

Ugovor o obradi naloga

Između Odgovornog tijela – u daljnjem tekstu nazvan **“Nalogodavatelj”** –

i

onOffice GmbH
Charlottenburger Allee 5
52068 Aachen

– Izvršitelj obrade naloga – u daljnjem tekstu nazvan **“Izvršitelj”** –

0. Prolog

Ugovor o obradi naloga (AVV) sastavni je dio ponude koju ste primili (“Ponuda”). Uvjeti ove obrade naloga (u daljnjem tekstu AVV) ovime se uključuju u uvjete korištenja kao i u sve druge primjenjive ugovore o uslugama između Vas i izvršitelja. AVV se smatra zaključenim prihvatom ponude.

1. Predmet i trajanje ugovora

1.1 Predmet

Predmet ugovora proizlazi iz ponude, čiji je sastavni dio, kao i iz svih drugih primjenjivih ugovora o uslugama između vas i izvršitelja (u daljnjem tekstu: Sporazum o pružanju usluga).

1.2 Trajanje

Trajanje ovog ugovora podudara se s trajanjem sporazuma o pružanju usluga.

2. Konkretizacija sadržaja ugovora

2.1 Vrsta i svrha predviđene obrade naloga

Vrsta i svrha obrade osobnih podataka od strane izvršitelja za nalogodavatelja konkretno su opisani u ugovoru o uslugama.

Izvršitelj smije prikupljati, obrađivati i koristiti podatke samo u okviru Ugovora o pružanju usluga i sukladno uputama nalogodavatelja, osim ako ga obavezuje pravo Unije ili država članica kojima podliježe izvršitelju. U takvom slučaju, izvršitelj obavještava nalogodavatelja o tim pravnim zahtjevima prije obrade, osim ako to pravo nije zabranjeno zbog važnog javnog interesa.

Pružanje ugovorene obrade podataka odvija se u državi koja je članica Europske unije ili u drugoj državi koja je sporazumom članica Europskog ekonomskog prostora. Svako premještanje usluge ili njezinih dijelova u treću zemlju zahtijeva prethodnu suglasnost nalogodavatelja i smije se izvršiti samo ako su ispunjeni posebni uvjeti članka 44. GDPR (npr. odluka o primjerenosti Komisije, standardne klauzule o zaštiti podataka, odobrena pravila postupanja).

Treće zemlje u kojima se provodi obrada podataka navedene su u privitku 1.

2.2 Vrsta podataka

Predmet obrade osobnih podataka su sljedeće vrste/kategorije podataka:

- Osnovni osobni podaci
- Podaci za komunikaciju (npr. Telefon, E-Mail)
- Osnovni podaci o ugovoru (ugovorni odnos, proizvod ili interes prema ugovoru)
- Povijest klijenta
- Podaci o obračunu ugovora i plaćanju
- Podaci o banci i računu.
- Podaci za planiranje i upravljanje
- Podaci o imovini
- IP-Adrese
- Zapisnici o aktivnostima
- Informacije od trećih strana, primjerice, kreditne agencije, ili iz javnih registara

2.3 Kategorije osoba na koje se podaci odnose

Kategorije osoba na koje se odnosi obrada uključuju:

- Klijente
- Potencijalne kupce / najmoprimce
- Suradnike
- Dobavljače
- Trgovačke zastupnike
- Osobe za kontakt
- Poslovne partnere

3. Tehničko-organizacijske mjere

3.1 Izvršitelj je dužan dokumentirati provedbu tehničkih i organizacijskih mjera koje su prethodno navedene i koje su potrebne prije početka obrade, posebno u vezi s konkretnom provedbom ugovora, te ih predati nalogodavatelju na pregled. Kada ih nalogodavatelj prihvati, dokumentirane mjere postaju temelj ugovora. Ukoliko provjera/revizija nalogodavatelja utvrdi potrebu za prilagodbom, ista se provodi u suglasnosti.

3.2 Izvršitelj je dužan osigurati sigurnost sukladno članku 28. stavku 3. točki c, čl. 32. GDPR, posebno u vezi s člankom 5. stavcima 1. i 2. GDPR. Sveukupno, radi se o mjerama sigurnosti podataka i osiguranju razine zaštite prikladne riziku u pogledu povjerljivosti, integriteta, dostupnosti i otpornosti sustava. Pri tome treba uzeti u obzir standarde tehnologije, troškove implementacije, vrstu, obujam i svrhu obrade, kao i različitu vjerojatnost i ozbiljnost rizika za prava i slobode fizičkih osoba prema članku 32. stavku 1. GDPR [detalji u privitku 1].

3.3 Tehničke i organizacijske mjere podložne su tehničkom napretku i razvoju. Izvršitelju je dopušteno implementirati alternativne odgovarajuće mjere. Pritom se sigurnosna razina utvrđenih mjera ne smije smanjiti. Bitne promjene treba dokumentirati.

4. Ispravak, ograničenje i brisanje podataka

- 4.1** Izvršitelj obrade ne smije samovoljno, već samo prema dokumentiranim uputama nalogodavatelja, ispravljati, brisati ili ograničavati obradu podataka koji se obrađuju u okviru ugovora. Ukoliko se osoba na koju se podaci odnose izravno obrati izvršitelju s takvim zahtjevom, izvršitelj će taj zahtjev odmah proslijediti nalogodavatelju.
- 4.2** U mjerilu usluge, koncept brisanja, ispravak, prenosivost podataka i informacije moraju se neposredno osigurati od strane izvršitelja prema dokumentiranim uputama nalogodavatelja.

5. Osiguranje kvalitete i druge obveze izvršitelja

Izvršitelj, osim pridržavanja odredbi ovog ugovora, ima i zakonske obveze prema člancima 28. do 33. GDPR; u tom smislu, posebno jamči pridržavanje sljedećih zahtjeva:

- 5.1** Pismeno imenovanje službenika za zaštitu podataka koji obavlja svoje aktivnosti sukladno člancima 38. i 39. GDPR. Njegovi trenutni kontakt podaci nalaze se lako dostupni na web stranici izvršitelja.
- 5.2** Očuvanje povjerljivosti sukladno članku 28. stavku 3. točki b, članku 29, člaku 32. stavku 4. GDPR. Izvršitelj obrade koristi samo zaposlenike koji su obvezani na povjerljivost i prethodno upoznati s odgovarajućim odredbama zaštite podataka prilikom obavljanja poslova. Izvršitelj i svaka osoba koja je podređena izvršitelju, i koja ima pristup osobnim podacima, smiju obraditi te podatke isključivo sukladno uputama nalogodavatelja, uključujući ovlasti koje su odobrene ovim ugovorom, osim ako su zakonom obvezani na obradu.
- 5.3** Provedba i pridržavanje svih tehničkih i organizacijskih mjera koje su potrebne za ovaj ugovor sukladno članku 28. stavku 3. točki c, članku 32. GDPR [detalji u pravitku 1].
- 5.4** Nalogodavatelj i izvršitelj surađuju na zahtjev nadzornog tijela u ispunjavanju svojih zadataka.
- 5.5** Neposredna obavijest nalogodavatelja o kontrolnim radnjama i mjerama nadzornog tijela, u mjeri u kojoj se odnose na ovaj nalog. Ovo se također primjenjuje i ako nadležno tijelo provodi postupak prekršaja ili kazneni postupak u vezi s obradom osobnih podataka u okviru obrade podataka kod izvršitelja.
- 5.6** U mjeri u kojoj je nalogodavatelj izložen kontroli nadzornog tijela, prekršajnom ili kaznenom postupku, zahtjevu za odštetu osobe na koju se podaci odnose ili trećih osoba ili drugim zahtjevima u vezi s obradom podataka kod izvršitelja, izvršitelj će ga podržavati u najboljoj mogućoj mjeri.
- 5.7** Izvršitelj redovito kontrolira interne procese, kao i tehničke i organizacijske mjere, kako bi osigurao da obrada u njegovom odgovornom području bude u skladu s zahtjevima važećeg zakona o zaštiti podataka i kako bi se osigurala zaštita prava osoba na koje se podaci odnose.
- 5.8** Mogućnost dokazivanja poduzetih tehničkih i organizacijskih mjera prema nalogodavatelju u okviru njegovih ovlasti za kontrolu prema točki 7 ovog ugovora.
- 5.9** Obaveza podrške nalogodavatelju u okviru njegove obveze informiranja prema osobama na koje se podaci odnose i pružanja svih relevantnih informacija u tom kontekstu bez odgađanja.

6. Podugovaranje

- 6.1** Podugovaranje u smislu ove odredbe odnosi se na usluge koje se izravno odnose na pružanje glavne usluge. Ne uključuju se dodatne usluge, koje izvršitelj, na primjer, koristi kao telekomunikacijske usluge, poštanske/transporthne usluge, održavanje i usluge za korisnike ili odlaganje nosača podataka, kao i druge mjere za osiguranje povjerljivosti, dostupnosti, integriteta i otpornosti hardvera i softvera računalnih sustava. Međutim, izvršitelj je obavezan poduzeti odgovarajuće i zakonski usklađene ugovorne sporazume i kontrolne mjere kako bi osigurao zaštitu podataka i sigurnost podataka nalogodavatelja čak i u slučaju vanjskih dodatnih usluga.
- 6.2** Nalogodavatelj pristaje na angažiranje podizvršitelja navedenih u privitku 2 pod uvjetom zaključenja ugovorne obveze sukladno članku 28. stavcima 2-4 GDPR.
- 6.3** Outsourcing na podizvršitelje naloga ili promjena postojećeg podizvršitelja dopušteni su, pod uvjetom da:
- izvršitelj takav outsourcing na podizvršitelje naloga unaprijed obavijesti nalogodavatelja u pisanom obliku ili putem teksta unaprijed, u razumnom roku i
 - nalogodavatelj se ne protivi planiranom outsourcingu u pisanom obliku ili putem teksta do trenutka predaje podataka izvršitelju i
 - ako se temelji na ugovornoj obvezi sukladno članku 28. stavcima 2-4 GDPR i
 - izvršitelj se brine da pažljivo odabere podizvršitelja, posebno uzimajući u obzir prikladnost tehničkih i organizacijskih mjera koje je podizvršitelj poduzeo u smislu članka 32 GDPR.
- 6.4** Prijenos osobnih podataka nalogodavatelja podizvršitelju i njegovo prvo djelovanje dopušteni su tek kad se ispune svi uvjeti za podugovaranje.
- 6.5** Ako podizvršitelj pruža dogovorenu uslugu izvan EU-a/EEA-e, izvršitelj osigurava zakonitu zaštitu podataka putem odgovarajućih mjera. Isto vrijedi i ako se planira angažiranje pružatelja usluga kako je navedeno u stavku 1., rečenica 2.
- 6.6** Izvršitelj je obavezan ugovorno osigurati da dogovorene odredbe između nalogodavatelja i izvršitelja vrijede i za podizvršitelje naloga.

7. Prava kontrole nalogodavatelja

- 7.1** Nalogodavatelj ima pravo, u dogovoru s izvršiteljem, sam provoditi provjere ili ih provoditi putem revizora koje odredi u svakom pojedinom slučaju. On ima pravo uvjeriti se o pridržavanju ovog sporazuma od strane izvršitelja putem nasumičnih kontrola, koje se obično najavljuju unaprijed, u poslovnim prostorijama izvršitelja.
- 7.2** Izvršitelj osigurava da nalogodavatelj može provjeriti pridržavanje obveza izvršitelja prema članku 28. GDPR. Izvršitelj se obvezuje na zahtjev nalogodavatelja pružiti potrebne informacije i posebno dokazati provedbu tehničkih i organizacijskih mjera.
- 7.3** Dokaz takvih mjera koje se odnose ne samo na konkretnu narudžbu može se dostaviti
- putem trenutnih izvješća, izvještaja ili izvotka izvješća neovisnih tijela (npr. revizora, revizije, službe za zaštitu podataka, odjela za IT sigurnost, revizora za zaštitu podataka, revizora kvalitete);
 - prikladna certifikacija putem IT sigurnosnog ili revizorskog pregleda zaštite podataka (npr. prema osnovnom osiguranju BSI-a).

8. Pomoć nalogodavatelju pri ispunjavanju obveza prema člancima 32-36

- 8.1** Izvršitelj pruža podršku nalogodavatelju u ispunjavanju obveza navedenih u člancima 32. do 36. GDPR koje se odnose na sigurnost osobnih podataka, obvezu izvještavanja o povredama podataka, procjene učinaka za zaštitu podataka i prethodne konzultacije. To uključuje, između ostalog:
- 8.1.1** osiguranje odgovarajuće razine zaštite putem tehničkih i organizacijskih mjera koje uzimaju u obzir okolnosti i svrhe obrade, te predviđenu vjerojatnost i ozbiljnost mogućih povreda prava zbog sigurnosnih propusta i omogućuju brzo otkrivanje relevantnih događaja o povredi i
 - 8.1.2** obveza odmah prijaviti povrede osobnih podataka naručitelju i
 - 8.1.3** pružanje podrške nalogodavatelju za njegovu procjenu učinaka na zaštitu podataka i
 - 8.1.4** pružanje podrške nalogodavatelju tijekom prethodnih konzultacija s nadzornim tijelom.
- 8.2** Za podršku koja nije obuhvaćena opisom usluge ili nije rezultat propusta izvršitelja, izvršitelj može zahtijevati naknadu.

9. Ovlaštenje nalogodavatelja za davanje uputa

- 9.1** Usmene upute nalogodavatelj odmah potvrđuje (barem u tekstualnom obliku).
- 9.2** Izvršitelj je dužan odmah obavijestiti nalogodavatelja ako smatra da neke upute krše odredbe o zaštiti podataka. Izvršitelj ima pravo odgoditi provedbu odgovarajućih uputa dok ih nalogodavatelj ne potvrdi ili ne promijeni.

10. Brisanje i vraćanje osobnih podataka

- 10.1** Kopije ili duplikati se neće izrađivati bez znanja nalogodavatelja. Izuzeti su sigurnosne kopije, ako su potrebni za osiguravanje ispravne obrade podataka, kao i podaci koji su potrebni radi poštivanja zakonskih obveza čuvanja.
- 10.2** Nakon završetka ugovorno dogovorenih radova ili na raniji zahtjev nalogodavatelja – odmah po završetku dogovora o usluzi – izvršitelj mora predati nalogodavatelju sve dokumente, rezultate obrade i korištenja te podatke koji su u njegovom posjedu, a koji su povezani s ugovornim odnosom, ili ih, uz prethodnu suglasnost, uništiti sukladno zakonima o zaštiti podataka. Isto vrijedi i za ispitne i odbačene materijale. Zapisnik o brisanju treba dostaviti na zahtjev. Izvršitelj zadržava pravo odabrati format u kojem će podaci biti predani. Za izvoz u drugim formatima, izvršitelj može tražiti nadoknadu troškova.
- 10.3** Dokumentacija koja služi kao dokaz o obradi podataka u skladu s ugovorom i propisnom praksom mora se od strane izvršitelja čuvati i nakon završetka ugovora, sukladno odgovarajućim rokovima čuvanja. On ih može predati nalogodavatelju kako bi se oslobodio odgovornosti na kraju ugovora.