Ugovor o obradi podataka

https://scratcher.io/hr/data-processing-agreement

Standardna verzija, posljednji put ažurirana 22. listopada 2026. Ovaj Ugovor o obradi podataka čini sastavni dio ugovora između vas i tvrtke Scratcher ApS (CVR 38552864, Fruebjergvej 3, 2100 Kopenhagen Ø, Danska) kada upotrebljavate Scratcher. Sastavljen je kako bi zadovoljio zahtjeve iz članka 28. GDPR-a.

Ugovor o obradi podataka

Ovaj Ugovor o obradi podataka sastavni je dio Ugovora između Klijenta i tvrtke Scratcher. Ako je ovaj Ugovor o obradi podataka priložen Ugovoru, točka 10. Uvjeta i odredbi ne primjenjuje se, već se primjenjuje ovaj Ugovor o obradi podataka.

1. Definicije

1.1. Osim ako iz konteksta izričito ne proizlazi drukčije, sljedeći pojmovi pisani velikim početnim slovom u ovom Ugovoru o obradi podataka imaju sljedeća značenja:

- „Povreda osobnih podataka” označava svaku slučajnu ili nezakonitu povredu sigurnosti osobnih podataka koja rezultira slučajnim ili nezakonitim uništenjem, gubitkom, izmjenom ili neovlaštenim otkrivanjem (bez odobrenja) ili pristupom obrađenim Osobnim podacima.
- „Voditelj obrade” označava Klijenta kada određuje svrhe i sredstva obrade Osobnih podataka kako je definirano u GDPR-u.
- „Izvršitelj obrade” označava Scratcher kada obrađuje Osobne podatke u ime Voditelja obrade.
- „Osobni podaci” označavaju sve podatke koji se odnose na pojedinca čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi (članak 4. stavak 1. GDPR-a) koje Izvršitelj obrade obrađuje u ime Voditelja obrade na temelju Ugovora.
- „GDPR” označava Uredbu (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka).
- „Podizvršitelj obrade” označava svaku osobu, osim zaposlenika Izvršitelja obrade, koju Izvršitelj obrade angažira za obradu Osobnih podataka u ime Izvršitelja obrade i u skladu s njegovim uputama u opsegu i u svrhe navedene u Ugovoru o obradi podataka.

1.2. Pojmovi pisani velikim početnim slovom koji gore nisu definirani imaju isto značenje kao u Ugovoru, osim ako iz konteksta izričito ne proizlazi drukčije.

2. Područje primjene

2.1. Uvjeti i odredbe sadržani u ovom Ugovoru o obradi podataka primjenjuju se na obradu Osobnih podataka od strane Izvršitelja obrade u ime i prema uputama Voditelja obrade.

2.2. Kada se u ovom Ugovoru o obradi podataka spominje Izvršitelj obrade, odgovarajuće odredbe Ugovora o obradi podataka primjenjuju se i na svakog Podizvršitelja obrade kojeg angažira Izvršitelj obrade.

3. Upute Voditelja obrade i uvjeti obrade

3.1. Izvršitelj obrade obrađuje Osobne podatke samo u skladu s dokumentiranim uputama Voditelja obrade, uključujući i u pogledu prijenosa Osobnih podataka u treću zemlju, osim ako je to dužan učiniti na temelju prava Unije ili prava države članice kojem podliježe Izvršitelj obrade. U takvom slučaju Izvršitelj obrade obavješćuje Voditelja obrade o tom pravnom zahtjevu prije obrade, osim ako to pravo zabranjuje takvo obavješćivanje iz važnih razloga od javnog interesa.

3.2. Izvršitelj obrade obrađuje Osobne podatke onih kategorija ispitanika koje Voditelj obrade (uključujući njegove klijente) prenosi ili šalje prilikom upotrebe Usluga. Vrste Osobnih podataka i kategorije ispitanika koji se obrađuju u ime Voditelja obrade navedeni su u Dodatku A ovom Ugovoru o obradi podataka.

3.3. Ugovorne strane suglasne su smatrati ovaj Ugovor o obradi podataka i Ugovor koji Voditelj obrade može sklopiti prilikom upotrebe Usluga dokumentiranim uputama Voditelja obrade. Voditelj obrade može Izvršitelju obrade pružiti dodatne dokumentirane upute za prikupljanje osobnih podataka prilagođavanjem postavki Usluga. Ugovorne strane također se mogu pisanim putem dogovoriti o izvršenju dodatnih uputa Voditelja obrade i njihovoj cijeni.

3.4. Izvršitelj obrade obrađuje Osobne podatke od trenutka kada ih Voditelj obrade prenese ili pošalje prilikom upotrebe Usluga pa sve dok se ne uklone, ali ne dulje od razdoblja navedenog u članku 12. ovog Ugovora o obradi podataka.

3.5. Izvršitelj obrade odmah obavješćuje Voditelja obrade ako po njegovu mišljenju neka uputa krši GDPR ili druge odredbe Unije ili države članice o zaštiti podataka.

3.6. Voditelj obrade obvezuje se, na zahtjev Izvršitelja obrade, bez odgađanja pružiti sve informacije, dokumente ili pomoć potrebne Izvršitelju obrade za pravilno ispunjavanje svih zahtjeva iz GDPR-a prilikom obrade Osobnih podataka u ime Voditelja obrade.

4. Povjerljivost Osobnih podataka

4.1. Izvršitelj obrade upotrebljava Osobne podatke samo u svrhu pružanja Usluga i ostvarivanja svojih prava iz Ugovora. Osim ako to zahtijeva zakon, Izvršitelj obrade ne otkriva Osobne podatke trećim stranama.

4.2. Izvršitelj obrade osigurava da je pristup Osobnim podacima odobren samo onim zaposlenicima ili dobavljačima Izvršitelja obrade kojima su ti podaci potrebni za obavljanje njihovih dužnosti ili za pružanje usluga Izvršitelju obrade te da su se sve osobe ovlaštene za obradu Osobnih podataka obvezale na povjerljivost ili podliježu odgovarajućoj zakonskoj obvezi povjerljivosti.

4.3. Ako je Izvršitelj obrade dužan otkriti Osobne podatke trećim stranama (npr. tijelima za izvršavanje zakonodavstva) radi usklađivanja sa zakonskim zahtjevima, Izvršitelj obrade odmah obavješćuje Voditelja obrade o zahtjevima za otkrivanje Osobnih podataka, osim ako je zakonom drukčije propisano.

4.4. Ove obveze povjerljivosti ostaju na snazi i nakon prestanka ovog Ugovora o obradi podataka.

5. Tehničke i organizacijske mjere

5.1. Uzimajući u obzir najnovija dostignuća, trošak provedbe te prirodu, opseg, kontekst i svrhe obrade, kao i rizik različitog intenziteta i vjerojatnosti za prava i slobode pojedinaca, Izvršitelj obrade prije obrade Osobnih

podataka i u bilo kojem trenutku tijekom obrade Osobnih podataka provodi odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere potrebne za osiguravanje sigurnosti Osobnih podataka. Prilikom odabira i provedbe tehničkih i organizacijskih mjera za osiguravanje odgovarajuće razine sigurnosti, Izvršitelj obrade posebno uzima u obzir rizike koji proizlaze iz obrade Osobnih podataka ispitanika, od slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka, izmjene, neovlaštenog otkrivanja ili nezakonitog pristupa prenesenim, pohranjenim ili na drugi način obrađenim podacima.

5.2. Budući da je Izvršitelj obrade stručnjak u svom području te ima znanje i iskustvo u pružanju Usluga, Izvršitelj obrade odabire i određuje tehničke i organizacijske mjere potrebne za postizanje ciljeva navedenih u točki 5.1. ovog Ugovora o obradi podataka, pri čemu takve mjere u svakom slučaju moraju biti u skladu sa zahtjevima mjerodavnih zakona. Unatoč tome, Voditelj obrade ima pravo davati upute i prijedloge Izvršitelju obrade u pogledu primjene tehničkih i organizacijskih sigurnosnih mjera. Izvršitelj obrade uzima u obzir takve prijedloge Voditelja obrade, razmatra ih i (i) pruža Voditelju obrade obrazloženi odgovor o tome kako će Izvršitelj obrade provesti upute Voditelja obrade ili (ii) poduzima hitne korake za provedbu takvih mjera.

5.3. Tehničke i organizacijske mjere koje Izvršitelj obrade provodi u trenutku sklapanja ovog Ugovora o obradi podataka opisane su u Dodatku C. Izvršitelj obrade održava sustav upravljanja sigurnošću informacija certificiran prema normi ISO/IEC 27001 te može s vremenom ažurirati mjere, pod uvjetom da se opća razina sigurnosti ne smanji.

5.4. Uzimajući u obzir prirodu obrade i informacije koje su mu dostupne, Izvršitelj obrade pomaže Voditelju obrade u osiguravanju usklađenosti s obvezama iz članka 32. GDPR-a.

6. Revizija obrade podataka

6.1. Izvršitelj obrade stavlja na raspolaganje Voditelju obrade sve informacije potrebne za dokazivanje usklađenosti s obvezama utvrđenima u članku 28. GDPR-a, uključujući svoj važeći certifikat ISO/IEC 27001 te, na zahtjev, svoju Izjavu o primjenjivosti.

6.2. Kako bi provjerio obrađuje li Izvršitelj obrade pravilno Osobne podatke, Voditelj obrade ima pravo provoditi nadzore takve obrade pod sljedećim uvjetima: (i) revizija se mora odnositi samo na obradu Osobnih podataka; (ii) Voditelj obrade mora obavijestiti Izvršitelja obrade o želji za provođenjem revizije u razumnom roku koji ne smije biti kraći od 4 tjedna; (iii) revizija se mora provesti na način koji ne ometa svakodnevne aktivnosti Izvršitelja obrade; (iv) revizija se provodi o trošku Voditelja obrade; (v) reviziju mora provesti neovisna osoba čiju kandidaturu unaprijed mora odobriti Izvršitelj obrade, pri čemu se takvo odobrenje ne smije neopravdano uskratiti, i koja se mora obvezati na zaštitu Povjerljivih informacija Izvršitelja obrade.

6.3. Izvršitelj obrade ima pravo na naknadu za svoju pomoć u provođenju revizije. Iznos takve naknade određuje Izvršitelj obrade uzimajući u obzir troškove koje je Izvršitelj obrade imala u vezi s revizijom. Izvršitelj obrade obavješćuje Voditelja obrade o iznosu naknade prije revizije.

6.4. Revizije i inspekcijski nadzori koje provodi nadležno nadzorno tijelo ne podliježu uvjetima iz točaka 6.2. i 6.3.

6.5. Ako Voditelj obrade nije zadovoljan rezultatima revizije, Voditelj obrade ima pravo jednostrano, izvansudskim putem, raskinuti ovaj Ugovor o obradi podataka i Ugovor. U tom slučaju raskid Ugovora jedina

je mjera koju Voditelj obrade može poduzeti, a Izvršitelj obrade nije dužan Voditelju obrade nadoknaditi nikakvu štetu.

7. Podizvršitelji obrade

7.1. Voditelj obrade ovime daje Izvršitelju obrade opću prethodnu suglasnost za angažiranje Podizvršitelja obrade koji će obrađivati Osobne podatke u ime Izvršitelja obrade u opsegu i u svrhe navedene u ovom Ugovoru o obradi podataka.

7.2. Izvršitelj obrade osigurava da je s angažiranim Podizvršiteljima obrade sklopljen pisani ugovor na temelju kojeg se Podizvršitelji obrade obvezuju poštovati iste obveze zaštite podataka kao i one utvrđene u ovom Ugovoru o obradi podataka, a posebno pružiti dovoljna jamstva za provedbu odgovarajućih tehničkih i organizacijskih mjera na način da obrada ispunjava zahtjeve iz GDPR-a. Izvršitelj obrade odgovara Voditelju obrade za ispunjavanje obveza Podizvršitelja obrade.

7.3. Trenutačni popis Podizvršitelja obrade naveden je u Dodatku B ovog Ugovora o obradi podataka. Izvršitelj obrade obavješćuje Voditelja obrade o svojim planovima zamjene ili angažiranja novog Podizvršitelja obrade tako što će takve informacije staviti na raspolaganje Voditelju obrade najkasnije 14 kalendarskih dana prije planiranog događaja.

7.4. Ako Voditelj obrade nastavi upotrebljavati Usluge nakon zamjene ili angažiranja novog Podizvršitelja obrade nakon što ga je Izvršitelj obrade obavijestio u skladu s postupkom utvrđenim u točki 7.3. ovog Ugovora o obradi podataka, smatrat će se da je Voditelj obrade pristao na takve radnje Izvršitelja obrade. Ako se Voditelj obrade ne slaže s takvom zamjenom ili uključivanjem Podizvršitelja obrade, Voditelj obrade ima pravo jednostrano raskinuti Ugovor izvansudskim putem. U takvom slučaju raskid Ugovora jedina je mjera koju Voditelj obrade može poduzeti, a Izvršitelj obrade nije dužan Voditelju obrade nadoknaditi nikakvu štetu.

7.5. Ako Voditelj obrade povuče svoju opću suglasnost za angažiranje Podizvršitelja obrade, Izvršitelj obrade ima pravo jednostrano raskinuti Ugovor izvansudskim putem, pri čemu se smatrat će da je takav raskid učinjen iz važnih razloga te da Voditelj obrade nije pretrpio nikakvu štetu kao rezultat takvog raskida.

8. Povreda osobnih podataka

8.1. Izvršitelj obrade obavješćuje Voditelja obrade o svakoj Povredi osobnih podataka koja utječe na Osobne podatke putem adrese e-pošte navedene u Prodajnom prijedlogu ili, ako nije navedena, adrese e-pošte vlasnika računa Voditelja obrade, bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 24 sata nakon što sazna za Povredu osobnih podataka, te uzimajući u obzir prirodu pruženih Usluga i obrade Osobnih podataka i dostupne informacije, pruža Voditelju obrade sljedeće informacije: (i) prirodu Povrede osobnih podataka, uključujući, ako je moguće, kategorije i približan broj ispitanika; (ii) moguće posljedice Povrede osobnih podataka; (iii) mjere koje je Izvršitelj obrade proveo ili predložio za rješavanje Povrede osobnih podataka, uključujući, prema potrebi, mjere za ublažavanje mogućih negativnih posljedica Povrede osobnih podataka; (iv) ime i prezime te kontaktne podatke službenika za zaštitu podataka ili bilo koje druge kontakt osobe koja bi mogla pružiti dodatne informacije.

8.2. Izvršitelj obrade dokumentira sve Povrede osobnih podataka, uključujući činjenice u vezi s Povredom osobnih podataka, njezin učinak i poduzete korektivne mjere. U slučajevima predviđenima GDPR-om ili drugim mjerodavnim zakonodavstvom, Izvršitelj obrade pruža takvu dokumentaciju nadzornom tijelu.

8.3. Uzimajući u obzir prirodu obrade i informacije koje su mu dostupne, Izvršitelj obrade pomaže Voditelju obrade u osiguravanju usklađenosti s njegovim obvezama prema člancima 33. i 34. GDPR-a. Voditelj obrade ostaje odgovoran za obavješćivanje nadzornog tijela i, ako je potrebno, ispitanika. Osim kada je Povreda osobnih podataka uzrokovana povredom obveza Izvršitelja obrade na temelju ovog Ugovora o obradi podataka, pomoć Izvršitelja obrade izvan obavijesti iz točke 8.1. može podlijegati dodatnim naknadama.

9. Prijenos Osobnih podataka u treće zemlje

9.1. Svaki prijenos osobnih podataka u treće zemlje (izvan EU-a/EGP-a) od strane Izvršitelja obrade odvija se samo na temelju dokumentiranih uputa Voditelja obrade i uvijek u skladu s Poglavljem V. GDPR-a.

9.2. Odobrenje Voditelja obrade za Podizvršitelje obrade navedene u Dodatku B predstavlja dokumentiranu uputu za prijenose koje ti Podizvršitelji obrade vrše kako je ondje opisano. Svaki takav prijenos temelji se na odluci Europske komisije o primjerenosti (uključujući Okvir za zaštitu podataka između EU-a i SAD-a za certificirane primatelje), Standardnim ugovornim klauzulama Europske komisije ili drugom instrumentu prijenosa na temelju Poglavlja V. GDPR-a.

10. Suradnja

10.1. Uzimajući u obzir prirodu pruženih Usluga te obradu Podataka o klijentima i dostupne informacije, Izvršitelj obrade surađuje s Voditeljem obrade kako bi osigurao izvršavanje obveza navedenih u člancima 32. – 36. GDPR-a. U tu svrhu, i samo u opsegu navedenom u ovom Ugovoru o obradi podataka, Izvršitelj obrade pruža Voditelju obrade tražene informacije potrebne za pravilno izvršavanje obveza Voditelja obrade na temelju GDPR-a.

10.2. Ako je vjerojatno da će vrsta obrade, osobito uz upotrebu novih tehnologija i uzimajući u obzir prirodu, opseg, kontekst i svrhe obrade, prouzročiti visok rizik za prava i slobode pojedinaca, Izvršitelj obrade prije obrade pruža podršku Voditelju obrade u provođenju procjene učinka predviđenih postupaka obrade na zaštitu Osobnih podataka.

10.3. Ako ispitanik, nadzorno tijelo ili treća strana zatraže od Izvršitelja obrade da pruži bilo kakve informacije o obrađenim Osobnim podacima u skladu sa zakonima, Izvršitelj obrade prosljeđuje takve zahtjeve Voditelju obrade bez nepotrebnog odgađanja. Izvršitelj obrade obvezuje se pomoći Voditelju obrade u potrebnoj mjeri u odgovaranju na zahtjeve ispitanika, nadzornih tijela ili trećih strana te u ispunjavanju obveza Voditelja obrade u vezi s ostvarivanjem prava ispitanika, uključujući, ali ne ograničavajući se na pravo na ispravak i brisanje osobnih podataka, pravo na prenosivost osobnih podataka, pravo na prigovor i ograničenje obrade. Izvršitelj obrade osigurava da se informacije koje posjeduje dostave u zakonom utvrđenim rokovima.

11. Obveze Voditelja obrade

11.1. Voditelj obrade po vlastitom nahođenju i na vlastitu odgovornost određuje vrste Osobnih podataka i kategorije ispitanika koje će dostaviti Izvršitelju obrade te Izvršitelju obrade dostavlja samo Osobne podatke

potrebne za pravilno pružanje Usluga od strane Izvršitelja obrade. Voditelj obrade snosi sve uključene rizike, uključujući rizike da Izvršitelj obrade primi više Osobnih podataka nego što je potrebno.

11.2. Voditelj obrade izjavljuje i jamči da je pribavio i da će tijekom cijelog trajanja Ugovora održavati sve potrebne dozvole i odobrenja potrebna za pružanje Osobnih podataka Izvršitelju obrade i za angažiranje Izvršitelja obrade za obradu Osobnih podataka na temelju Ugovora.

12. Brisanje i povrat Osobnih podataka

12.1. Po prestanku Ugovora ili ovog Ugovora o obradi podataka, Izvršitelj obrade po izboru Voditelja obrade briše sve Osobne podatke obrađene u ime Voditelja obrade ili vraća sve Osobne podatke Voditelju obrade (Voditelj obrade može u bilo kojem trenutku izvoziti svoje podatke iz Usluga) i briše sve postojeće kopije te potvrđuje Voditelju obrade da je to učinio, osim ako pravo Unije ili države članice zahtijeva pohranu Osobnih podataka. Kopije u sigurnosnim kopijama brišu se kako sigurnosne kopije istječu u svom uobičajenom ciklusu i u međuvremenu se ne upotrebljavaju u druge svrhe.

13. Odgovornost

13.1. Neovisno o šteti koju pretrpi Voditelj obrade, cjelokupna odgovornost Izvršitelja obrade na temelju ovog Ugovora o obradi podataka ograničena je kako slijedi: ukupna odgovornost Izvršitelja obrade i bilo kojeg od njegovih dobavljača za sve zahtjeve koji proizlaze iz ovog Ugovora o obradi podataka ili u vezi s njim ne smije premašiti iznos koji je Voditelj obrade stvarno platio Izvršitelju obrade za Usluge tijekom dvanaest (12) mjeseci koji prethode datumu događaja koji je doveo do zahtjeva. U najvećoj mjeri dopuštenoj mjerodavnim pravom, Izvršitelj obrade ili njegovi dobavljači ni u kojem slučaju neće biti odgovorni za bilo kakvu posebnu, slučajnu, neizravnu ili posljedičnu štetu (uključujući, ali ne ograničavajući se na štetu zbog gubitka dobiti, podataka ili drugih informacija, prekida poslovanja, tjelesne ozljede, gubitka privatnosti), čak i ako su Izvršitelj obrade ili dobavljač bili obaviješteni o mogućnosti nastanka takve štete i čak ako pravni lijek ne ispuni svoju osnovnu svrhu.

13.2. Ograničenja u točki 13.1. primjenjuju se samo između ugovornih strana. Ona se ne primjenjuju na odgovornost koja se ne može ograničiti prema mjerodavnom pravu i ne utječu na prava ispitanika na temelju članka 82. GDPR-a.

14. Valjanost i prestanak

14.1. Ovaj Ugovor o obradi podataka stupa na snagu stupanjem na snagu Ugovora i ostaje na snazi sve dok je Ugovor na snazi. Obveze Izvršitelja obrade traju sve dok obrađuje Osobne podatke u ime Voditelja obrade.

15. Završne odredbe

15.1. Izvršitelj obrade obavješćuje o svakoj namjeravanoj izmjeni Ugovora o obradi podataka najmanje 30 dana prije namjeravane izmjene. Ako Voditelj obrade nastavi upotrebljavati Usluge nakon objave izmjena Ugovora o obradi podataka, smatrat će se da je Voditelj obrade suglasan s izmjenama Ugovora o obradi podataka. Ako se Voditelj obrade ne slaže s izmjenama, Voditelj obrade neće moći upotrebljavati Usluge te će imati pravo raskinuti Ugovor.

15.2. U slučaju sukoba između ovog Ugovora o obradi podataka i Ugovora, ovaj Ugovor o obradi podataka ima prednost u pogledu obrade Osobnih podataka.

15.3. Na ovaj Ugovor o obradi podataka primjenjuje se isto pravo i sporovi se rješavaju na isti način kako je utvrđeno u Ugovoru.

15.4. Dodaci:

- Dodatak A: Pojedinosti o obradi Osobnih podataka;
- Dodatak B: Odobreni Podizvršitelji obrade;
- Dodatak C: Tehničke i organizacijske mjere

Dodatak A – Pojedinosti o obradi Osobnih podataka

Predmet i trajanje	Obrada Osobnih podataka u vezi s Uslugama za vrijeme trajanja Ugovora te nakon toga dok se Osobni podaci ne izbrišu ili ne vrate na temelju točke 12.
Priroda obrade	Udomljavanje i pohrana; prikupljanje Osobnih podataka putem kampanja i obrazaca Voditelja obrade; prikaz, izvoz i brisanje u Uslugama; slanje e-poruka i poruka sudionicima koje postavi Voditelj obrade (na primjer potvrde, kodovi i obavijesti o nagradama); prijenos u vlastite sustave Voditelja obrade putem integracija, webhookova i API-ja prema uputi Voditelja obrade; podrška i rješavanje pogrešaka.
Svrha obrade Osobnih podataka	Omogućiti Voditelju obrade upotrebu Usluga Izvršitelja obrade kako je dogovoreno u Ugovoru
Postupak obrade Osobnih podataka	Prikupljanje i pohrana Podataka o klijentu, uključujući Osobne podatke pružene tijekom upotrebe Usluga
Vrste Osobnih podataka	Ime, prezime, e-pošta, IP adresa i približna lokacija izvedena iz nje, datum i vrijeme registracije (stvoreno dana) te dodatni podaci kao što su rođendan i telefonski broj (ako ih prikupi Klijent). Ovisno o tome kako Voditelj obrade postavi svoje kampanje, također i odgovori na pitanja u kampanji, rezultati igara i osvojene nagrade, kodovi, zapisi o privolama, datoteke koje prenesu sudionici (na primjer slike) te tehnički podaci kao što su informacije o pregledniku i uređaju.
Posebne kategorije podataka	Nije predviđeno. Voditelj obrade ne prikuplja posebne kategorije osobnih podataka (članak 9. GDPR-a) ili podatke o kaznenim osudama (članak 10. GDPR-a) putem Usluga, osim ako je pisanim putem drukčije dogovoreno.
Kategorije ispitanika	Sudionici kampanja Voditelja obrade (Klijenta), posjetitelji kampanja Voditelja obrade koji se ne registriraju (IP adresa, približna lokacija i informacije o pregledniku) te korisnici Usluga Voditelja obrade u mjeri u kojoj se njihovi podaci obrađuju u ime Voditelja obrade.
Mjesto obrade Osobnih podataka	Osobni podaci obrađuju se u prostorijama Izvršitelja obrade i na virtualnim poslužiteljima koji se nalaze u Europskoj uniji te od strane Podizvršitelja obrade navedenih u Dodatku B na ondje navedenim lokacijama.

Trajanje obrade / Razdoblje pohrane	Kako postavi Voditelj obrade u Uslugama. U skladu s točkom 9.4. Uvjeta i odredbi, Izvršitelj obrade može izbrisati Osobne podatke starije od tri (3) godine.

Dodatak B – Odobreni Podizvršitelji obrade

U trenutku sklapanja Ugovora o obradi podataka, Voditelj obrade odobrava angažiranje dolje navedenih Podizvršitelja obrade. Prijenosi izvan EU-a/EGP-a temelje se na Okviru za zaštitu podataka između EU-a i SAD-a gdje je primatelj certificiran ili na Standardnim ugovornim klauzulama Europske komisije (točka 9.2.).

Podizvršitelj obrade	Opis obrade	Lokacija obrade
Amazon Web Services EMEA SARL, Luksemburg (AWS)	Udomljavanje Usluga: poslužitelji, baze podataka, pohrana datoteka, sigurnosne kopije, predmemoriranje i zapisi	Europska unija (Stockholm, Švedska). Sadržaj se isporučuje putem mreže Amazon CloudFront, koja može obrađivati promet na rubnim lokacijama izvan EU-a/EGP-a.
ClickHouse, Inc. (ClickHouse Cloud)	Analitička baza podataka za statistiku kampanja, kao što su posjeti, sudjelovanja i registracije, uključujući IP adresu i informacije o pregledniku	Europska unija (Frankfurt, Njemačka), udomljeno na AWS-u.
Mailgun Technologies, Inc. (dio tvrtke Sinch)	Slanje e-poruka koje Voditelj obrade postavi sudionicima, kao što su potvrde, kodovi i obavijesti o nagradama, uključujući isporuku, otvaranja i klikove kada je praćenje omogućeno	Europska unija (regija EU-a za podatke o porukama); ograničeni podaci o računu mogu se obrađivati na globalnoj razini.
ip-api.com	Traženje približne lokacije IP adresa sudionika i otkrivanje prometa s proxy poslužitelja i podatkovnih centara radi sprečavanja prijevara i botova	Rumunjska (EU); obrada ili prijenos podataka izvan EU-a/EGP-a ne mogu se isključiti.
Google (Gemini API)	Značajke umjetne inteligencije (AI) u Uslugama, kao što su AI asistent, prijevodi i generiranje teksta. Podaci o sudionicima šalju se samo u pseudonimiziranom ili agregiranom obliku (na primjer inicijali, domena e-pošte i vrijeme registracije), osim ako ih korisnici Voditelja obrade sami ne unesu	Sjedinjene Američke Države i potencijalno druge zemlje, ovisno o krajnjoj točki API-ja i konfiguraciji obrade.
Functional Software, Inc. (Sentry)	Praćenje pogrešaka i reprodukcija sesija za Usluge, radi pronalaženja i otklanjanja pogrešaka. Izvješća mogu uključivati interne ID-jeve korisnika i računa te tehničke podatke o pregledniku korisnika Voditelja obrade. Tekst u reprodukcijama sesija je maskiran	Europska unija (Njemačka, regija Sentry EU).

Podizvršitelj obrade	Opis obrade	Lokacija obrade
Cloudflare, Inc. (Turnstile)	Zaštita od botova na obrascima kampanja, samo kada je Voditelj obrade uključi za kampanju. Prima IP adresu sudionika i signale preglednika	Globalna mreža; obrada se može odvijati izvan EU-a/EGP-a.
Features & Labels, Inc. (fal.ai)	AI generiranje i uređivanje slika, uklanjanje pozadine i glasovni zapisi u Uslugama. Prima unosne naredbe i slike koje predaju korisnici Voditelja obrade	Sjedinjene Američke Države.
Adressevælger (adressevaelger.dk)	Prijedlozi adresa u obrascima kampanja, samo kada ih Voditelj obrade uključi za kampanju. Prima tekst adrese koji sudionik upiše i IP adresu sudionika	Danska (EU).

Dodatak C – Tehničke i organizacijske mjere

Izvršitelj obrade održava sustav upravljanja sigurnošću informacija certificiran prema normi ISO/IEC 27001:2022 od strane Bureau Veritas (br. certifikata FIHSK27150F). Mjere uključuju:

- **Udomljavanje i fizička sigurnost:** svi podaci klijenata pohranjeni su u podatkovnim centrima Amazon Web Services (AWS) u Europskoj uniji. Izvršitelj obrade ne upravlja vlastitim poslužiteljima; fizičku sigurnost i sigurnost okruženja pruža AWS, koji je certificiran prema normama ISO 27001 i SOC 2.
- **Mrežna sigurnost:** poslužitelji i baze podataka rade u privatnoj mreži (Amazon VPC) kojoj se ne može pristupiti s interneta. Javni su samo usmjerivači opterećenja (load balancers) i mreža za isporuku sadržaja, zaštićeni vatrozidom web-aplikacija (AWS WAF) i DDoS zaštitom.
- **Kriptiranje:** sav promet kriptiran je putem TLS-a (HTTPS). Baze podataka, datoteke i sigurnosne kopije kriptirani su u mirovanju pomoću AES-256. Pristupni podaci za integracije dodatno su kriptirani na razini aplikacije. Lozinke su sažete i posoljene (hashed and salted) pomoću bcrypta.
- **Kontrola pristupa:** kontrola pristupa temeljena na ulogama za korisnike klijenta, dvofaktorska autentifikacija i Google jedinstvena prijava (SSO), isteci sesija i vremenski ograničeni pokušaji prijave. Pristup zaposlenika slijedi načelo najmanjih povlastica i potrebe za informiranjem, upotrebljava jedinstvene račune i višefaktorsku autentifikaciju gdje god je to moguće, pregledava se najmanje jednom godišnje i ukida se kada netko ode iz tvrtke.
- **Razdvajanje:** podaci klijenta logički su razdvojeni po računu (izolacija zakupaca/tenant isolation), a svaki se zahtjev autorizira.
- **Bilježenje i praćenje:** promjene na infrastrukturi bilježe se u revizijskom tragu zaštićenom od neovlaštenih izmjena, zapisi aplikacije prikupljaju se središnje, platforma se prati 24 sata dnevno, a klijenti mogu vidjeti aktivnost svojih korisnika u dnevniku aktivnosti.
- **Dostupnost i otpornost:** dnevne kriptirane sigurnosne kopije čuvaju se najmanje sedam dana i pohranjuju odvojeno od produkcije, oporavak se testira najmanje jednom godišnje, a planovi kontinuiteta poslovanja i oporavka od katastrofe pregledavaju se i provode svake godine.
- **Upravljanje incidentima:** dokumentirani postupak za prijavu, procjenu, suzbijanje, analizu i praćenje sigurnosnih incidenata, uključujući obavješćivanje o Povredama osobnih podataka na temelju točke 8.

- **Siguran razvoj i rad:** poslužitelji rade kao nepromjenjivi spremnici bez SSH pristupa koji se nikada ne mijenjaju ručno, a promjene se testiraju prije objave.
- **Ljudski resursi:** zaposlenici su obvezani povjerljivošću i prolaze obuku o svijesti o sigurnosti informacija u sklopu sustava upravljanja sigurnošću informacija. Partneri s pristupom infrastrukturi i sami su certificirani prema normi ISO 27001 i primaju samo onaj pristup koji zahtijeva njihov rad.
- **Smanjenje količine podataka i alati za brisanje:** Voditelj obrade odlučuje koje podatke svaka kampanja prikuplja te može izvoziti, brisati ili automatski brisati podatke o sudionicima.