

SPLOŠNI POGOJI STORITEV ELEKTRONSKEGA PODPISOVANJA V OBLAKU ZA PARTNERJE

Verzija 1.1

1. UVODNE DOLOČBE

1. člen

(1) Splošni pogoji družbe Halcom d.d. (v nadaljevanju: splošni pogoji) opredeljujejo pogoje partnerskega sodelovanja ter pravice in obveznosti ponudnika kvalificiranih storitev elektronskega podpisovanja (v nadaljevanju Halcom) in partnerja, ki svojim strankam preko svoje informacijske rešitve omogoča elektronsko podpisovanje v oblaku v zvezi z varstvom podatkov, skladnostjo procesov in rešitev ter drugimi področji zagotavljanja skladnosti z veljavnimi slovenskimi in evropskimi predpisi, predvsem Uredbo (EU) št. 910/2014 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23. julija 2014 o elektronski identifikaciji in storitvah zaupanja za elektronske transakcije na notranjem trgu in o razveljavitvi Direktive 1999/93/ES (Uredba eIDAS), ter mednarodnimi in evropskimi tehničnimi standardi in priporočili glede elektronskega podpisovanja v oblaku.

(2) Določila teh splošnih pogojev opredeljujejo tudi vprašanja varstva osebnih podatkov pravice ter v primerih obdelave osebnih podatkov obveznosti upravljavca in obdelovalca, ko obdelava osebnih podatkov poteka v imenu in za račun upravljavca. Določila so bila sestavljena z namenom zagotoviti, da sta stranki skladni z določbami 3. odstavka člena 28 Uredbe (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES (Splošna uredba o varstvu podatkov).

(3) Namen teh določil je varovanje pravic posameznikov, ublažitev specifičnih tveganj za varstvo osebnih podatkov in zagotovitev preglednosti v odnosu med upravljavcem in obdelovalcev glede njihovih pravic in obveznosti. Kadar se upravljavec in obdelovalec opirata le na dele določil teh splošnih pogojev, se ne šteje, da se opirata na določila splošnih pogojev v celoti.

(4) Splošni pogoji imajo značaj pogodbe in so njen sestavni del, jo dopolnjujejo ter zavezujejo pogodbeni stranki enako kot pogodba. S sklenitvijo pogodbe s Halcomom druga pogodbeni stranka izjavlja, da je seznanjena z vsebino splošnih pogojev in to vsebino v celoti sprejema. Če se določila splošnih pogojev in pogodbe razlikujejo, veljajo določila pogodbe. Določila teh splošnih pogojev imajo prednost pred drugimi podobnimi določbami, ki so vsebovane v drugih dogovorih med strankama. Določila ne izključujejo odgovornosti strank za obveznosti, ki jih imata po Uredbi eIDAS ali po Splošni uredbi o varstvu podatkov ali drugi zakonodaji.

(5) Podrobnosti o obdelavi osebnih podatkov, vključno z namenom in naravo obdelave, vrstami osebnih podatkov, kategorijami posameznikov, na katere se nanašajo osebni podatki, in trajanjem obdelave, pogoji upravljavca glede uporabe pod-obdelovalcev s strani obdelovalca in seznam pod-obdelovalcev, odobrenih s strani upravljavca, navodila upravljavca glede obdelave osebnih podatkov, minimalni nabor zahtev glede varnosti podatkov in opis poteka revizij nad delovanjem obdelovalca in pod-obdelovalcev ter določila glede ostalih aktivnosti, ki niso zajeta v določilih splošnih pogojev, so urejena s pogodbo.

(6) Določila splošnih pogojev hranita obe stranki v pisni obliki, vključno z elektronsko obliko. Halcom partnerju ob podpisu pogodbe posreduje elektronski izvod splošnih pogojev. Splošni pogoji so na voljo tudi na sedežu in spletni strani Halcoma.

2. POSTOPKI IZDAJE KVALIFICIRANEGA POTRDILA ZA ELEKTRONSKO PODPISOVANJE V OBLAKU

2. člen

(1) Halcom izdaja kvalificirana potrdila za elektronsko podpisovanje v oblaku bodočim imetnikom samostojno in po svojih postopkih skladno z Uredbo eIDAS in drugimi veljavnimi predpisi.

(2) Če je druga pogodbeni stranka s Halcomom dogovorila svoje sodelovanje v teh postopkih in izvaja naloge prijavnih služb, zagotavlja Halcomu naslednje podatke o bodočih imetnikih kvalificiranih potrdil za elektronsko podpisovanje v oblaku: osebno ime, datum rojstva, davčno številko, številko osebnega dokumenta, naslov stalnega prebivališča, mobilno telefonsko številko, naslov elektronske pošte. S pogodbo med pogodbenima strankama se lahko določi tudi drugačen, praviloma manjši nabor potrebnih podatkov.

(3) Druga pogodbeni stranka mora Halcomu podatke o bodočih imetnikih kvalificiranih potrdil posredovati v obliki, ki jo predpiše Halcom, ter jih elektronsko žigosati s svojim kvalificiranim elektronskim žigom.

(4) Halcom po prejemu podatkov neposredno od bodočih imetnikov ali od druge pogodbene stranke izvede vse potrebne kontrole pravilnosti ter, če je to izvedljivo in dopustno na podlagi veljavnih predpisov, preveri podatki z javnimi evidencami. O rezultatih preverjanja podatkov, ki jih je posredovala druga pogodbeni stranka kot prijavnih služb, Halcom elektronsko obvesti drugo pogodbeno stranko.

(5) Če je s pogodbo med pogodbenima strankama dogovorjeno, da se v elektronsko podpisovanje v oblaku ne posreduje celoten dokument, temveč samo njegova zgoščena vrednost (angl. hash value), mora druga pogodbeni stranka v postopku uvedbe elektronskega podpisovanja v oblaku svoje uporabnike oziroma svoje poslovne partnerje (končne stranke) in njihove uporabnike izrecno opozoriti in le-ti potrditi, da zaradi varstva zaupnosti elektronskih dokumentov strank oziroma uporabnikov Halcom kot ponudnik storitev zaupanja pri podpisovanju v oblaku ne zahteva prejema celotnega dokumenta za kvalificiran elektronski podpis v oblaku, temveč zgolj zgoščene vrednosti (angl. hash value) takšnega dokumenta in stranki oziroma uporabniku posreduje zgolj kvalificiran elektronski podpis ter na Halcomove omejitve odgovornosti v zvezi s tem, kot so določene z veljavnimi in javno objavljenimi Halcomovimi politikami. Halcom namreč v takem primeru med drugim ne zagotavlja preverjanja izračuna zgoščene vrednosti ali drugih varnostnih mehanizmov glede elektronskega dokumenta in ne odgovarja za morebitne napake pri izračunu zgoščene vrednosti (angl. hash value), preverjanju te vrednosti ali drugih varnostnih postopkih glede elektronskega dokumenta ter je odgovornost v celoti na strani uporabnika in druge pogodbene stranke, ki uporabniku zagotavlja te storitve.

3. ELEKTRONSKO PODPISOVANJE V OBLAKU

3. člen

(1) Na podlagi teh splošnih pogojev pogodbeni stranka svojim uporabnikom oziroma uporabnikom svojih končnih strank zagotovi uporabo elektronskega podpisovanja v oblaku s Halcomovim sistemom za mobilno elektronsko podpisovanje ter v ta namen izvede vse potrebne prilagoditve in zagotavlja vse potrebne informacijske povezave skladno s tehničnimi specifikacijami, ki so dogovorjene s pogodbo med pogodbenima strankama.

(2) Ob vsaki zahtevi uporabnika za elektronski podpis v oblaku pogodbeni stranki izmenjata vse potrebne podatke, da Halcom lahko izvede storitev elektronskega podpisa za uporabnika, ki je

imetnik Halcomovega kvalificiranega digitalnega potrdila za elektronsko podpisovanje v oblaku in skladno z vnaprej pisno določenimi zahtevami uporabnika.

(3) Ko Halcom od druge pogodbene stranke prejme dokument ali zgoščeno vrednost dokumenta, ki ga ta pogodbeni stranka v imenu uporabnika posreduje v kvalificiran elektronski podpis v oblaku, Halcom uporabniku, ki je imetnik Halcomovega kvalificiranega digitalnega potrdila, na varen način preko mobilne naprave in z uporabo s strani Halcoma predpisanega varnega postopka (uporaba PIN, biometrije in drugih mobilnih varnostnih postopkov) posreduje zahtevo za odobritev kvalificiranega elektronskega podpisa v oblaku. Na podlagi odobritve uporabnika Halcom uporabi zasebni ključ uporabnika v oblaku in kvalificirano elektronsko podpiše dokument ter elektronski podpis dokumenta dostavi drugi pogodbeni stranki.

4. VARSTVO PODATKOV PRI ELEKTRONSKEMU PODPISOVANJU V OBLAKU

4.1 Splošne določbe o varstvu podatkov

4. člen

(1) Pogodbeni stranki soglašata, da bosta skladno s predpisi o varstvu osebnih podatkov zagotavljali pogoje in ukrepe za zagotovitev varstva osebnih podatkov in preprečevali morebitne zlorabe, skladno in v smislu z določili navedenih predpisov.

(2) V teh splošnih pogojih je pogodbeni stranka, ki razkriva določene informacije imenovana "posredovalna stranka" ter stranka, ki prejema te informacije, "prejemna stranka".

(3) "Zaupne informacije" po teh splošnih pogojih so vse poslovne skrivnosti oziroma informacije komercialne, finančne in tehnične narave ter vse druge informacije, ki pri posredovalni stranki veljajo kot zaupne, in so pripravljene v kakršnikoli obliki vključno s programsko opremo, analizami, preglednicami, podatki, študijami ali drugimi dokumenti, ki jih pripravi prejemna stranka na podlagi oziroma v zvezi z zaupnimi informacijami. Kot zaupne informacije veljajo tudi vsi dokumenti, ki jih prejemna stranka pripravi na podlagi takih informacij ali ki vsebujejo oziroma so popolnoma ali delno pripravljene na podlagi takih informacij.

(4) V teh splošnih pogojih se Halcom kot ponudnik storitev zaupanja pri podpisovanju v oblaku šteje za upravljavca osebnih podatkov, kot to določajo predpisi o elektronskem podpisovanju, predvsem uredba eIDAS.

(5) Če druga pogodbeni stranka uporablja elektronsko podpisovanje v oblaku za lastne potrebe, se po teh splošnih pogojih glede podatkov o uporabnikih, ki podpisujejo, in dokumentih, ki se podpisujejo, šteje za upravljavca osebnih podatkov.

(6) Če druga pogodbeni stranka ne uporablja elektronskega podpisovanja v oblaku za lastne potrebe, temveč je ponudnik informacijske rešitve ali storitve ter ima kot Halcomov partner pravico integracije elektronskega podpisovanja v oblaku v svoj informacijski sistem z možnostjo trženja ter integracije s svojimi poslovnimi partnerji, jo po teh splošnih pogojih Halcom šteje za pogodbenega obdelovalca teh poslovnih partnerjev.

(7) Če druga pogodbeni stranka s Halcomom dogovori tudi izvajanje prijavnih služb ali prenos dokumentacije ali podatkov za izdajo kvalificiranih potrdil za elektronski podpis, se po teh splošnih pogojih pogodbeni stranka šteje za Halcomovega obdelovalca osebnih podatkov.

(8) Če druga pogodbeni stranka šteje za obdelovalca osebnih podatkov, izjavlja, da ima registrirano dejavnost obdelovanja podatkov po splošni klasifikaciji dejavnosti oziroma drugo ustrezno dejavnost,

ki jo veljavni predpisi o varstvu podatkov zahtevajo kot pogoj za opravljanje pogodbene obdelave osebnih podatkov.

(9) Če druga pogodbeni stranka šteje za obdelovalca osebnih podatkov, bo v okviru zagotavljanja svojih storitev pogodbeno obdelovala osebne podatke v imenu in za račun Halcoma kot upravljavca skladno s slovenskimi in evropskimi veljavnimi predpisi, mednarodnimi in evropskimi standardi ter drugimi pravili stroke, temi splošnimi pogoji in navodili upravljavca.

4.2. Pooblastila za obdelavo osebnih podatkov

5. člen

(1) Upravljavec je odgovoren za zagotovitev, da obdelava osebnih podatkov poteka skladno z določbami Splošne uredbe o varstvu podatkov (glej člen 24 Splošne uredbe o varstvu podatkov), pravnim redom Unije ali države članice, ki ureja varstvo osebnih podatkov, in temi splošnimi pogoji.

(2) Upravljavec ima pravico in obveznost določitve namenov in sredstev obdelave osebnih podatkov.

(3) Upravljavec je odgovoren, med drugim, za zagotovitev, da za obdelavo osebnih podatkov, ki jo poverja obdelovalcu, obstaja veljavna pravna podlaga.

(4) Upravljavec pooblašča obdelovalca, da obdeluje osebne podatke skladno z določili teh splošnih pogojev, ki so sestavni del pogodbenega razmerja.

Nabor podatkov:

- a. podatki o imetnikih kvalificiranih digitalnih potrdil v oblaku, ki vključujejo: osebno ime, naslov prebivališča, datum rojstva, davčna številka, naslov elektronske pošte, telefonska številka, serijska številka avtentikacijskega sredstva in drugi podatki glede imetnika, avtentikacije in pooblastil;
- b. aktivnosti, sporočila in dokumenti pooblaščenec v informacijski rešitvi (čas povezave, IP naslov, identifikacijsko sredstvo, izvedene akcije in posredovana sporočila ali dokumenti v informacijski rešitvi);
- c. aktivnosti, sporočila in dokumenti upravljavca (čas povezave, IP naslov, identifikacijsko sredstvo, prejeta sporočila ali dokumenti v informacijski rešitvi);
- d. revizijske sledi (čas aktivnosti, osebno ali uporabniško ime, podatki o aktivnosti oziroma vnosu, spremembi ali dostopu do podatkov).

Namen obdelave: izvajanje storitev elektronskega podpisovanja v oblaku, zagotavljanje učinkovitosti delovanja storitev in zagotavljanje informacijske varnosti ter druge naloge skladno s pogodbo in splošnimi pogoji.

Čas obdelave: skladno z veljavnimi predpisi - 10 let od transakcije po predpisih o preprečevanju pranja denarja in financiranja terorizma; 3 oziroma 5 let glede na obligacijski zastaralni rok od prenehanja pogodbenega razmerja med komitentom in banko, omejeno s časom trajanja pogodbenega razmerja po pogodbi in splošnih pogojih. Revizijske sledi se skladno s predpisi o varstvu podatkov, obligacijskim zastaralnim in kazenskim zastaralnim rokom hranijo 6 let od dneva posameznega informacijskega dogodka oziroma ukrepa.

Lokacija obdelave osebnih podatkov: Obdelava osebnih podatkov skladno s temi splošnimi pogoji ne sme potekati na drugih lokacijah, razen naslednjih brez predhodne pisne odobritve upravljavca:

- Na sedežu obdelovalca osebnih podatkov in drugih lokacijah pod nadzorom obdelovalca osebnih podatkov (Slovenija).

(5) Če z določili teh splošnih pogojev ali pogodbo ni drugače določeno in v kolikor upravljavec naknadno ne poda dokumentiranih navodil glede prenosa osebnih podatkov v tretje države, obdelovalec ni upravičen do prenosa osebnih podatkov v tretje države v okviru teh določil.

(6) Obdelovalec bo obdeloval osebne podatke samo na podlagi dokumentiranih navodil upravljavca, razen če to od njega zahteva pravo Unije ali države članice, ki velja za obdelovalca. Navodila so podrobneje opredeljena v teh splošnih pogojih. Stranki se lahko v pogodbi glede posameznih vprašanj dogovorita drugače, če je to potrebno.

(7) Upravljavec lahko poda nadaljnja navodila ves čas trajanja obdelave osebnih podatkov, pri čemer bodo navodila vedno dokumentirana in v pisni obliki, vključno z elektronsko, v skladu s temi določili. V primeru, da obdelovalec meni, da navodila upravljavca kršijo Splošno uredbo o varstvu podatkov ali določbe prava Unije ali držav članic o varstvu osebnih podatkov, bo o tem nemudoma obvestil upravljavca.

(8) Obdelovalec sme osebne podatke obdelovati izključno v obsegu in samo za namene in v obdobju, kot je določen v pooblastilu upravljavca v tem poglavju ter ob strogem upoštevanju teh splošnih pogojev.

(9) Obdelovalec in, kadar obstaja, predstavnik obdelovalca bosta v skladu z določbo drugega odstavka člena 30 Splošne uredbe o varstvu podatkov vodila evidenco vseh vrst dejavnosti obdelave, ki jih izvajata v imenu in za račun upravljavca.

(10) Obdelovalec se zavezuje, da bo ob prekinitvi zagotavljanja storitev obdelave osebnih podatkov izbrisal vse osebne podatke, ki jih obdeluje v imenu in za račun upravljavca in zagotovil upravljavcu, da je to tudi storil. Ob prenehanju veljavnosti pogodbenega razmerja ali kadarkoli na zahtevo upravljavca je obdelovalec dolžan zagotoviti izbris ali blokiranje osebnih podatkov, ki jih je prejel ali jih obdeluje na podlagi pooblastila iz tega poglavja skladno z določili splošnih pogojev.

(11) Obdelovalec se zavezuje, da bo ob prekinitvi zagotavljanja storitev obdelave osebnih podatkov vrnil vse osebne podatke upravljavcu in izbrisal obstoječe kopije osebnih podatkov, razen če nadaljnjo hrambo osebnih podatkov od njega zahteva pravo Unije ali države članice. Ob prenehanju veljavnosti pogodbenega razmerja ali kadarkoli na zahtevo naročnika je obdelovalec dolžan upravljavcu izročiti vse ali del osebnih podatkov, ki jih je prejel ali jih obdeluje na podlagi pooblastila iz tega poglavja skladno z določili splošnih pogojev.

(12) Obveznosti iz tega člena obdelovalec ne sme nikakor pogojevati in jih je dolžan izvršiti ne glede na status pogodbenega razmerja, morebitne spore z upravljavcem ali morebitne neporavnane obveznosti upravljavca. Obdelovalec lahko odkloni izpolnitev obveznosti samo, če tako določa zakon ali pravni akt ali odločitev Evropske unije, ki je najmanj enakovredna zakonu.

4.3 Poslovne skrivnosti

6. člen

(1) Vse zaupne informacije posredovalne stranke so last te stranke oziroma je nosilec pravic intelektualne lastnine, kar ji druga stranka priznava. Prejemni stranki posredovanje teh informacij ne podeljuje nobenih pravic v zvezi s posredovanimi informacijami.

(2) Obveznosti določene s temi splošnimi pogoji se ne nanašajo na zaupne informacije, ki:

- jih prejema stranka že poseduje še preden jih je prejela s strani posredovalne stranke;
- so ali postanejo javne iz drugega razloga, kot pa zaradi kršenja tega dogovora;
- jih je prejema stranka neodvisno razvila;
- jih prejema stranka na podlagi vnaprejšnjega izrecnega pisnega pooblastila posredovalne stranke lahko posreduje tretji osebi;
- so prejete s strani tretje osebe brez podobnih omejitev in brez kršenja tega dogovora;
- so posredovane s strani prejemne stranke na zahtevo pristojnega sodišča ali drugega državnega organa.

(3) V primerih posredovanja državnim organom mora prejema stranka obvestiti nasprotno stranko pred posredovanjem teh informacij, tako da lahko posredovalna stranka sprejme vse potrebne ukrepe za ustrezno zaščito svojih pravic v zvezi z zahtevanimi zaupnimi informacijami. Prejemna stranka mora v vsakem primeru posredovati državnim organom le tisti del zaupnih informacij, za katere je zahtevano z zakonom, da se posredujejo in se mora potruditi po svojih najboljših močeh, da bo pridobila od prejemnika informacij izjavo o varovanju poslovne skrivnosti ali drugo ustrezno zagotovilo, da se bo s posredovanimi informacijami ravnalo zaupno.

(4) Z izjemo zgoraj navedenih točk bodo obveznosti iz teh splošnih pogojev ostale v veljavi tudi po uresničitvi poslovnega namena ali prekinitvi pogodbenega razmerja iz kakršnegakoli razloga.

(5) Stranki se strinjata, da bosta zaupne informacije razkrili in zagotovili druga drugi, v obsegu kot je potrebno za uresničitev poslovnega namena. Stranki se dogovorita, da zaupnih informacij druge stranke ne bosta posredovali tretji osebi, bodisi fizični osebi, podjetju, družbi, združenju ali kateremkoli drugemu subjektu iz kakršnegakoli razloga ali namena.

(6) Strankama je dovoljeno posredovati zaupne informacije svojim zaposlenim. Zaposlenim se smejo posredovati le tiste informacije, ki jih le-ti potrebujejo pri svojem delu.

(7) Stranki se dogovorita, da ne bosta brez izrecnega predhodnega pisnega soglasja posredovalne stranke uporabili, izrabili ali na kakršenkoli drug način uporabili posredovanih zaupnih informacij razen za uresničevanje poslovnega namena.

(8) Prejemna stranka bo omejila dostop do zaupnih informacij svojim zaposlenim, in sicer jim bo posredovala le informacije, ki so potrebne za njihovo delo. Zaupnih informacij ne bo posredovala drugim osebam, če to ni izrecno navedeno v teh splošnih pogojih.

(9) Posredovalna stranka lahko kadarkoli pisno zahteva vrnitev katerekoli posredovane pisne zaupne informacije v skladu s temi splošnimi pogoji in tudi vse eventualne kopije, skupaj s pisno izjavo prejemne stranke, da le-ta ni zavestno zadržala v svoji lasti ali pod svojim nadzorom - posrednim ali neposrednim - kakršnekoli zaupne informacije ali kopije le-te. Prejemna stranka bo svojo obveznost vrnitve zaupnih informacij izpolnila v 8 (osmih) dneh od prejete take zahteve.

(10) Del zaupnih informacij, ki ga sestavljajo le analize, preglednice, študije ali drugi dokumenti, pripravljene za prejemno stranko in ki jih ta v skladu s tem dogovorom ne vrne posredovalni stranki, bo na njeno zahtevo uničen, kar bo prejemna stranka pisno potrdila.

(11) Vsaka stranka potrjuje in jamči drugi stranki, da je ustanovljena in deluje skladno z veljavnimi predpisi v državi, v kateri je ustanovljena. Vsaka stran potrjuje, da pravno veljavno sklepa ta dogovor in da bo izvedla vse potrebne aktivnosti v zvezi z uresničevanjem teh splošnih pogojev. Posredovalna stranka jamči, da s posredovanjem zaupnih informacij ne krši nobenega drugega dogovora s tretjimi osebami.

4.4 Varnost glede osebja

7. člen

(1) Obdelovalec bo dostop do osebnih podatkov, ki jih obdeluje v imenu in za račun upravljavca, omogočil samo tistim osebam pod nadzorom obdelovalca, ki so se zavezale k zaupnosti ali so ustrezno statusno-pravno zavezane glede zaupnosti in samo glede na izkazano potrebo po dostopu do podatkov. Seznam oseb, katerim je omogočen dostop do osebnih podatkov, bo redno pregledovan. Na podlagi rednih pregledov bo dostop do osebnih podatkov ukinjen, če ni več potreben, s čimer osebni podatki zadevnim osebam ne bodo več dostopni.

(2) Na zahtevo upravljavca bo obdelovalec izkazal, da so zadevne osebe pod nadzorom obdelovalca zavezane k zgoraj navedenim zahtevam glede zaupnosti in imajo dostop do podatkov samo ob obstoju potrebe po dostopu do osebnih podatkov.

(3) Obdelovalec zagotavlja, da pri obdelavi osebnih podatkov sodelujejo samo njegovi zanesljivi zaposleni, ki so:

- bili primerno preverjeni v postopkih zaposlovanja ter je izpolnjevanje pogojev tudi kasneje stalno preverjano;
- pogodbeno ali s posebno izjavo zavezani k varovanju občutljivih podatkov;
- strokovno usposobljeni za svoje delo ter svoje znanje in veščine stalno ohranjajo.

(4) Obdelovalec bo zaposlenim omogočil dostop do osebnih podatkov ali zaupnih informacij, ki je nujno potreben za njihovo delo v zvezi z nalogami po pogodbi v skladu s temi splošnimi pogoji. Prav tako bo zagotovil, da so občutljive naloge primerno urejene ter njihovo izvajanje med seboj ločeno (segregacija dolžnosti) ter se za kritične naloge zahteva sodelovanje najmanj dveh pooblaščenih in usposobljenih zaposlenih (načelo štirih oči) ter se v največji meri preprečuje, da bi posamezen zaposlen samostojno ogrozil varnost in celovitost osebnih podatkov ali zaupnih informacij.

(5) Pogodbeni stranki se dogovorita tudi, da se zaupne informacije, ne pa nujno tudi osebni podatki, lahko posredujejo tudi njihovim profesionalnim svetovalcem, agentom in svetovalcem pod pogojem da le-ti podpišejo izjavo o varovanju zaupnosti pod enakimi pogoji, ki so vsebovani v teh splošnih pogojih.

(6) Določbe prejšnjih odstavkov se smiselno uporabljajo tudi za zunanje sodelavce ali zaposlene podizvajalcev, če sodelovanje z njimi odobri upravljavec.

4.5 Tehnološka varnost

8. člen

(1) Splošna uredba o varstvu podatkov v členu 32 predvideva, da ob upoštevanju najnovejšega tehnološkega razvoja in stroškov izvajanja ter narave, obsega, okoliščin in namenov obdelave, pa tudi tveganj za pravice in svoboščine posameznikov, ki se razlikujejo po verjetnosti in resnosti, upravljavec in obdelovalec z izvajanjem ustreznih tehničnih in organizacijskih ukrepov zagotovita ustrezno raven varnosti glede na tveganje.

(2) Upravljavec bo ocenil tveganja za pravice in svoboščine posameznikov, ki jih povzroča obdelava osebnih podatkov in uveljavil ukrepe za ublažitev teh tveganj. Ti ukrepi, kot je ustrezno, vključujejo naslednje ukrepe:

- a. psevdonimizacijo in/ali šifriranje osebnih podatkov;
- b. zmožnost zagotoviti stalno zaupnost, celovitost, razpoložljivost in odpornost sistemov in storitev za obdelavo;
- c. zmožnost pravočasno povrniti razpoložljivost in dostop do osebnih podatkov v primeru fizičnega ali tehničnega incidenta;
- d. postopek rednega testiranja, ocenjevanja in vrednotenja učinkovitosti tehničnih in organizacijskih ukrepov za zagotavljanje varnosti obdelave.

(3) Skladno z določbami člena 32 Splošne uredbe o varstvu podatkov bo tudi obdelovalec - neodvisno od upravljavca - ocenil tveganja za pravice in svoboščine posameznikov, ki izhajajo iz obdelave osebnih podatkov, ki mu jo je poveril upravljavec, in uveljavil ukrepe za njihovo ublažitev. S tem namenom bo upravljavec obdelovalcu zagotovil vse potrebne informacije za identifikacijo in oceno takšnih tveganj.

(4) Obdelovalec bo pomagal upravljavcu pri zagotavljanju skladnosti z dolžnostmi upravljavca po členu 32 Splošne uredbe o varstvu podatkov, med drugim z zagotavljanjem informacij, ki zadevajo tehnične in organizacijske ukrepe, ki jih že zagotavlja obdelovalec glede na določbe člena 32 Splošne uredbe o varstvu podatkov, skupaj z vsemi ostalimi informacijami, ki so potrebne, da lahko upravljavec zagotovi skladnost z določbami člena 32 Splošne uredbe o varstvu podatkov.

(5) Kolikor bi naknadno – glede na oceno upravljavca – ublažitev identificiranih tveganj zahtevala dodatne ukrepe, ki jih mora zagotoviti obdelovalec, glede na ukrepe, ki jih obdelovalec že zagotavlja skladno z zahtevami člena 32 Splošne uredbe o varstvu podatkov, bo upravljavec v pogodbi specificiral dodatne ukrepe, ki morajo biti zagotovljeni.

(6) Pogodbeni stranki se strinjata, da bosta hranili zaupne informacije druge strani po enakih standardih varstva informacij, ki jih uporabljata za varovanje lastnih zaupnih informacij in da se bo z zaupnimi informacijami ravnalo in poslovalo na tak način, da se prepreči nepooblaščen razkrivanje le-teh.

(7) Obdelovalec bo za izvajanje nalog po pogodbi in teh splošnih pogojih uporabljal mednarodno uveljavljeno opremo priznanih izvajalcev ali uveljavljene odprtokodne rešitve ter storitve uveljavljenih in preverjenih dobaviteljev (kakovost storitev, tehnološka usposobljenost, finančna trdnost in podobno).

(8) Obdelovalec je dolžan imeti vzpostavljen učinkovit sistem informacijske varnosti skladno z mednarodnimi standardi (ISO 27001), kar dokazuje z rednimi neodvisnimi zunanji presojami in veljavnim certifikatom.

(9) Za izvajanje ključnih nalog po pogodbi ali nalog, ki lahko pomembno vplivajo na izvajanje nalog po pogodbi ali varstvo osebnih podatkov, lahko obdelovalec uporablja podizvajalce skladno z določili poglavja 4.6 teh splošnih pogojev.

(10) Obdelovalec je dolžan voditi popis informacijskih virov (informacijski viri, stopnja ogroženosti, varnostni ukrepi, odgovorna oseba itd.) ter ažurno dokumentacijo o izvedenih delih, nastavitvah opreme, prijavnih imenih in geslih, popisu opreme, kontaktne osebe posamezne lokacije.

(11) Vsa vzdrževalna dela morebitne strojne opreme se morajo opravljati na samem mestu, kjer se oprema nahaja. Če to ni mogoče, se mora nosilce podatkov iz opreme odstraniti in jih varno shraniti. Če podatkov ni mogoče odstraniti ali kako drugače zaščititi, mora biti postopek vzdrževanja nadzorovan. Po vzdrževalnih delih mora biti oprema, preden se jo vključi v obratovanje, varnostno pregledana.

(12) Obdelovalec zagotavlja varnost in hrambo podatkov v skladu s svojimi internimi akti in varnostnimi politikami, v katerih predvidi vse potrebne organizacijske, tehnične in logično-tehnične postopke ter ukrepe za zagotavljanje informacijske varnosti in varstva osebnih podatkov.

Interni akti ali varnostne politike urejajo najmanj naslednje obveznosti:

- obdelovalec zagotovi, da se vsi prostori, kjer se nahaja informacijski sistem ali njegovi deli oziroma varnostne kopije podatkov, ter osebni podatki na fizičnih ali elektronskih nosilcih podatkov fizično ali elektronsko varujejo;
- obdelovalec zagotovi fizično in elektronsko varnost strojne opreme, systemske in aplikativne programske opreme, vključno z vhodno-izhodnimi enotami ter varnost osebnih podatkov na fizičnih ali elektronskih nosilcih zapisa v skladu z načeli informacijske varnosti;
- obdelovalec zagotavlja operativno varnost (elektronsko varovanje in omrežna varnost, aplikativna varnost, revizijske sledi in podobno);
- obdelovalec zagotavlja upravljanje identitet in dostopov (pooblastila, identitete, upravljanje ključev, šifriranje, avtentikacija, revizijske sledi);
- obdelovalec zagotavlja upravljanje virov (popis informacijskih virov, pooblastila in obveznosti glede upravljanja, ločenost virov ali vsaj podatkov različnih upravljavcev);
- informacijski sistem na podlagi odločitve upravljavca, pristojnega državnega organa, organa lokalne samoupravne skupnosti ali neposredno na podlagi veljavnih predpisov, zagotavlja učinkovit način izbrisa osebnih podatkov;
- skupaj z upravljavcem obdelovalec skrbi za varen prenos podatkov in preprečuje nepooblaščen dostop do osebnih podatkov pri njihovem prenosu, vključno s prenosom po javnih telekomunikacijskih sredstvih in omrežjih (npr. šifriranje);
- obdelovalec preprečuje nepooblaščen dostop do osebnih podatkov na fizičnih nosilcih zapisa tako, da:
 - se nosilci podatkov z osebnimi podatki ne puščajo na odprtih površinah pisarniške opreme ali drugih mestih, kjer so dostopni nepooblaščenim osebam,
 - osebni podatki, ki se tiskajo, se morajo po končanem tiskanju varno odstraniti iz tiskalnikov,
 - odpadni papirji in drugi nosilci podatkov z osebnimi podatki se morajo uničiti na način, ki onemogoči branje vseh ali dela uničenih podatkov; enako je potrebno ravnati tudi s pomožnim materialom;
 - ne uničene odpadne nosilce podatkov z osebnimi podatki se ne sme odmetavati v koše za smeti, temveč jih je potrebno varno uničiti.

- ter druge obveznosti, ki izhajajo iz predpisov o varstvu osebnih podatkov, pogodbe in teh splošnih pogojev.

4.6 Podizvajalci

9. člen

(1) Obdelovalec bo pri uporabi storitev drugih obdelovalcev (pod-obdelovalcev) spoštoval zahteve, ki jih določata 2. in 4. odstavek člena 28 Splošne uredbe o varstvu podatkov.

(2) Za izvajanje nalog po pogodbi, ki vključujejo obdelavo osebnih podatkov, lahko obdelovalec najema podizvajalce pod pogojem, da kot obdelovalec ne bo uporabljal storitev drugih obdelovalcev (pod-obdelovalcev) za izpolnjevanje določil teh splošnih pogojev brez predhodnega splošnega pisnega dovoljenja upravljavca.

(3) Obdelovalec ima splošno dovoljenje upravljavca za uporabo storitev pod-obdelovalcev. Obdelovalec bo o nameranih spremembah glede uporabe storitev dodatnih ali drugih pod-obdelovalcev ali bistveni spremembi pogodbenega razmerja z obstoječim podizvajalcem pisno obvestil upravljavca vsaj 30 dni vnaprej oz. pred začetkom izvajanja nalog in tako omogočil upravljavcu, da takšnim spremembam nasprotuje pred uporabo storitev zadevnih pod-obdelovalcev. Daljše obdobje za predhodno obvestilo o zadevnih pod-obdelovalcih se lahko določi v pogodbi. Seznam že odobrenih pod-obdelovalcev s strani upravljavca se nahaja v prilogi 1 k tem splošnim pogojem. Če naročnik/upravljavec temu v roku 8 dni od prejema obvestila pisno ne nasprotuje, se smatra, da soglaša z izbranim pod-obdelovalcem.

(4) Za izvajanje nalog po pogodbi, ki ne vključujejo obdelave osebnih podatkov, lahko obdelovalec najame podizvajalce po lastni presoji.

(5) Kadar obdelovalec zaposli drugega obdelovalca za izvajanje specifičnih dejavnosti obdelave v imenu upravljavca, veljajo za tega drugega obdelovalca enake obveznosti varstva podatkov kot so določene v teh splošnih pogojih in se uveljavijo na podlagi pogodbe ali drugega pravnega akta v skladu s pravom Unije ali pravom države članice, zlasti za zagotovitev zadostnih jamstev za izvajanje ustreznih tehničnih in organizacijskih ukrepov na tak način, da bo obdelava izpolnjevala zahteve iz teh splošnih pogojev in Splošne uredbe o varstvu podatkov.

(6) Obdelovalec je odgovoren za zahtevo, da pod-obdelovalec izpolnjuje vsaj obveznosti, ki veljajo za obdelovalca skladno s temi splošnimi pogoji in Splošno uredbo o varstvu podatkov. Za naloge, ki jih opravljajo podizvajalci, obdelovalec jamči, kot bi jih opravljal sam.

(7) Kopija dogovora o pod-obdelavi in naknadne dopolnitve bodo – na zahtevo upravljavca – predložene upravljavcu, s čimer se upravljavcu da možnost, da zagotovi, da enake zahteve glede varstva osebnih podatkov, kot jih določajo ti splošni pogoji, veljajo tudi za pod-obdelovalca. Pogodbenih določil o poslovnih vidikih pod-obdelave, ki nimajo vpliva na pravno vsebino varstva osebnih podatkov v dogovoru o pod-obdelavi, ni potrebno predložiti upravljavcu.

(8) V primeru bankrota obdelovalca bo upravljavec postal upnik po pogodbi o pod-obdelavi in bo imel pravico do izvršitve pogodbe do pod-obdelovalca, ki ga je zaposlil obdelovalec (upravljavec ima pravico do podaje navodil pod-obdelovalcu glede izbrisa ali vračila osebnih podatkov).

(9) Če pod-obdelovalec ne bo izpolnil svojih obveznosti glede varstva osebnih podatkov, ostane obdelovalec polno odgovoren do upravljavca glede izpolnitve obveznosti pod-obdelovalca. Navedeno ne vpliva na uveljavljanje pravic posameznikov po Splošni uredbi o varstvu podatkov – zlasti glede pravic iz členov 79 in 82 Splošne uredbe o varstvu podatkov – do upravljavca in obdelovalca, vključno s pod-obdelovalcem.

4.7 Prenos osebnih podatkov v tretje države in mednarodne organizacije

10. člen

(1) Vsak prenos osebnih podatkov v tretje države (tj. države izven Evropskega gospodarskega prostora) ali mednarodne organizacije s strani obdelovalca bo potekal izključno na podlagi dokumentiranih navodil upravljavca in bo vedno upošteval določbe Poglavlja V Splošne uredbe o varstvu podatkov.

(2) V primeru prenosov osebnih podatkov v tretje države ali mednarodne organizacije, kjer obdelovalec za to ni dobil navodil upravljavca, zahteva pa jih pravo Unije ali držav članic, ki velja za obdelovalca, bo obdelovalec seznanil upravljavca z zadevno zakonsko zahtevo pred pričetkom obdelave osebnih podatkov, razen če tista zakonodaja prepoveduje takšno informiranje na podlagi pomembnih razlogov v javnem interesu.

(3) Obdelovalec brez dokumentiranih navodil upravljavca, npr. odobritve upravljavca ali specifične zahteve po pravu Unije ali države članice, ki velja za obdelovalca, v okviru teh splošnih pogojev ne sme:

- prenašati osebnih podatkov upravljavcu ali obdelovalcu v tretji državi ali mednarodni organizaciji;
- prenašati osebnih podatkov pod-obdelovalcu v tretji državi ali mednarodni organizaciji;
- omogočiti obdelavo osebnih podatkov obdelovalcu v tretji državi ali mednarodni organizaciji.

(4) Navodila upravljavca glede prenosa osebnih podatkov v tretje države, vključno z, kjer je to ustrezno, načinom prenosa po določbah Poglavlja V Splošne uredbe o varstvu podatkov, na podlagi katerega temelji prenos osebnih podatkov, opredeljenim s temi splošnimi pogoji.

(5) Določil teh splošnih pogojev se ne sme enačiti s standardnimi pogodbenimi določili v smislu določb 2(c) in 2(d) odstavka člena 46 Splošne uredbe o varstvu podatkov in se pogodbeni stranki na določila teh splošnih pogojev ne moreta zanašati kot na orodje za prenos podatkov po Poglavlju V Splošne uredbe.

4.8 Upravljanje sprememb

11. člen

(1) Spremembe informacijskih rešitev ali dokumentacije, ki nastopijo po pogodbi, lahko izvirajo iz:

- razlogov za izboljšavo ali uvedbo novih rešitev, ki so predmet pogodbe in splošnih pogojev,
- odprave napak na informacijskih rešitvah, ki so predmet pogodbe in splošnih pogojev,
- organizacijskih sprememb, ki vplivajo na rešitve, ki so predmet pogodbe in splošnih pogojev ali
- pravnih sprememb, ki vplivajo na rešitve, ki so predmet pogodbe in splošnih pogojev.

- (2) Razvojno, preizkusno in produkcijsko okolje informacijskih rešitev, ki so predmet teh splošnih pogojev, so vedno popolnoma ločeni.
- (3) Vsaka sprememba informacijskih rešitev ali dokumentacije, ki so predmet pogodbe in splošnih pogojev, se najprej preizkuša izključno v razvojnem okolju in izključno z imaginarnimi podatki ali javno dostopnimi digitalnimi vsebinami. Vsaka sprememba se mora ustrezno dokumentirati, in sicer tako, da se označi nova različica, opisno opredelijo vzroki spremembe in bistvene dopolnitve ter določi mesto hrambe nove in prejšnje različice.
- (4) Vedno se varno hranijo vse različice informacijske rešitve in dokumentacije za nazaj.
- (5) Realni podatki ne smejo nikoli zapustiti produkcijskega okolja in se ne smejo prenašati v nobeno drugo okolje ali posredovati drugim osebam brez izrecne podlage v veljavnem zakonu ali brez izrecnega soglasja vseh pogodbenih partnerjev in končne stranke, na katero se podatki nanašajo, ter po vnaprejšnji presoji, ali je takšno ravnanje v skladu z vsemi veljavnimi predpisi.
- (6) Pred vsakokratno namestitvijo nove različice informacijske rešitve se:
- predvidi način in morebitni problemi namestitve in delovanja v sistemu,
 - uspešno preizkusi nova različica v testnem okolju, kar se ustrezno dokumentira,
 - skladno s spremembami dopolni oziroma drugače popravi projektna dokumentacija.
- (7) Novih različic informacijskih rešitev, ki so predmet pogodbe in splošnih pogojev, ni dopustno nameščati, preden se uspešno in pravilno izvedejo vsa opravila po prejšnjem odstavku.
- (8) Spremenjena informacijska rešitev, ki je predmet pogodbe in splošnih pogojev, se namesti potem, ko se pogodbeni partnerja o tem soglasno dogovorita.
- (9) Pred namestitvijo nove informacijske rešitve oz. aplikativne podpore za storitve, ki so predmet pogodbe in splošnih pogojev, oziroma namestitvijo spremembe že obstoječe informacijske rešitve vodja projektne skupine določi potrebne aktivnosti za usposabljanje oziroma informiranje vseh sodelavcev oziroma uporabnikov.
- (10) Oba pogodbeni partnerja sta dolžna zagotoviti potrebne sodelovalne aktivnosti, da se lahko sodelavce oziroma uporabnike ustrezno in učinkovito seznanijo z novimi informacijskimi rešitvami oziroma spremembami le-teh.

4.9 Neprekinjeno poslovanje

12. člen

- (1) Obdelovalec je dolžan zagotavljati veljaven načrt neprekinjenega poslovanja, katerega namen je zagotavljati pogodbeno opredeljeno delovanje storitev in 24/7 zagotavljanje varstva podatkov za upravljavca, določiti postopke za preprečevanje prekinitve poslovne dejavnosti neprekinjenega poslovanja, zagotoviti nemoteno poslovanje posameznih storitev, opisati postopke v primeru izpada storitve in zagotoviti skladnost z veljavnimi predpisi in temi splošnimi pogoji.
- (2) Načrt mora temeljiti na izdelani oceni tveganja in obveznosti po pogodbi in splošnih pogojih s predlogom ukrepov za zmanjšanje teh tveganj v primeru možnih izrednih dogodkov.
- (3) Načrt mora vsebovati najmanj naslednje vsebine:

- obstoj krizne skupine, ki mora prevzeti upravljanje v primeru izrednega dogodka in sprejemati glavne odločitve ukrepanja ter ki se periodično sestane z namenom preventivnega pregleda načrta neprekinjenega poslovanja in njegovega ažuriranja;
- predvidene prve korake v primeru izrednega dogodka in ugotavljanje vzroka in posledic;
- komunikacijski načrt za primere izrednih dogodkov;
- obvezno periodično preizkušanje načrta neprekinjenega poslovanja (vsaj enkrat letno oziroma ob vsaki večji spremembi procesov, opreme ali izpostavljenosti tveganjem; obvezna operativna pravila preizkušanja; simulacija izpada celotne primarne lokacije; obnovitev delovanja na primarni lokaciji).

4.10 Zagotavljanje podatkov in poročanje incidentov

13. člen

(1) Ob upoštevanju narave obdelave bo obdelovalec pomagal upravljavcu z ustreznimi tehničnimi in organizacijskimi ukrepi, kolikor je to mogoče, pri izpolnjevanju njegovih obveznosti, da odgovori na zahteve za uresničevanje pravic posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki, iz Poglavlja III Splošne uredbe o varstvu podatkov. Navedeno pomeni, da bo obdelovalec, kolikor je to mogoče, pomagal upravljavcu pri izpolnjevanju obveznosti upravljavca, ki se nanašajo na:

- a. pravico do informiranja o obdelavi osebnih podatkov, kadar se osebni podatki pridobijo od posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki
- b. pravico do informiranja o obdelavi osebnih podatkov, kadar osebni podatki niso bili pridobljeni od posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki
- c. pravico dostopa posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki
- d. pravico do popravka
- e. pravico do izbrisa ("pravico do pozabe")
- f. pravico do omejitve obdelave
- g. obveznost obveščanja v zvezi s popravkom ali izbrisom osebnih podatkov ali omejitvijo obdelave
- h. pravico do prenosljivosti podatkov
- i. pravico do ugovora
- j. pravico, da za posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki, ne velja odločitev, ki temelji zgolj na avtomatizirani obdelavi, vključno z oblikovanjem profilov.

(2) Poleg dolžnosti obdelovalca, da pomaga upravljavcu pri izpolnjevanju obveznosti upravljavca skladno z petim odstavkom poglavja 4.6 teh splošnih pogojev, bo obdelovalec, upošteva naravo obdelave podatkov in informacije, ki so na voljo obdelovalcu, upravljavcu pomagal pri izpolnjevanju obveznosti glede:

- a. obveznosti upravljavca, da brez nepotrebnega odlašanja in, kolikor je to mogoče, najpozneje v 72 urah po seznanitvi s kršitvijo varnosti podatkov, o kršitvi varnosti podatkov seznanjeni pristojni nadzorni organ (Informacijski pooblaščenec RS), razen če ni verjetno, da bi kršitev varstva osebnih podatkov povzročila tveganje za pravice in svoboščine posameznikov;
- b. obveznosti upravljavca, da brez nepotrebnega odlašanja sporoči posamezniku, na katerega se nanašajo osebni podatki, da je prišlo do kršitve varstva osebnih podatkov, kadar je verjetno, da bi kršitev varstva osebnih podatkov povzročila veliko tveganje za pravice in svoboščine posameznikov;

- c. obveznosti upravljavca, da upravljavec pred obdelavo opravi oceno učinka predvidenih dejanj obdelave na varstvo osebnih podatkov (oceno učinka v zvezi z varstvom podatkov), kadar bi vrsta obdelave verjetno povzročila veliko tveganje za pravice in svoboščine posameznikov;
- d. obveznosti upravljavca, da se pred obdelavo posvetuje z nadzornim organom (Informacijski pooblaščenec RS), kadar je iz ocene učinka v zvezi z varstvom podatkov razvidno, da bi obdelava povzročila veliko tveganje, če upravljavec ne bi sprejel ukrepov za ublažitev tveganja.

(3) Stranki s temi splošnimi pogoji določita ustrezne tehnične in organizacijske ukrepe, s katerimi mora obdelovalec pomagati upravljavcu, vključno s predmetom in obsegom potrebne pomoči. Navedena zahteva se nanaša na obveznosti, ki so predvidene v določilih teh splošnih pogojev v desetem in enajstem odstavku tega poglavja.

(4) Obdelovalec bo na zahtevo upravljavca ali pristojnih državnih organov v zvezi z nalogami ali podatki, ki jih obdeluje po pogodbi, vsakokrat v razumnem času pripravljal in posredoval poročila o delovanju informacijskega sistema iz teh splošnih pogojev, obdelavi podatkov ali izpise podatkov za varstvo pravnih upravičenj upravljavca ali tretjih oseb.

(5) Če ni drugače dogovorjeno, je upravljavec dolžan plačati ceno priprave poročil ali izpisov iz tega poglavja na podlagi svoje zahteve ali zahteve pristojnega državnega organa po opravljenih človek/urah.

(6) Obdelovalec je dolžan spremljati in evidentirati vsak informacijski varnostni dogodek (incident), torej vsak dogodek, ki ima ali bi lahko glede obdelav osebnih podatkov po teh splošnih pogojih imel za posledico:

- nerazpoložljivost sistema ali njegovega dela oziroma storitev,
- razkritje zaupnih podatkov ali izgubo oz. nezaželeno spremembo podatkov,
- poškodovanje ali izgubo opreme in sredstev, ali
- drugo dejanje, ki krši varnostno politiko ali varnostne postopke.

(7) Obdelovalec zagotavlja, da se pooblašчени in strokovno usposobljeni zaposleni odzovejo na vsak informacijski varnostni dogodek ter izvedejo vse potrebne ukrepe za preprečevanje posledic dogodka in za preprečevanje bodočih takšnih dogodkov.

(8) Obdelovalec upravljavcu zagotavlja podatke o vseh kritičnih informacijsko varnostnih dogodkih, ki imajo lahko hujše posledice.

(9) Če se zahteva posebno poročilo in ni drugače dogovorjeno, je upravljavec dolžan plačati ceno poročanja incidenta iz prejšnjih odstavkov na podlagi svoje zahteve ali zahteve pristojnega državnega organa po opravljenih človek/urah, razen v primeru, če je do incidenta prišlo zaradi razlogov na strani obdelovalca.

(10) V primeru kršitve varnosti osebnih podatkov bo obdelovalec brez nepotrebnega odlašanja potem, ko se je seznanil s kršitvijo varnosti, uradno obvestil upravljavca o kršitvi varnosti osebnih podatkov.

(11) Kolikor je možno, bo obdelovalec o kršitvi varnosti upravljavca obvestil v najkasneje 48 urah, potem ko se je seznanil s kršitvijo varnosti, da bi tako omogočil upravljavcu, da izpolni obveznosti glede uradnega obvestila nadzornemu organu o kršitvi varstva osebnih podatkov skladno z določbami člena 33 Splošne uredbe o varstvu podatkov.

(12) Obdelovalec bo skladno s točko (a) drugega odstavka tega poglavja teh splošnih pogojev pomagal upravljavcu pri obveščanju pristojnega nadzornega organa o kršitvi varnosti osebnih podatkov, kar pomeni, da je obdelovalec zavezan pridobiti spodaj naštetе informacije, ki morajo biti skladno z določbami člena 33 Splošne uredbe o varstvu podatkov navedene v obvestilu upravljavca pristojnemu nadzornemu organu:

- naravo kršitve varnosti osebnih podatkov, po možnosti tudi kategorije in približno število zadevnih posameznikov, na katere se nanašajo osebni podatki, ter vrste in približno število zadevnih evidenc osebnih podatkov;
- verjetne posledice kršitve varnosti osebnih podatkov;
- ukrepe, ki naj jih upravljavec sprejme ali katerih sprejetje predlaga upravljavcu za obravnavanje kršitve varnosti osebnih podatkov, pa tudi, kjer ustrezno, ukrepe za ublažitev morebitnih škodljivih učinkov kršitve.

(13) Stranki s temi splošnimi pogoji določita vse elemente, ki jih mora zagotoviti obdelovalec pri zagotavljanju pomoči upravljavcu pri obveščanju pristojnega nadzornega organa o kršitvi varnosti osebnih podatkov.

4.11 Notranji nadzor

14. člen

(1) Upravljavec ima pravico nadzora obdelovalca nad izvajanjem oziroma spoštovanjem veljavnih evropskih in slovenskih predpisov, mednarodnih standardov in priporočil ter dognanj stroke pri izvajanju pogodbe in teh splošnih pogojev. Obdelovalec bo dal upravljavcu na voljo vse informacije, potrebne za dokazovanje izpolnjevanja obveznosti iz 28. člena Splošne uredbe o varstvu podatkov in teh splošnih pogojev ter upravljavcu ali drugemu revizorju, ki ga pooblasti upravljavec, omogočil izvajanje revizij, vključno s pregledi in pri njih sodeloval.

(2) Obdelovalec v ta namen zagotavlja poslovanje skladno s standardom ISO/IEC 27001, kar enkrat letno preverja neodvisna zunanja presoja in obdelovalec na zahtevo upravljavca dokazuje z veljavnim certifikatom ISO/IEC 27001.

(3) Postopki, ki se nanašajo na izvajanje revizij, vključno s pregledi obdelovalca in pod-obdelovalcev s strani upravljavca, se podrobneje določijo s pogodbo.

(4) Obdelovalec se zavezuje, da bo nadzornim organom, ki imajo skladno z relevantno zakonodajo dostop do prostorov upravljavca in obdelovalca in sredstev obdelave, ali predstavnikom, ki delujejo na podlagi pooblastila takšnega nadzornega organa, na podlagi ustrezne identifikacije omogočil dostop do prostorov in sredstev obdelave pri obdelovalcu.

4.12 Regulatorne obveznosti in upravljanje pogodbe

15. člen

(1) Obdelovalec je dolžan na zahtevo upravljavca temu zagotoviti sodelovanje svojih zaposlenih ter vsa potrebna dokazila za morebitne potrebe upravljavca v zvezi s postopki za uveljavljanje pravic posameznika ali v zvezi s postopki notranjih ali zunanjih revizij ali nadzora s strani pristojnih državnih organov oziroma sodnih, arbitražnih ali sorodnih postopkov.

(2) Če ni drugače dogovorjeno, je upravljavec dolžan plačati ceno sodelovanja obdelovalca pri nadzoru iz prejšnjih členov po opravljenih človek/urah, razen v primeru, če je do incidenta prišlo zaradi razlogov na strani obdelovalca.

(3) Obdelovalec mora svoje naloge izvajati na način, ki upravljavcu omogoča prenosljivost podatkov nazaj v lastno izvajanje ali k drugemu izvajalcu. V ta namen lahko upravljavec zahteva, da delovna skupina upravljavca in obdelovalca dogovori možnosti izvoza podatkov, operativni načrt predaje podatkov in druge sorodne ukrepe.

(4) Po končani posamezni obdelavi, če je tako dogovorjeno, ali ob prekinitvi pogodbe obdelovalec upravljavcu preda vse podatke in rezultate obdelav ter po potrditvi uspešne predaje podatkov s strani upravljavca vse podatke izbriše ali blokira in ne obdeluje osebnih podatkov na druge načine.

4.13 Sporočila med strankama

16. člen

(1) Vsaka sporočila, zahteve ali druga komunikacija, ki se nanaša na pogodbeno razmerje, morajo biti v pisni obliki. Komunikacija, ki vpliva na veljavnost pogodbenega razmerja, se izroča osebno ali se pošilja priporočeno s povratnico ali v elektronski obliki po elektronski pošti, katere prejem mora naslovnik potrditi s povratnim elektronskim sporočilom, preko ponudnika storitev zaupanja ali s kvalificiranim elektronskim podpisom vročitve, naslovljeno na stranko ali stranke na uradni ali naslov naveden v glavi pogodbe ali na naslov, ki ga sporoči ta stranka.

(2) Če datum prejema ni evidentiran, kot datum prejetja obvestila ali pošiljke velja 8. (osmi) dan po datumu poštnega žiga.

(3) Vsaka stranka bo v pogodbi določila osebo, ki je odgovorna za izvrševanje določil teh splošnih pogojev ter kontakte oziroma kontaktne točke, prek katerih se lahko stranki medsebojno obveščata. Stranki se zavezujeta, da se bosta stalno medsebojno obveščali o spremembah kontaktov oziroma kontaktnih točk.

4.14 Odškodninska odgovornost

17. člen

(1) Obdelovalec skladno z veljavnimi predpisi Republike Slovenije odškodninsko odgovarja upravljavcu za vsako nepooblaščenno razkritje osebnih podatkov ali zaupnih informacij pridobljenih na podlagi pogodbenega razmerja oziroma zaradi uresničitve dogovorjenega poslovnega namena. Če je za nastalo škodo ali otežitev položaja obdelovalca kriv tudi upravljavec oziroma druga oseba, za katero je odgovoren upravljavec, se odškodninska odgovornost obdelovalca sorazmerno zmanjša. Obdelovalec ne odgovarja za škodo, ki je pri izpolnjevanju teh splošnih pogojev oziroma pogodbenega razmerja povzročena s strani upravljavca.

(2) Obdelovalec v nobenem primeru ne prevzema nobene materialne odgovornosti za posredno škodo, ki bi bila posledica nepravilnega delovanja informacijske rešitve obdelovalca, ki je s strani upravljavca sprejeta v delovanje v njegovem produkcijskem okolju.

(3) Odškodninska odgovornost obdelovalca je, ne glede na temelj odškodninske odgovornosti, po višini omejena na znesek, ki ga je upravljavec plačal obdelovalcu za storitve v obdobju 3 mesecev pred nastankom škodnega dogodka.

(4) Upravljavec v tem primeri izstavi obračun nastale škode ali pogodbene kazni, obdelovalec pa se obvezuje, da bo nastalo škodo ali pogodbeno kazen plačal v roku 15 dni od izstavitve obračuna na podlagi utemeljene zahteve.

(5) Šteje se, da je zahteva utemeljena, če so ji priloženi ustrezni dokazi, iz katerih izhaja, da je obdelovalec kršil določbe pogodbe ali teh splošnih pogojev.

(6) Nobena od pogodbenih strank ni odgovorna za škodo zaradi zamud in/ali napak pri izvajanju storitev iz teh splošnih pogojev ali pogodbenega razmerja, če je takšna zamuda oziroma napaka nastala zaradi okoliščin, na katere ni mogla vplivati nobena od pogodbenih strank, vključujoč predvsem, vendar ne izključno, naslednje primere:

- omejitve in ukrepov oblastnih organov,
- vojne, nemirov in drugih socialnih prevratov,
- potresov, poplav ali drugih naravnih ujm in katastrof,
- drugih razlogov, na katere ni mogla vplivati nobena od pogodbenih strank.

(7) Pogodbena stranka, ki zaradi nastopa višje sile delno ali v celoti ne more izpolnjevati obveznosti po teh splošnih pogojih oziroma pogodbenem razmerju, mora takoj, najkasneje pa v dveh delovnih dneh od dneva, ko je izvedela za višjo silo, v pisni obliki obvestiti nasprotno stranko o nastopu višje sile, predvidenem trajanju in morebitnih posledicah višje sile ter ji posredovati dokazila o njenem nastanku.

5. PODPORA UPORABNIKOM IN REŠEVANJE NAPAK

18. člen

(1) Halcom izvaja storitve osnovnega vzdrževanja informacijske storitve, podpore uporabnikom in podpore druge ravni ob delavnikih med 8.00 in 16.30 uro po lokalnem času sedeža Halcoma (CET) (v nadaljevanju: redni delovni čas).

(2) Osnovno vzdrževanje obstoječih Halcomovih informacijskih rešitev vključuje naslednje storitve: odprava ugotovljenih napak, ki predstavljajo razliko med dejanskim delovanjem informacijskih rešitev ponudnika in ustreznim opisom njihove uporabe (usodne in kritične napake se odpravijo v čim krajšem času, odprava preostalih se vključi v eno od naslednjih izdaj rešitve), elektronsko izmenjavo sporočil o napakah, obvestil o odpravi napak in verzijah informacijskih rešitev, prisotnost osebja ponudnika pri partnerju, v kolikor in kadar Halcom oceni takšno prisotnost za potrebno, periodične sestanke Halcoma s partnerjem za pregled izvajanja storitev vzdrževanja in evidentiranje predlogov za izboljšanje informacijskih rešitev, telefonsko svetovanje, vodenje programske knjižnice (arhiv programov in ustrezne dokumentacije) in upravljanje sprememb v skladu s Halcomovimi notranjimi pravili. Storitve osnovnega vzdrževanja so veljavne za takrat veljavno verzijo kot tudi za predhodno verzijo informacijske rešitve, vendar bo vsaka starejša verzija predmet vzdrževanja še največ toliko časa kot to določi Halcom.

(3) V okviru osnovnega vzdrževanja Halcom partnerju zagotavlja popravke informacijskih rešitev. Nove generacije in nove različice informacijskih rešitev niso predmet osnovnega vzdrževanja. Pri tem popravku pomeni, da različica informacijske rešitve vsebuje popravke napak, lahko pa vsebuje tudi manjše performančne izboljšave in manjše izboljšave funkcionalnosti. Nove funkcionalnosti običajno niso vključene. Nova različica pomeni novo funkcionalnost, ki je običajno posledica potrebe po novi funkcionalnosti pred izdajo nove verzije ali generacije informacijske rešitve. Nova generacija je nova različica informacijske rešitve, ki vsebuje bistveno novo funkcionalnost informacijske rešitve.

(4) Osnovno vzdrževanje Halcom izvaja v skladu s svojim določenim postopkom. Partner je dolžan vse napake sporočiti Halcomu z uporabo Halcomovega sistema za prijavo napak oziroma na drug način, o katerem Halcom predhodno obvesti partnerja. V sporočilo morajo biti vključeni naslednji podatki:

- a. opis napake, pričakovano obnašanje in opis konfiguracije ter ukrepov, opravljenih za reproduciranje napake, če je to možno;
- b. informacijska rešitev, številka različice in uporabljeni operacijski sistem;
- c. naziv ali firma partnerja, odgovorna kontaktna oseba, poštni naslov, naslov elektronske pošte in številka telefona partnerja;
- d. klasifikacija napake, oziroma vpliv na delo uporabnikov.

(5) Za določanje pomembnosti med posameznimi napakami je v uporabi spodaj navedena klasifikacija in pri tem je možno uporabiti enega izmed naslednjih nivojev:

- a. Usodna: napaka ima nujno stopnjo prednosti, če so njene posledice naslednje: informacijska rešitev ne deluje; ali gre za izgubo ključne funkcionalnosti v normalnih pogojih ali za resno varnostno tveganje;
- b. Kritična: napaka ima srednjo stopnjo prednosti, če so njene posledice naslednje: zmanjšana funkcionalnost, ki vpliva na celoten sistem, ali zmanjšanje zmogljivosti sistema ali redke prekinitve razpoložljivosti sistema;
- c. Nekritična: prijava napake ima nizko stopnjo prednosti, če so njene posledice naslednje: nepomemben učinek napake na funkcionalnost informacijske rešitve ali gre za vprašanje, komentar ali predlog za izboljšanje informacijske rešitve Halcoma.

(6) Halcom bo na partnerjevo obvestilo o napakah, ki vsebuje tudi klasifikacijo napake (usodna ali kritična), takoj, najkasneje pa v eni (1) uri po prejemu obvestila, pristopil k odpravi napak, če bo obvešččen v skladu z določili teh splošnih pogojev.

(7) Halcom se zavezuje napako odpraviti v najkrajšem možnem času, in sicer:

- a. usodne napake bo Halcom odpravil najkasneje v štirih (4) urah od prijave napake; če v tem roku napake ne bo možno odpraviti, bo Halcom v okviru istega roka zagotovil ustrezno obvozno rešitev, ki bo partnerju omogočila učinkovito in varno uporabo informacijske rešitve, napako pa dokončno odpravil v roku sedem (7) dni;
- b. kritične napake bo Halcom odpravil najkasneje v roku treh (3) delovnih dni od prijave napake. Če v tem roku napake ne bo možno odpraviti, bo Halcom v okviru istega roka zagotovil ustrezno učinkovito in varno obvozno rešitev, ki bo partnerju zmanjšala omejitve uporabe informacijske rešitve;
- c. prijavo nekritične napake bo Halcom obravnaval za naslednjo različico informacijske rešitve.

(8) V primeru prijave usodnih in kritičnih napak je partner dolžan s Halcomom aktivno in neprekinjeno sodelovati; v nasprotnem primeru se šteje, da napaka ni usodna ali kritična.

(9) Storitev podpore uporabnikom (Help desk) je namenjena uporabnikom partnerja in vključuje telefonske ali pisne odgovore na vprašanja, prejeta po telefonu, elektronski ali klasični pošti, ki se nanašajo na: delo s Halcomovo informacijsko rešitvijo, odpravo pogostih težav, nameščanje informacijske rešitve in podobno.

(10) Storitve podpore druge ravni je namenjena kadrom v partnerjevi podpori uporabnikom. S to storitvijo kadri partnerja dobijo telefonske odgovore na vprašanja njihovih uporabnikov, ki jih sami ne morejo rešiti. Vprašanja posredujejo na Halcomovo podporo uporabnikom (Help desk) preko telefona, elektronske ali klasične pošte. Po vsebini se rešujejo vprašanja, tipična za podporo uporabnikom, po zahtevnosti pa kompleksnejša, kot na primer: težave s povezljivostjo, nove različice informacijske rešitve in sorodna vprašanja.

6. KONČNE DOLOČBE

19. člen

- (1) Določila teh splošnih pogojev stopijo v veljavo z dnem, ko stranki skleneta pogodbo.
- (2) Obe stranki sta upravičeni zahtevati ponoven dogovor glede določil teh splošnih pogojev, če bi to terjale spremembe zakonodaje ali če bi se določila izkazala kot neprimerna.
- (3) Določila teh splošnih pogojev veljajo za celotno obdobje zagotavljanja storitev obdelave osebnih podatkov. Med trajanjem zagotavljanja storitev obdelave osebnih podatkov se ne morejo prekiniti, razen če se med strankama glede zagotavljanja storitev obdelave osebnih podatkov sklenejo druga ustrezna določila.
- (4) V primeru prekinitve zagotavljanja storitev obdelave osebnih podatkov ter izbrisa ali vračila osebnih podatkov obdelovalca upravljavcu in opredeljenimi roki hrambe podatkov oz. postopki izbrisa podatkov iz teh splošnih pogojev ali pogodbe, se lahko določila teh splošnih pogojev prekinejo na podlagi pisnega obvestila katerekoli od strank.
- (5) Če katera koli od pogodbenih določb je ali postane neveljavna, to ne vpliva na ostale pogodbene določbe. Neveljavna določba se nadomesti z veljavno, ki mora čimbolj ustrezati namenu, ki ga je želela doseči neveljavna določba.
- (6) Če določila te pogodbe niso izvajana ali če se ne zahteva izvajanje določil, se takšna opustitev zahteve ne tolmači kot prenehanje veljavnosti ustreznih določil ter ne vpliva na veljavnost te pogodbe, niti deloma, niti v celoti ali na prenehanje pravic katerekoli pogodbene stranke na podlagi te pogodbe.
- (7) Za spore po teh splošnih pogojih je pristojno sodišče v Ljubljani po pravu Republike Slovenije.
- (8) Halcom ima pravico spremeniti ali dopolniti te splošne pogoje, o čemer bo drugo pogodbeno stranko po elektronski poti obvestil najmanj dva meseca pred predvidenim začetkom uporabe spremenjenih splošnih pogojev.
- (9) Šteje se, da druga pogodbeno stranka sprejema predlog sprememb splošnih pogojev, če do dneva pred predlaganim datumom začetka njihove uporabe Halcom ne prejme njegovega pisnega obvestila, da predloga ne sprejema ali da od pogodbe odstopa.
- (10) Ti splošni pogoji veljajo od 12. 05. 2023 dalje.

Ljubljana, 30.04.2023

Tomi Šefman

Glavni izvršni direktor

PRILOGA 1

Seznam pod-obdelovalcev podatkov

Halcom d.d. za učinkovito in kakovostno zagotavljanje izvajanja svojih storitev sodeluje z zanesljivimi zunanjimi izvajalci.

Seznam zunanjih izvajalcev v vlogi pod-obdelovalcev podatkov, ki jih Halcom d.d. trenutno uporablja za izvajanje storitev po pogodbi, ki vključujejo tudi obdelavo podatkov strank, je predstavljen v nadaljevanju:

Izvajalec	Namen obdelave podatkov
Pošta Slovenije d.o.o., Slomškov trg 10, 2000 Maribor	Storitve najema sistemskih kapacitet
T – 2 d.o.o., Verovškova ulica 64A, 1000 Ljubljana	Storitve najema sistemskih kapacitet