u skladu s opštim uvjetima.

(12) Obaveze iz ovog člana obrađivač ne smije uslovljavati na bilo koji način i on ih je dužan izvršiti bez obzira na status ugovornog odnosa, eventualne sporove sa kontrolorom ili bilo koje nepodmirene obaveze kontrolora. Obradivač može odbiti ispunjavanje obaveze samo ako je to predviđeno zakonom ili pravnim aktom ili odlukom Evropske unije koji je barem ekvivalentan zakonu.



### 4.3 Poslovne tajne

#### 6. član

(1) Sve povjerljive informacije posredničke stranke vlasništvo su te stranke odnosno nosilac je prava intelektualne imovine, što joj druga stranka priznaje. Pružanje ovih informacija ne daje nikakva prava primajućoj stranki u odnosu na pružene informacije.

(2) Obaveze određene sa ovim opštim uslovima ne odnose se na povjerljive informacije koje:

- primajuća stranka već ima još prije nego što ih je primila od posredničke stranke;
- jesu ili postanu javne iz drugog razloga a koji nisu kršenje ovog sporazuma;
- je primajuća stranka razvila nezavisno;
- primajuća stranka može proslijediti trećoj strani na osnovu prethodnog izričitog pismenog ovlaštenja posredničke stranke;
- su primljene od strane treće osobe bez sličnih ograničenja i bez kršenja ovog sporazuma;
- su prosljeđene od strane pružajuće stranke na zahtjev nadležnog suda ili drugog državnog organa.

(3) U slučajevima prosljeđivanja državnim organima, primajuća stranka mora obavijestiti drugu stranu prije nego što proslijedi ove informacije kako bi posrednička stranka mogla poduzeti sve potrebne mjere da adekvatno zaštititi svoja prava u odnosu na tražene povjerljive informacije. U svakom slučaju, pružajuća stranka mora državnim organima proslijediti samo onaj dio povjerljivih informacija za koji je prema zakonu potrebno prosljeđivanje i mora se potruditi da od primatelja informacija dobije izjavu o zaštiti poslovne tajne ili drugo odgovarajuće uvjerenje, da će se sa pruženim informacijama postupati povjerljivo.

(4) Izuzev gore navedenih tačaka, obaveze iz ovih opštih uslova ostaju na snazi čak i nakon ostvarivanja poslovne svrhe ili prekida ugovornog odnosa iz bilo kog razloga.

(5) Strane se slažu da će objelodaniti i pružiti povjerljive informacije jedna drugoj u mjeri koja je potrebna za postizanje poslovne svrhe. Strane se slažu da neće otkriti povjerljive informacije druge strane trećoj strani, bilo fizičkoj osobi, kompaniji, društvu, udruženju ili bilo kojem drugom subjektu iz bilo kog razloga ili svrhe.

(6) Strankama je dozvoljeno da pružaju povjerljive informacije svojim zaposlenicima. Zaposlenicima se mogu pružiti samo one informacije i u obimu koje su potrebne za njihov rad.

(7) Strane se slažu da neće koristiti, iskoristiti ili na bilo koji drugi način upotrijebiti prosljeđene povjerljive informacije bez izričitog prethodnog pismenog pristanka posredničke stranke, osim za ostvarivanje poslovne svrhe – predmeta ugovora.

(8) Primajuća stranka će ograničiti pristup povjerljivim informacijama svojim zaposlenicima i to pružajući im samo informacije potrebne za njihov rad. Povjerljive informacije neće prosljeđivati drugim osobama ukoliko to nije izričito navedeno u ovim općim uvjetima.

(9) Posrednička stranka može u bilo kojem trenutku pismenim putem zatražiti vraćanje bilo kojih pisanih povjerljivih informacija datih u skladu sa ovim opštim uslovima, kao i bilo kojih kopija, uključujući pisanu izjavu primajuće stranke da ista nije svjesno zadržala u svom vlasništvu ili pod svojom kontrolom - direktnom ili indirektnom - bilo koje povjerljive informacije ili njihove kopije. Primajuća stranka će ispuniti svoju obavezu vraćanja povjerljivih informacija u roku od 8 (osam) dana od primanja takvog zahtjeva.

(10) Dio povjerljivih informacija, koji se sastoje samo od analiza, tabela, studija ili drugih dokumenata pripremljenih za primajuću stranku, a koja ih nije vratila posredničkoj stranki u skladu sa ovim dogovorom, uništiti će se na njen zahtjev, što će pismeno potvrditi primajuća stranka.

(11) Svaka stranka potvrđuje i garantuje drugoj stranci da je osnovana i djeluje u skladu sa važećim propisima u državi u kojoj je osnovana. Svaka stranka potvrđuje da pravno valjano zaključuje ovaj dogovor i da će izvesti sve potrebne aktivnosti u vezi sa ispunjavanjem ovih opštih uslova. Posrednička stranka garantuje da sa prosljeđivanjem povjerljivih informacija ne krši nijedan drugi dogovor sa trećim osobama.

#### 4.4 Sigurnost osoblja

##### 7. član

(1) Obradivač će omogućiti pristup ličnim podacima koje obrađuje u ime i za račun upravljača/kontrolora, samo onim osobama pod kontrolom obradivača koje su se obvezale na povjerljivost ili su uredno zakonsko-pravno vezane za povjerljivost i samo s obzirom na dokazanu potrebu za pristup podacima. Spisak osoba kojima je omogućen pristup ličnim podacima redovno će se provjeravati. Na osnovu redovnih provjera, pristup ličnim podacima biće obustavljen ako više nije potreban, čime lični podaci više neće biti dostupni dotičnim osobama.

(2) Na zahtjev upravljača/kontrolora, obradivač će pokazati da su dotične osobe, pod kontrolom obradivača, vezane gornjim zahtjevima povjerljivosti i imaju pristup podacima samo kada postoji potreba za pristup ličnim podacima.

(3) Obradivač osigurava da su u obradi ličnih podataka uključeni samo njegovi pouzdani zaposlenici koji su:

- su uredno provjereni u postupcima zapošljavanja, a ispunjavanje uslova se stalno provjerava i u kasnijoj fazi;
- na osnovu ugovorne ili posebne izjave obavezani zaštititi osjetljivih podataka;
- stručno osposobljeni za svoj rad, te njihova znanja i vještine se neprestano održavaju.

(4) Obradivač će zaposlenima omogućiti pristup ličnim podacima ili povjerljivim informacijama koji su nužno neophodni za njihov rad u vezi sa zadacima iz ugovora u skladu sa ovim opštim uslovima. Također će osigurati da se osjetljivi zadaci primjereno regulišu, te njihovo izvođenje između sebe da bude odvojeno (razdvajanje dužnosti), te se za osjetljive zadatke zahtijeva sudjelovanje najmanje dvije ovlaštene i kvalifikovane osobe (princip četiri oka) te da se u najvećoj mjeri spriječi da bi pojedinac zaposlen samostalno ugrozio sigurnost i integritet ličnih podataka ili povjerljivih informacija.

(5) Ugovorne strane također se slažu da se povjerljivi podaci, ali ne nužno i lični podaci, mogu prosljediti i njihovim profesionalnim savjetnicima, agentima i savjetnicima, pod uslovom da potpišu izjavu o zaštiti povjerljivosti pod istim uslovima koji su sadržani u ovim opštim uslovima.

(6) Odredbe prethodnih stavova primjenjuju se sa smislom i na vanjske saradnike ili zaposlenike podizvođača, ako upravljač/kontrolor odobri saradnju s njima.

## 4.5 Tehnološka sigurnost

### 8. član

(1) Opšta uredba o zaštiti podataka u članu 32 predviđa da, uzimajući u obzir najnovija tehnološka dostignuća i troškove implementacije, te prirodu, obim, okolnosti i svrhe obrade, kao i rizike za prava i slobode pojedinaca koji se razlikuju u vjerovatnoći i težini, upravljač/kontrolor i obrađivač će osigurati odgovarajući nivo sigurnosti u odnosu na rizik primjenom odgovarajućih tehničkih i organizacionih mjera.

(2) Upravljač/kontrolor će procijeniti rizike za prava i slobode pojedinaca koje su uzrokovane obradom ličnih podataka i provesti mjere za ublažavanje tih rizika. Ove mjere, prema potrebi, uključuju sljedeće mjere:

- a. pseudonimizacija i / ili šifriranje ličnih podataka;
- b. sposobnost osiguranja kontinuirane povjerljivosti, integriteta, dostupnosti i otpornosti sistema i usluga za obradu;
- c. mogućnost pravovremenog vraćanja dostupnosti i pristupa ličnim podacima u slučaju fizičkog ili tehničkog incidenta;
- d. proces redovnog testiranja, evaluacije i ocjene efikasnosti tehničkih i organizacionih mjera kako bi se osigurala sigurnost obrade.

(3) U skladu sa odredbama člana 32. Opšte uredbe o zaštiti podataka, i obrađivač će također - nezavisno od upravljača/kontrolora - procijeniti rizike za prava i slobode pojedinaca koji proizlaze iz obrade ličnih podataka koje mu je povjerio upravljač/kontrolor i primijeniti mjere za njihovo ublažavanje. U tu svrhu upravljač/kontrolor će obrađivaču pružiti sve potrebne informacije za prepoznavanje i procjenu takvih rizika.

(4) Obradivač će pomoći upravljaču/kontroloru u osiguravanju usklađenosti sa dužnostima upravljača/kontrolora prema članu 32. opšte uredbe o zaštiti podataka, između ostalog pružanjem informacija u vezi sa tehničkim i organizacijskim mjerama koje je obrađivač već osigurao prema odredbama člana 32 Opšte uredbe o zaštiti podataka, uključujući sve ostale informacije koje su potrebne da može upravljač da osigura usklađenost sa odredbama člana 32. Opšte uredbe o zaštiti podataka.

(5) U onoj mjeri u kojoj bi naknadno - prema procjeni upravljača/kontrolora - ublažavanje utvrđenih rizika zahtijevalo dodatne mjere koje obrađivač mora osigurati u odnosu na mjere koje je obrađivač već osigurao u skladu sa zahtjevima člana 32. Opšte uredbe o zaštiti podataka, upravljač/kontrolor će u ugovoru navesti dodatne mjere, koje se moraju osigurati.

(6) Ugovorne strane se slažu da će povjerljive informacije druge strane čuvati pod istim standardima zaštite podataka koje koriste za zaštitu vlastitih povjerljivih informacija i da će se sa povjerljivim informacijama rukovati i poslovati na takav način da se spriječi neovlašteno otkrivanje istih.

(7) Obradivač će za izvođenje zadataka prema ugovoru i ovim opštim uslovima koristiti međunarodno uspostavljenu opremu priznatih izvođača ili uspostavljena otvorenog koda rješenja, te usluge etabliranih i provjerenih dobavljača (kvalitet usluga, tehnološka kompetentnost, finansijska snaga i slično).



(8) Obradivač je dužan imati uspostavljen efikasan sistem zaštite informacija u skladu sa međunarodnim standardima (ISO 27001), što dokazuje sa redovnim nezavisnim eksternim revizijama i važećim certifikatom.

(9) Obradivač može koristiti podizvođače za obavljanje ključnih zadataka prema ugovoru ili zadataka koji mogu značajno uticati na izvršavanje zadataka prema ugovoru ili zaštitu ličnih podataka u skladu sa odredbama poglavlja 4.6 ovih opštih uslova.

(10) Obradivač je dužan voditi popis izvora informacija (izvori informacija, nivo ugroženosti, mjere zaštite, odgovorno lice itd.), te ažurnu dokumentaciju o izvedenim radovima, postavkama opreme, imenima za prijavljivanje i lozinkama, popisu opreme, kontakt osobe sa pojedinih lokacija.

(11) Svi radovi na održavanju bilo kojeg hardvera moraju se izvoditi na licu mjesta gdje se oprema nalazi. Ako to nije moguće, medij za pohranu podataka mora se ukloniti iz opreme i sigurno skladištiti. Ako se podaci ne mogu ukloniti ili na neki drugi način zaštititi, postupak održavanja mora se nadgledati. Nakon radova na održavanju, oprema se mora provjeriti zbog sigurnosti prije puštanja u rad.

(12) Obradivač osigurava bezbjednost i čuvanje podataka u skladu sa svojim internim aktima i sigurnosnim politikama, u kojima predviđa sve potrebne organizacione, tehničke i logičko-tehničke postupke i mjere za osiguranje informacijske sigurnosti i zaštite ličnih podataka.

Interni akti ili sigurnosne politike uređuju najmanje slijedeće obaveze:

- obradivač mora osigurati da su sve prostorije u kojima se nalaze informacijski sistem ili njegovi dijelovi ili sigurnosne kopije podataka, kao i lični podaci na fizičkim ili elektroničkim nosačima podataka, fizički ili elektronski zaštićeni;
- obradivač mora osigurati fizičku i elektronsku sigurnost hardvera, sistemskog i aplikativnog softvera, uključujući ulazno-izlazne jedinice, i sigurnost ličnih podataka na fizičkim ili elektronskim nosačima zapisa u skladu sa načelima informacione sigurnosti;
- obradivač pruža operativnu sigurnost (elektronska sigurnost i sigurnost mreže, zaštita aplikacija, revizijski tragovi i slično);
- obradivač omogućava upravljanje identitetom i pristupom (autorizacije, identiteti, upravljanje ključevima, šifriranje, provjera autentičnosti, revizijski tragovi);
- obradivač obezbjeđuje upravljanje izvorima (popis izvora informacija, ovlaštenja i obaveze u vezi upravljanja, odvojenost izvora ili bar podataka različitih upravljača);
- informacioni sistem na osnovu odluke upravljača/kontrolora, nadležnog državnog organa, organa zajednice lokalne samouprave ili neposredno na osnovu važećih propisa, omogućava efikasan način brisanja ličnih podataka;
- zajedno sa upravljačem/kontrolorom, obradivač osigurava siguran prijenos podataka i sprečava neovlašteni pristup ličnim podacima tokom njihovog prijenesa, uključujući prijenos putem javnih telekomunikacijskih sredstava i mreža (npr. šifriranje);
- obradivač sprečava neovlašteni pristup ličnim podacima na fizičkim nosačima zapisa na način da:
  - se nosači podataka sa ličnim podacima neće se ostavljati na otvorenim prostorima kancelarijske opreme ili na drugim mjestima gdje su dostupni neovlaštenim osobama,
  - se lični podaci koji se štampaju moraju se bezbjedno ukloniti iz štampača nakon štampanja,
  - otpadni papiri i drugi nosači sa ličnim podacima moraju se uništiti na takav način da onemoguće čitanje svih ili dijela uništenih podataka; isto se mora uraditi i sa pomoćnim materijalom;
  - ne uništene otpadne nosače podataka sa ličnim podacima ne smije se baciti u kante za

smeće, nego ih je potrebno bezbjedno uništiti.

- te druge obaveze, koje proishode iz propisa o zaštiti ličnih podataka, ugovora i ovih opštih uslova.

#### 4.6 Podizvođači

##### 9. član

(1) Obradivač mora prilikom korištenja usluga drugih obradivača (pod-obradivača) poštovati zahtjeve koji su određeni 2. i 4. stavom člana 28. Opšte uredbe o zaštiti podataka.

(2) Za izvršavanje zadataka prema ugovoru, koji uključuju obradu ličnih podataka, obradivač može angažovati podizvođače, pod uslovom da kao obradivač neće koristiti usluge drugih obradivača (pod-obradivača) kako bi ispunio odredbe ovih opštih uslova bez prethodnog opšteg pismenog odobrenja upravljača.

(3) Obradivač ima opšte odobrenje upravljača za korištenje usluga pod-obradivača. Obradivač će o namjeranim promjenama u vezi upotrebe dodatnih ili drugih pod-izvođača ili bitnoj promjeni ugovornog odnosa sa postojećim podizvođačem, pismeno obavijestiti upravljača najmanje 30 dana unaprijed odn. prije početka izvođenja zadataka i tako omogućiti upravljaču da se usprotivi takvim promjenama prije korištenja usluga dotičnih podobradivača. U ugovoru može biti naveden duži period za prethodno obavještanje o dotičnim podobradivačima. Popis već odobrenih pod-obradivača od strane upravljača nalazi se u Aneksu 1 ovih opštih uslova. Ako se naručilatelj / upravljač pismeno tome ne usprotivi u roku od 8 dana od prijema obavještenja, smatrat će se da se slaže s odabranim podizvođačem.

(4) Za izvršavanje zadataka prema ugovoru, koji ne uključuju obradu ličnih podataka, obradivač može angažovati podizvođače po vlastitom nahođenju.

(5) Kada obradivač zapošljava drugog obradivača za izvođenje posebnih aktivnosti obrade koje vrši u ime upravljača, taj drugi obradivač podliježe istim obvezama zaštite podataka kao što su utvrđene u ovim opštim uslovima i provode se na osnovu ugovora ili drugog pravnog akta u skladu sa pravom Unije ili pravom države članice, posebno za pružanje dovoljnih garancija za provedbu odgovarajućih tehničkih i organizacionih mjera na takav način da će obrada ispunjavati zahtjeve iz ovih opštih uslova i Opšte uredbe o zaštiti podataka.

(6) Obradivač je odgovoran za zahtjev da pod-obradivač ispunjava najmanje obaveze koje se odnose na obradivača u skladu sa ovim opštim uslovima i Opštom uredbom o zaštiti podataka. Za zadatke koje izvršavaju podizvođači, obradivač garantuje kao da ih je sam izvršio.

(7) Kopija dogovora o pod-obradi i naknadne izmjene će se - na zahtjev upravljača - dostaviti upravljaču, čime se upravljaču pruža mogućnost da osigura da se isti zahtjevi u vezi zaštite ličnih podataka, kao što su određeni ovim opštim uslovima, primjenjuju i za pod-obradivača. Ugovorne odredbe o poslovnim aspektima pod-obrade koje ne utiču na pravni sadržaj zaštite ličnih podataka u dogovoru o pod-obradi ne moraju se dostavljati upravljaču.

(8) U slučaju bankrota obradivača, upravljač/kontrolor će postati povjerilac prema ugovoru o pod-obradi i imat će pravo izvršiti ugovor prema pod-obradivaču kojeg je zaposlio obradivač (upravljač/kontrolor ima pravo dati uputstva pod-obradivaču u vezi brisanja ili vraćanja ličnih

(9) Ako pod-obrađivač ne ispuni svoje obaveze u vezi čuvanja ličnih podataka, ostaje obrađivač potpuno odgovoran prema upravljaju/kontroloru u vezi ispunjavanja obaveza pod-obrađivača. Navedeno ne utiče na vršenje prava pojedinaca prema Opštoj uredbi o zaštiti podataka - posebno u vezi prava iz člana 79. i 82. Opšte uredbe o zaštiti podataka - prema upravljaju/kontroloru i obrađivaču, uključujući sa pod-obrađivačem.

#### 4.7 Prijenos ličnih podataka u treće države i međunarodne organizacije

##### 10. član

(1) Svaki prijenos ličnih podataka u treće države (tj. države izvan Europskog privrednog prostora) ili međunarodne organizacije od strane obrađivača, vršit će se isključivo na osnovu dokumentovanih uputstava upravljaju/kontrolora i uvijek će poštovati odredbe Poglavlja V Opšte uredbe o zaštiti podataka.

(2) U slučaju prijena ličnih podataka u treće države ili međunarodne organizacije gdje obrađivač za to nije dobio uputstva upravljaju/kontrolora, a zahtjeva ih pravo Unije i li države članice koje važi za obrađivača, obrađivač će upoznati upravljaju/kontrolora sa predmetnim zakonskim zahtjevom prije početka obrade ličnih podataka, osim ako to isto zakonodavstvo zabranjuje takvo informisanje na osnovu važnih razloga od javnog interesa.

(3) obrađivač bez dokumentovanih uputstava upravljaju/kontrolora, npr. odobrenja upravljaju ili posebnog zahtjeva prema pravu Unije ili države članice koja važi za obrađivača, u okviru ovih opštih uslova ne smije:

- prenositi lične podatke upravljaju/kontroloru ili obrađivaču u trećoj državi ili međunarodnoj organizaciji;
- prenositi lične podatke pod-obrađivaču u trećoj državi ili međunarodnoj organizaciji;
- omogućiti obradu ličnih podataka obrađivaču u trećoj državi ili međunarodnoj organizaciji.

(4) Uputstva upravljaju/kontrolora u vezi prijena ličnih podataka u treće države, uključujući sa, gdje je to prikladno, načinom prijena prema odredbama Poglavlja V Opšte uredbe o zaštiti podataka, na osnovu koje je zasnovan prijenos ličnih podataka, određen ovim opštih uslovima.

(5) Odredbe ovih opštih uslova ne smiju se izjednačavati sa standardnim ugovornim odredbama u smislu odredaba 2(c) i 2(d) stava člana 46. Opšte uredbe o zaštiti podataka i ugovorne strane se ne mogu odredbe ovih opštih uslova oslanjati kao na oruđe za prijenos podataka prema Poglavlju V Opšte uredbe.

#### 4.8 Upravljanje promjenama

##### 11. član

(1) Promjene u informacijskim rješenjima ili dokumentaciji do kojih dolazi prema ugovoru mogu proizaći iz:

- razloga za poboljšanje ili uvođenje novih rješenja koja su predmet ugovora i opštih uslova,
- uklanjanje grešaka u informacionim rješenjima koja su predmet ugovora i opštih uslova,
- organizacionih promjena koje utiču na rešenja koja su predmet ugovora i opštih uslova, ili
- pravnih promjena koje utiču na rješenja koja su predmet ugovora i opštih uslova.

- (2) Razvoj, testiranje i produkciono okruženje informacionih rješenja koja su predmet ovih opštih uslova uvijek su potpuno odvojeni.
- (3) Svaka promjena informacijskih rješenja ili dokumentacije koje su predmet ugovora i opštih uslova najprije se ispituju isključivo u razvojnom okruženju i isključivo zamišljenim podacima ili javno dostupnim digitalnim sadržajem. Svaka promjena mora biti ispravno dokumentovana, i to tako da se navede nova verzija, opisno odrede uzroci promjena i bitni dodaci, te određivanjem mjesta pohrane nove i prethodne verzije.
- (4) Uvijek se čuvaju sigurno sve verzije informacijskog rješenja i dokumentacije za unazad.
- (5) Stvarni podaci ne smiju nikada napustiti produkciono okruženje i ne smiju se prenositi u bilo koje drugo okruženje ili proslijediti drugim osobama bez izričitog osnova važećeg zakona ili bez izričitog pristanka svih ugovornih partnera i krajnje strane na koju se podaci odnose, te po prethodnoj presudi, da li je takvo ponašanje u skladu sa svim važećim propisima.
- (6) Prije svakog instaliranja nove verzije informacijskog rješenja se:
- predviđa način i mogući problemi instaliranja i djelovanja u sistemu,
  - uspješno testira nova verzija u testnom okruženju, koje će biti pravilno dokumentovano,
  - u skladu sa promjenama dopuni odnosno na drugi način ispravi projektna dokumentacija.
- (7) Nove verzije informacionih rješenja koji su predmet ugovora i opštih uslova nije dozvoljeno instalirati prije nego se uspješno i ispravno izvedu sve djelatnosti prema prethodnom stavu.
- (8) Promijenjeno informaciono rješenje koje je predmet ugovora i opštih uslova instalira se nakon što se ugovorni partneri o tome saglasno dogovore.
- (9) Prije instaliranja novog informacionog rješenja ili aplikacijske podrške za usluge koje su predmet ugovora i opštih uslova, odnosno instalaciju promjene već postojećeg informacionog rješenja, vođa projektnog tima određuje potrebne aktivnosti za obuku odnosno informisanje svih saradnika odnosno korisnika.
- (10) Oba ugovorna partnera dužna su osigurati potrebne aktivnosti saradnje da bi se saradnici odnosno korisnici mogli adekvatno i efikasno upoznati sa novim informacionim rješenjima ili njihovim promjenama.

## 4.9 Kontinuirano poslovanje

### 12. član

- (1) Obradivač je dužan obezbijediti valjani plan kontinuiteta poslovanja čija je svrha osiguravanje ugovorno određenog rada usluga i 24/7 obezbjeđivanja zaštite podataka za upravljača, utvrđivanje postupaka za sprečavanje prekida poslovne djelatnosti kontinuiranog poslovanja, osiguravanje nesmetanog rada pojedinih usluga, opisati postupke u slučaju kvara usluge i osigura usklađenost sa važećim propisima i ovim opštih uslovima.
- (2) Plan se mora zasnivati na izrađenoj procjeni rizika i obaveza iz ugovora i opštih uslova sa prijedlogom mjera za smanjenje tih rizika u slučaju mogućih vanrednih situacija.
- (3) Plan mora sadržavati najmanje sljedeći sadržaj:

- postojanje krizne grupe koja mora preuzeti upravljanje u slučaju vanredne situacije i donijeti glavne odluke za djelovanje i koja se povremeno sastaje radi preventivnog pregleda plana kontinuiteta poslovanja i njegovog ažuriranja;
- predviđene prve korake u slučaju vanredne situacije i utvrđivanje uzroka i posljedica;
- komunikacioni plan za slučajeve vanredne situacije;
- obavezno periodično testiranje plana kontinuiteta poslovanja (najmanje jednom godišnje odnosno sa svakom većom promjenom procesa, opreme ili izloženosti riziku; obavezna pravila operativnog ispitivanja; simulacija otkaza cijele primarne lokacije; nastavak rada na primarnoj lokaciji) .

#### 4.10 Pružanje podataka i izvještavanje o incidentima

##### 13. član

(1) Uzimajući u obzir prirodu obrade, obrađivač će odgovarajućim tehničkim i organizacionim mjerama, koliko je to moguće, pomagati upravljaču/kontroloru u ispunjavanju njegovih obaveza u ostvarivanju zahtjeva prava pojedinaca na kojeg se odnose lični podaci, prema Poglavlju III Opšte uredbe o zaštiti podataka. To znači da će obrađivač, koliko je to moguće, pomagati upravljaču/kontroloru u ispunjavanju obaveza upravljača/kontrolora koje se odnose na:

- a. pravo na informisanje o obradi ličnih podataka, kada se lični podaci dobijaju od pojedinca, na kojeg se odnose lični podaci
- b. pravo na informisanje o obradi ličnih podataka, kada se lični podaci ne dobijaju od pojedinca, na kojeg se odnose lični podaci
- c. pravo pristupa pojedinca na kojeg se odnose lični podaci
- d. pravo na ispravku
- e. pravo na brisanje ("pravo na zaborav")
- f. pravo na ograničenje obrade
- g. obaveza obavještanja u vezi sa ispravkom ili brisanjem ličnih podataka ili ograničenjem obrade
- h. pravo na prenošenje podataka
- i. pravo na prigovor
- j. pravo da za pojedinca na kojeg se odnose lični podaci, ne važi odluka koja je zasnovana isključivo na automatizovanoj obradi, uključujući i oblikovanje profila.

(2) Pored dužnosti obrađivača da pomaže upravljaču/kontroloru u ispunjavanju obaveza upravljača/kontrolora u skladu sa petim stavom poglavlja 4.6 ovih opštih uslova, obrađivač će, uzimajući u obzir prirodu obrade podataka i informacija, koji su dostupni obrađivaču, pomoći upravljaču/kontroloru u ispunjavanju obaveza u vezi:

- a. obaveza upravljača/kontrolora da bez nepotrebnog odgađanja i ukoliko je to moguće, najkasnije u roku od 72 sata nakon saznanja o kršenju zaštite podataka, o kršenju zaštite podataka obavijesti nadležno nadzorno tijelo (Povjerenik za informacije Republike Slovenije), osim ako je malo vjerovatno da će kršenje zaštite ličnih podataka predstavljati rizik za prava i slobode pojedinaca;
- b. obaveza upravljača/kontrolora da bez nepotrebnog odgađanja obavijesti pojedinca, na kojeg se odnose lični podaci, da je došlo do kršenja zaštite ličnih podataka, kada je vjerovatno da bi kršenje zaštite ličnih podataka prouzrokovalo veliki rizik za prava i slobode pojedinaca;



- c. obaveza upravljača/kontrolora, da upravljač/kontrolor prije obrade izvrši procjenu uticaja planiranih operacija obrade na zaštitu ličnih podataka (procjena uticaja u vezi sa zaštitom podataka) gdje će vrsta obrade vjerovatno prouzrokovati značajan rizik za prava i slobode pojedinaca;
- d. obaveza upravljača/kontrolora da se prije obrade konsultuje sa nadzornim organom (Povjerenik za informacije Republike Slovenije), kada procjena uticaja koja se odnosi na zaštitu podataka pokazuje da bi obrada uzrokovala visok rizik ako upravljač/kontrolor ne poduzme mjere za ublažavanje rizika.
- (3) Strane će sa ovim opštim uslovima odrediti odgovarajuće tehničke i organizacione mjere sa kojima obrađivač mora pomoći upravljaču/kontroloru, uključujući sa predmetom i obimom potrebne pomoći. Ovaj zahtjev odnosi se na obaveze koje su predviđene u odredbama ovih opštih uslova u desetom i jedanaestom stavu ovog poglavlja.
- (4) Obrađivač će na zahtjev upravljača/kontrolora ili nadležnih državnih organa u vezi sa zadacima ili podacima koje obrađuje prema ugovoru, svaki put u razumnom roku pripremiti i dostaviti izvještaje o radu informacionog sistema iz ovih opštih uslova, obradi podataka ili ispile podataka radi zaštite zakonskih prava upravljača/kontrolora ili trećih osoba.
- (5) Ako nije drugačije ugovoreno, upravljač/kontrolor je dužan platiti cijenu pripreme izvještaja ili izvoda iz ovog poglavlja na osnovu svog zahtjeva ili zahtjeva nadležnog državnog organa nakon odrađenog čovjek/sat.
- (6) Obrađivač je dužan pratiti i bilježiti svaki informacioni sigurnosni događaj (incident), odnosno svaki događaj koji ima ili bi mogao u vezi obrade ličnih podataka prema ovim opštim uslovima imati za posljedicu:
- nedostupnost sistema ili njegovog dijela odnosno usluga,
  - otkrivanje povjerljivih podataka ili gubitak odn. neželjene promjene podataka,
  - oštećenje ili gubitak opreme i resursa, ili
  - drugo djelo kojim se krši sigurnosna politika ili sigurnosne procedure.
- (7) Obrađivač će osigurati da ovlašteni i stručno osposobljeni zaposlenici odgovore na bilo koji događaj sigurnosti informacija i preduzmu sve potrebne mjere kako bi spriječili posljedice događaja i spriječili buduće takve događaje.
- (8) Obrađivač pruža upravljaču/kontroloru podatke o svim kritičnim informacijskim sigurnosnim događajima koji mogu imati ozbiljne posljedice.
- (9) Ako je potrebno posebno izvještavanje, a nije drugačije ugovoreno, upravljač/kontrolor je dužan platiti cijenu prijave događaja iz prethodnih stavova na osnovu svoga zahtjeva ili na zahtjev nadležnog državnog organa nakon obavljenih čovjeka / sati, osim u slučaju ako se incident dogodio zbog razloga od strane obrađivača.
- (10) U slučaju kršenja zaštite ličnih podataka, obrađivač će bez nepotrebnog odlaganja, nakon što sazna za kršenje sigurnosti, službeno obavijestiti upravljača/kontrolora o kršenju zaštite ličnih podataka.
- (11) Koliko god je to moguće, obrađivač će obavijestiti upravljača/kontrolora o kršenju sigurnosti najkasnije 48 sati nakon što je saznao za sigurnosnu povredu kako bi omogućio upravljaču/kontroloru da ispuni obaveze u vezi službenog izvještavanja nadzornog organa o kršenju zaštite ličnih podataka u skladu sa odredbama člana 33. Opšte uredbe o zaštiti podataka.

(12) U skladu sa tačkom (a) drugog stava ovog poglavlja ovih Opštih uslova, obrađivač će pomoći upravljaču/kontroloru u obavještanju nadležnog nadzornog organa o kršenju zaštite ličnih podataka, što znači da je obrađivač obavezan pribaviti ispod navedene informacije, koje moraju biti u skladu sa odredbama člana 33. Opšte uredbe o zaštiti podataka, navedene u obavještenju upravljača nadležnom nadzornom organu:

- prirodu kršenja zaštite ličnih podataka, po mogućnosti i kategorije i približan broj dotičnih pojedinaca na koje se odnose lični podaci, te vrste i približan broj dotičnih evidencija ličnih podataka;
- vjerovatne posljedice kršenja zaštite ličnih podataka
- mjere koje upravljač/kontrolor treba da donese ili čije donošenje predlaže upravljaču/kontroloru za razmatranje kršenja zaštite ličnih podataka, a i gdje je prikladno, mjere za ublažavanje mogućih štetnih uticaja kršenja.

(13) Stranke sa ovim opštim uslovima određuju sve elemente koje mora obezbjediti obrađivač kod pružanja pomoći upravljaču/kontroloru prilikom obavještanja nadzornog organa o kršenju zaštite ličnih podataka.

#### 4.11 Unutrašnji nadzor

##### 14. član

(1) Upravljač/kontrolor ima pravo nadzora obrađivača nad izvođenjem odnosno poštovanjem važećih evropskih i slovenskih propisa, međunarodnih standarda i preporuka, te nalazima struke kod izvođenja ugovora i ovih opštih uslova. Obrađivač će dati upravljaču/kontroloru na raspolaganje sve informacije potrebne za dokazivanje ispunjavanja obaveza iz 28. člana Opšte uredbe o zaštiti podataka i ovih opštih uslova, te upravljaču/kontroloru ili drugom revizoru kojeg povlasti upravljač/kontrolor, omogućiti izvođenje revizija, uključujući sa provjerama i učestvovati u njima.

(2) Obrađivač u tu svrhu osigurava rad u skladu sa standardom ISO / IEC 27001, kojeg jednom godišnje provjerava vanjska nezavisna revizija, i obrađivač na zahtjev upravljača/kontrolora dokazuje sa važećim certifikatom ISO / IEC 27001.

(3) Postupci koji se odnose na izvođenje revizija, uključujući sa provjerom obrađivača i podobrađivača od strane upravljača/kontrolora, detaljnije se određuju ugovorom.

(4) Obrađivač se obavezuje da će nadzornim organima koji imaju u skladu sa relevantnim zakonodavstvom pristup prostorijama upravljača/kontrolora i obrađivača i sredstvima obrade, ili predstavnicima koji djeluju na osnovu ovlaštenja takvog nadzornog organa, na osnovu prikladne identifikacije, omogućiti pristup prostorijama i sredstvima obrade kod obrađivača.

#### 4.12 Regulatorne obaveze i upravljanje ugovorom

##### 15. član

(1) Obrađivač je dužan na zahtjev upravljača/kontrolora obezbjediti mu saradnju svojih zaposlenih, te sve potrebne dokaze za moguće potrebe upravljača/kontrolora u vezi sa postupcima za ostvarivanje prava pojedinca ili u vezi sa postupcima unutrašnjih ili vanjskih revizija ili nadzora od strane nadležnih državnih organa odnosno sudskih, arbitražnih ili sličnih postupaka.

(2) Ako nije drugačije ugovoreno, upravljač/kontrolor je dužan platiti cijenu saradnje obrađivača u nadzoru iz prethodnih članova, nakon izvršenog čovjeka / sati, osim u slučaju ako se incident dogodio iz razloga od strane obrađivača.

(3) Obradivač mora izvršavati svoje zadatke na način koji omogućava upravljaču/kontroloru prijenos podataka nazad u vlastito izvođenje ili drugom izvođaču. U tu svrhu upravljač/kontrolor može zatražiti da se radna grupa upravljača/kontrolora i obrađivača dogovori o mogućnostima izvoza podataka, operativnom planu prenosa podataka i drugim srodnim mjerama.

(4) Nakon završetka pojedinačne obrade, ako je tako dogovoreno, ili po raskidu ugovora, obrađivač predaje sve podatke i rezultate obrade upravljaču/kontroloru, te nakon potvrde uspješnog prijena podataka od strane upravljača/kontrolora, briše ili blokira sve podatke i ne obrađuje lične podatke na druge načine.

#### 4.13 Poruke između stranaka

##### 16. član

(1) Sve poruke, zahtjeve ili druga komunikacija koja se odnosi na ugovorni odnos, moraju biti u pisanom obliku. Komunikacija koja utiče na valjanost ugovornog odnosa predaje se lično ili se šalje preporučeno sa povratnicom ili u elektronskom obliku preko elektronske pošte, čiji prijem mora adresat potvrditi sa povratnom elektronskom porukom, adresirano na stranku ili stranke na službenu ili adresu navedenu u zaglavlju ugovora ili na adresu koju dostavi ta stranka.

(2) Ako datum prijema nije evidentiran kao datum primanja obavještenja ili pošiljke, važi 8. (osmi) dan nakon datuma poštanskog žiga.

(3) Svaka stranka će u ugovoru odrediti osobu koja je odgovorna za izvršavanje odredaba ovih opštih uslova, te kontakte odnosno kontaktne tačke preko kojih se mogu stranke međusobno obavještavati. Stranke se obavezuju da će se stalno međusobno obavještavati o promjenama kontakata odnosno kontaktnih tačaka.

#### 4.14 Odgovornost odštete

##### 17. član

(1) Obradivač u skladu sa važećim propisima Republike Slovenije odštetno odgovara upravljaču/kontroloru za svako neovlašteno otkrivanje ličnih podataka ili povjerljivih informacija dobijenih na osnovu ugovornog odnosa odnosno zbog ispunjavanja dogovorene poslovne namjene. Ako je za nastalu štetu ili otežavanje položaja obrađivača kriv i upravljač/kontrolor odnosno druga osoba, za koju je odgovoran upravljač/kontrolor, odštetna odgovornost obrađivača srazmjerno se smanjuje.

(2) Obradivač ni u kakvom slučaju ne preuzima nikakvu materijalnu odgovornost za posrednu štetu koja bi bila posljedica nepravilnog djelovanja informacionog rješenja obrađivača, koji je od strane upravljača/kontrolora primljen u djelovanje u njegovom produkcijskom okruženju.

(3) Odštetna odgovornost obrađivača je, bez obzira na osnov odštetne odgovornosti, prema visini ograničena na iznos koji je upravljač/kontrolor platio obrađivaču za usluge u periodu od 3 mjeseca prije nastanka odštetnog događaja.

(4) Upravljač/kontrolor u tom slučaju ispostavlja obračun nastale štete ili ugovorne kazne, a obrađivač se obavezuje da će nastalu štetu ili ugovornu kaznu platiti u roku od 15 dana od ispostavljanja obračuna na osnovu utemeljenog zahtjeva.

(5) Smatra se da je zahtjev utemeljen ako su mu priloženi svi prikladni dokazi iz kojih proishodi da je obrađivač kršio odredbe ugovora ili ovih opštih uslova.

(6) Nijedna od ugovornih strana nije odgovorna za štetu zbog kašnjenja i/ili grešaka kod izvođenja usluga iz ovih opštih uslova ili ugovornog odnosa, ako je takvo kašnjenje odnosno greška nastala zbog okolnosti na koje nije mogla uticati nijedna od ugovornih strana, uključujući posebno ali ne i isključivo, slijedeće slučajeve:

- ograničenja i mjere javnih vlasti
- ratovi, nemiri i drugi socijalni preokreti
- zemljotresi, poplave ili druge prirodne nepogode i katastrofe
- drugih razloga na koje nije mogla uticati nijedna od ugovornih strana.

(7) Ugovorna strana koja zbog nastupanja više sile djelimično ili u cijelosti ne može ispunjavati obaveze prema ovim opštim uslovima odnosno ugovornom odnosu, mora odmah, a najkasnije u roku od dva radna dana, od dana kada je saznala za višu silu, u pisanom obliku obavijestiti suprotnu stranku o nastupanju više sile, predviđenom trajanju i mogućim posljedicama više sile, te joj proslijediti dokaze o njenom nastanku.

## 5. PODRŠKA KORISNICIMA I RJEŠAVANJE GREŠAKA

### 18. član

(1) Halcom pruža osnovno održavanje informacionih usluga, korisničku podršku i podršku drugog nivoa radnim danima između 8.00 i 16.00 sati po lokalnom vremenu u sjedištu Halcoma Sarajevo (CET) (u daljnjem tekstu: redovno radno vrijeme).

(2) Osnovno održavanje postojećih Halcomovih informacionih rješenja uključuje slijedeće usluge: otklanjanje utvrđenih grešaka koje predstavljaju razliku između stvarnog djelovanja informacionih rješenja ponuđača i prikladnim opisom njihove upotrebe (fatalne i kritične greške se otklanjaju u što kraćem vremenu, otklanjanje preostalih uključuje se u jednu od slijedećih izdanja rješenja), elektronsku razmjenu poruka o greškama, obavještenja o otklanjanju grešaka i verzijama informacionih rješenja, prisutnost osoblja ponuđača kod partnera, ukoliko i kada Halcom ocjeni takvu prisutnost za potrebnu, periodične sastanke Halcoma sa partnerom za pregled izvođenja usluga održavanja i evidentiranja prijedloga za poboljšanje informacionog rješenja, telefonsko savjetovanje, vođenje programske biblioteke (arhiva programa i prikladne dokumentacije) i upravljanje promjenama u skladu sa Halcomovim unutrašnjim pravilima. Usluge osnovnog održavanja su važeće za tadašnju važeću verziju kao i za prethodnu verziju informacionog rješenja, ali će svaka starija verzija biti predmet održavanja još najviše toliko vremena kao što to odredi Halcom.

(3) Kao dio osnovnog održavanja, Halcom pruža partneru ispravke informacijskih rješenja. Nove generacije i nove verzije informativnih rješenja ne podliježu osnovnom održavanju. U ovom slučaju, popravak znači da verzija informacijskog rješenja sadrži ispravke grešaka, ali može sadržavati i manja poboljšanja performansi i manja poboljšanja funkcionalnosti. Nove funkcije obično nisu uključene. Nova verzija znači novu funkcionalnost, koja je obično posljedica potrebe za novom funkcionalnošću prije izlaska nove verzije ili generacije informacijskog rješenja. Nova generacija je nova verzija informacijskog rješenja, koja sadrži značajno novu funkcionalnost informacijskog rješenja.

(4) Osnovno održavanje obavlja Halcom u skladu sa svojim specifičnim postupkom. Partner je dužan Halcomu prijaviti sve greške koristeći Halcom sistem izvještavanja o greškama ili na drugi način, o čemu Halcom unaprijed obavještava partnera. Poruka mora sadržavati sljedeće informacije:

- a. opis kvara, očekivano ponašanje i opis konfiguracije i koraka poduzetih za reprodukciju kvara, ako je moguće;
- b. informacijsko rješenje, broj verzije i korišteni operativni sistem;
- c. ime ili firma partnera, odgovorna kontakt osoba, poštanska adresa, e-adresa i telefonski broj partnera;
- d. klasifikacija grešaka ili uticaj na rad korisnika.

(5) Da bi se utvrdila značajnost između pojedinih grešaka, koristi se ispod navedena klasifikacija i može se koristiti jedan od sljedećih nivoa:

- a. Fatalna: greška ima hitan stepen prioriteta ako su njene posljedice sljedeće: informacijsko rješenje ne radi; ili se radi o gubitku ključne funkcionalnosti u normalnim uslovima ili ozbiljnom sigurnosnom riziku;
- b. Kritično: greška ima srednji stupanj prednosti ako su njene posljedice sljedeće: smanjena funkcionalnost koja utječe na čitav sistem, ili smanjene performanse sistema ili rijetki prekidi u dostupnosti sistema;
- c. Nekritično: Prijavljivanje greške ima nizak stepen prioriteta ako su njene posljedice sljedeće: beznačajan učinak greške na funkcionalnost informacionog rješenja ili se ide za pitanje, komentar ili prijedlog za poboljšanje Halcomovog informacionog rješenja.

(6) Halcom će pristupiti uklanjanju grešaka nakon partnerovog obavještavanja o grešci, što također uključuje klasifikaciju greške (fatalne ili kritične), odmah i najkasnije u roku od jednog (1) sata nakon primanja obavijesti, ako je obaviješten u skladu sa odredbama ovih opštih uslova.

(7) Halcom se obvezuje da će grešku otkloniti u najkraćem mogućem roku, i to:

- a. fatalne greške Halcom će otkloniti najkasnije u roku od četiri (4) sata nakon prijave greške; ako grešku nije moguće ispraviti u tom roku, Halcom će u istom roku pružiti odgovarajuće rješenje, koje će partneru omogućiti efikasno i sigurno korištenje informacijskog rješenja, a greška će se ispraviti u roku od sedam (7) dana ;
- b. kritične greške Halcom će ispraviti najkasnije u roku od tri (3) radna dana od prijave greške. Ako grešku nije moguće ispraviti u tom roku, Halcom će u istom roku pružiti odgovarajuće efikasno i sigurno rješenje zaobilaznja, što će smanjiti ograničenja na upotrebu informacijskog rješenja od strane partnera;
- c. Halcom će uzeti u obzir nekritičnu grešku za sljedeću verziju informacionog rješenja.

(8) U slučaju prijavljivanja fatalnih i kritičnih grešaka, partner je dužan aktivno i kontinuirano saradivati s Halcomom; u suprotnom, smatrat će se da greška nije fatalna ili kritična.

(9) Usluga podrške korisnicima (Help desk) namijenjena je partnerskim korisnicima i uključuje telefonske ili pisane odgovore na pitanja primljena telefonom, e-poštom ili tradicionalnom poštom, a odnose se na: rad s Halcomovim informacijskim rješenjem, rješavanje uobičajenih problema, instaliranje informacijskog rješenja i slično.



(10) Usluga podrške drugog nivoa namijenjena je osoblju u partnerskoj podršci korisnicima. Pomoću ove usluge partnersko osoblje od svojih korisnika dobiva telefonske odgovore na pitanja koja ne mogu sami riješiti. Pitanja se prosleđuju Halcomovom korisničkom servisu (Help desk) putem telefona, e-pošte ili uobičajene pošte. Sadržaj se bavi problemima koji su tipični za korisničku podršku, ali po zahtjevnosti je složenija, kao što su: problemi sa povezivanjem, nove verzije informacijskog rješenja i srodni problemi.

## 6. ZAVRŠNE ODREDBE

### 19. član

- (1) Odredbe ovih Opštih uslova stupaju na snagu danom zaključenja ugovora.
- (2) Obje strane imaju pravo zatražiti ponovno pregovaranje o odredbama ovih Opštih uslova ako promjene zakona to zahtijevaju ili ako se odredbe pokažu neprimjerenima.
- (3) Odredbe ovih Opštih uslova vrijede za čitav period pružanja usluga obrade ličnih podataka. Oni se ne mogu prekidati tokom pružanja usluga obrade ličnih podataka, osim ako su strane zaključile druge relevantne odredbe u vezi sa pružanjem usluga obrade ličnih podataka.
- (4) U slučaju prekida pružanja usluga obrade ličnih podataka i brisanja ili vraćanja ličnih podataka obrađivača upravljaču i definisanih rokova za zadržavanje podataka ili u postupcima za brisanje podataka iz ovih opštih uslova ili ugovora, odredbe ovih opštih uslova mogu se ukinuti uz pismeno obavještanje bilo koje strane.
- (5) Ako bilo koja ugovorna odredba bude ili postane nevaljana, to ne utječe na ostale ugovorne odredbe. Nevaljana odredba zamijenit će se važećom koja mora odgovarati što je više moguće svrsi predviđenoj nevaljanom odredbom.
- (6) Ako se odredbe ovog sporazuma ne provode ili ako se odredbe ne trebaju provoditi, takvo odricanje neće se tumačiti kao prekid relevantnih odredbi i neće utjecati na valjanost ovog sporazuma, djelomično ili u cijelosti, ili ukidanje prava bilo koje strane prema ovom Ugovoru.
- (7) Za sporove prema ovim Opštim uslovima nadležnost je suda u Ljubljani prema zakonu Republike Slovenije.
- (8) Halcom ima pravo izmijeniti ili dopuniti ove Opšte uslove, o čemu će obavijestiti drugu ugovornu stranu elektronskim putem najmanje dva mjeseca prije namjeravanog stupanja na snagu izmijenjenih Opštih uslova.
- (9) Smatraće se da je prijedlog za izmjenu Opštih uslova prihvaćen od strane druge ugovorne strane ako Halcom ne dobije pismeno obavještenje dan prije predloženog datuma od početka njihove upotrebe, da ne prihvaća prijedlog ili odustaje od ugovora.
- (10) Ovi opšti uslovi važe od 12. 05. 2023 nadalje.

Ljubljana, 30.04.2023

Tomi Šefman

Glavni izvršni direktor

## PRILOG 1

**Spisak pod-obrađivača podataka**

Halcom d.d. sarađuje sa pouzdanim vanjskim izvođačima kako bi osigurao efikasno i visokokvalitetno pružanje svojih usluga.

Popis vanjskih izvođača u ulozi pod-obrađivača podataka firme Halcom d.d. , koje trenutno koristi za pružanje ugovornih usluga, koje uključuju i obradu podataka o strankama, predstavljeno je u nastavku:

<b>Izvođač</b>	<b>Namjena obrade podataka</b>
Pošta Slovenije d.o.o., Slomškov trg 10, 2000 Maribor	Usluge iznajmljivanja kapaciteta sistema
T – 2 d.o.o., Verovškova ulica 64A, 1000 Ljubljana	Usluge iznajmljivanja kapaciteta sistema