Ugovor o obradi podataka

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

Standardna verzija, poslednji put ažurirana 22. oktobra 2026. Ovaj Ugovor o obradi podataka čini deo ugovora između vas i kompanije Scratcher ApS (CVR 38552864, Fruebjergvej 3, 2100 Copenhagen Ø, Danska) kada koristite Scratcher. Sačinjen je tako da ispunjava zahteve člana 28 GDPR-a.

Ugovor o obradi podataka

Ovaj Ugovor o obradi podataka sastavni je deo Ugovora između Kupca i Scratchera. Ako je ovaj Ugovor o obradi podataka priložen Ugovoru, tačka 10 Uslova korišćenja ne primenjuje se, već se primenjuje ovaj Ugovor o obradi podataka.

1. Definicije

1.1. Osim ako kontekst izričito ne zahteva drugačije, sledeći pojmovi napisani velikim početnim slovom u ovom Ugovoru o obradi podataka imaju sledeće značenje:

- „Povreda podataka o ličnosti“ je svaka slučajna ili nezakonita povreda bezbednosti podataka o ličnosti koja dovodi do slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka, izmene ili neovlašćenog otkrivanja (bez ovlašćenja) obrađivanih Podataka o ličnosti ili neovlašćenog pristupa njima.
- „Rukovalac“ označava Kupca kada određuje svrhe i načine obrade Podataka o ličnosti u smislu GDPR-a.
- „Obrađivač“ označava Scratcher kada obrađuje Podatke o ličnosti u ime Rukovaoca.
- „Podaci o ličnosti“ označavaju svaki podatak koji se odnosi na fizičko lice čiji je identitet određen ili odrediv (član 4 stav 1 GDPR-a), a koji Obrađivač obrađuje u ime Rukovaoca na osnovu Ugovora.
- „GDPR“ označava Uredbu (EU) 2016/679 Evropskog parlamenta i Saveta od 27. aprila 2016. o zaštiti fizičkih lica u vezi sa obradom podataka o ličnosti i o slobodnom kretanju takvih podataka i o stavljanju van snage Direktive 95/46/EZ (Opšta uredba o zaštiti podataka).
- „Podobrađivač“ označava svako lice, osim zaposlenog kod Obrađivača, koje Obrađivač angažuje za obradu Podataka o ličnosti u ime Obrađivača i u skladu sa njegovim uputstvima, u obimu i za svrhe navedene u Ugovoru o obradi podataka.

1.2. Pojmovi napisani velikim početnim slovom koji nisu definisani gore imaju isto značenje kao u Ugovoru, osim ako kontekst izričito ne zahteva drugačije.

2. Predmet

2.1. Odredbe i uslovi sadržani u ovom Ugovoru o obradi podataka primenjuju se na obradu Podataka o ličnosti koju Obrađivač vrši u ime i po uputstvima Rukovaoca.

2.2. Kada se u ovom Ugovoru o obradi podataka pominje Obrađivač, odgovarajuće odredbe Ugovora o obradi podataka primenjuju se i na svakog Podobrađivača kog Obrađivač angažuje.

3. Uputstva Rukovaoca i uslovi obrade

3.1. Obrađivač je dužan da obrađuje Podatke o ličnosti isključivo u skladu sa dokumentovanim uputstvima Rukovaoca, uključujući i u pogledu prenosa Podataka o ličnosti u treću zemlju, osim ako je na to obavezan pravom Unije ili države članice kojem Obrađivač podleže. U tom slučaju Obrađivač je dužan da Rukovaoca obavesti o tom pravnom zahtevu pre obrade, osim ako to pravo zabranjuje takvo obaveštavanje iz važnih razloga javnog interesa.

3.2. Obrađivač obrađuje Podatke o ličnosti onih kategorija lica na koja se podaci odnose koje Rukovalac (uključujući njegove kupce) otpremi ili dostavi prilikom korišćenja Usluga. Vrste Podataka o ličnosti i kategorije lica na koja se podaci odnose, koji se obrađuju u ime Rukovaoca, navedeni su u Prilogu A ovog Ugovora o obradi podataka.

3.3. Strane su saglasne da se ovaj Ugovor o obradi podataka i Ugovor koji Rukovalac može zaključiti prilikom korišćenja Usluga smatraju dokumentovanim uputstvima Rukovaoca. Rukovalac može Obrađivaču dati dodatna dokumentovana uputstva za prikupljanje podataka o ličnosti prilagođavanjem podešavanja Usluga. Strane se takođe mogu pismeno dogovoriti o izvršenju dodatnih uputstava Rukovaoca i o ceni za to.

3.4. Obrađivač obrađuje Podatke o ličnosti od trenutka kada ih Rukovalac otpremi ili prenese prilikom korišćenja Usluga do njihovog uklanjanja, ali ne duže od perioda navedenog u članu 12 ovog Ugovora o obradi podataka.

3.5. Obrađivač je dužan da odmah obavesti Rukovaoca ako, po njegovom mišljenju, neko uputstvo krši GDPR ili druge odredbe Unije ili države članice o zaštiti podataka.

3.6. Rukovalac se obavezuje da, na zahtev Obrađivača, bez odlaganja dostavi sve informacije, dokumente ili pomoć potrebne kako bi Obrađivač pravilno ispunio sve zahteve GDPR-a prilikom obrade Podataka o ličnosti u ime Rukovaoca.

4. Poverljivost Podataka o ličnosti

4.1. Obrađivač je dužan da koristi Podatke o ličnosti isključivo u svrhu pružanja Usluga i ostvarivanja svojih prava iz Ugovora. Osim ako zakon ne zahteva drugačije, Obrađivač ne sme da otkriva Podatke o ličnosti trećim licima.

4.2. Obrađivač je dužan da obezbedi da pristup Podacima o ličnosti imaju samo oni zaposleni ili dobavljači Obrađivača kojima su takvi podaci potrebni za obavljanje njihovih dužnosti ili za pružanje usluga Obrađivaču, kao i da su se sva lica ovlašćena za obradu Podataka o ličnosti obavezala na čuvanje poverljivosti ili da podležu odgovarajućoj zakonskoj obavezi čuvanja poverljivosti.

4.3. Ako je Obrađivač dužan da Podatke o ličnosti otkrije trećim licima (npr. organima za sprovođenje zakona) kako bi ispunio zakonske zahteve, Obrađivač je dužan da Rukovaoca odmah obavesti o zahtevima za otkrivanje Podataka o ličnosti, osim ako zakon ne zahteva drugačije.

4.4. Ove obaveze čuvanja poverljivosti ostaju na snazi i nakon prestanka ovog Ugovora o obradi podataka.

5. Tehničke i organizacione mere

5.1. Uzimajući u obzir najnovija dostignuća, troškove sprovođenja i prirodu, obim, kontekst i svrhe obrade, kao i rizike različite verovatnoće i ozbiljnosti za prava i slobode fizičkih lica, Obrađivač je dužan da pre

obrade Podataka o ličnosti i u svakom trenutku tokom obrade Podataka o ličnosti primeni odgovarajuće tehničke i organizacione mere neophodne za obezbeđivanje bezbednosti Podataka o ličnosti. Prilikom izbora i primene tehničkih i organizacionih mera za obezbeđivanje odgovarajućeg nivoa bezbednosti, Obrađivač je naročito dužan da uzme u obzir rizike koji proističu iz obrade Podataka o ličnosti lica na koje se podaci odnose, od slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka, izmene, neovlašćenog otkrivanja prenetih, sačuvanih ili na drugi način obrađivanih podataka ili nezakonitog pristupa njima.

5.2. Budući da je Obrađivač profesionalac u svojoj oblasti i da ima znanje i iskustvo u pružanju Usluga, Obrađivač bira i određuje tehničke i organizacione mere neophodne za postizanje ciljeva navedenih u tački 5.1 ovog Ugovora o obradi podataka, ali takve mere u svakom slučaju moraju biti u skladu sa zahtevima merodavnih propisa. Ipak, Rukovalac ima pravo da Obrađivaču daje uputstva i predloge u vezi sa primenom tehničkih i organizacionih mera bezbednosti. Obrađivač je dužan da uzme u obzir takve predloge Rukovaoca, da ih razmotri i da (i) Rukovaocu dostavi obrazložen odgovor o tome kako će Obrađivač sprovesti uputstva Rukovaoca (ii) odmah preduzme korake za sprovođenje takvih mera.

5.3. Tehničke i organizacione mere koje Obrađivač primenjuje u trenutku zaključenja ovog Ugovora o obradi podataka opisane su u Prilogu C. Obrađivač održava sistem upravljanja bezbednošću informacija sertifikovan prema standardu ISO/IEC 27001 i može vremenom da ažurira mere, pod uslovom da se ukupni nivo bezbednosti ne smanji.

5.4. Uzimajući u obzir prirodu obrade i informacije koje su mu dostupne, Obrađivač je dužan da pomaže Rukovaocu u obezbeđivanju ispunjenja obaveza iz člana 32 GDPR-a.

6. Revizija obrade podataka

6.1. Obrađivač je dužan da Rukovaocu stavi na raspolaganje sve informacije neophodne za dokazivanje ispunjenja obaveza utvrđenih članom 28 GDPR-a, uključujući svoj važeći sertifikat ISO/IEC 27001 i, na zahtev, svoju Izjavu o primenljivosti (Statement of Applicability).

6.2. Kako bi proverio da li Obrađivač pravilno obrađuje Podatke o ličnosti, Rukovalac ima pravo da vrši kontrolu takve obrade pod sledećim uslovima: (i) revizija se mora odnositi isključivo na obradu Podataka o ličnosti; (ii) Rukovalac mora obavestiti Obrađivača o želji da sprovede reviziju u razumnom roku, koji ne može biti kraći od 4 nedelje; (iii) revizija se mora sprovesti tako da ne ometa svakodnevne aktivnosti Obrađivača; (iv) revizija se mora sprovesti o trošku Rukovaoca; (v) reviziju mora sprovesti nezavisno lice čiju kandidaturu Obrađivač mora unapred odobriti, pri čemu takvo odobrenje ne sme biti neopravdano uskraćeno, i koje se mora obavezati da će štititi Poverljive informacije Obrađivača.

6.3. Obrađivač ima pravo na naknadu za svoju pomoć u sprovođenju revizije. Iznos takve naknade određuje Obrađivač, uzimajući u obzir troškove koje je Obrađivač imao u vezi sa revizijom. Obrađivač je dužan da Rukovaoca obavesti o iznosu naknade pre revizije.

6.4. Revizije i kontrole koje sprovodi nadležni nadzorni organ ne podležu uslovima iz tačaka 6.2 i 6.3.

6.5. Ako Rukovalac nije zadovoljan rezultatima revizije, Rukovalac ima pravo da jednostrano, vansudskim putem, raskine ovaj Ugovor o obradi podataka i Ugovor. U tom slučaju raskid oba ugovora je jedina mera koju Rukovalac može preduzeti, a Obrađivač nije dužan da Rukovaocu nadoknadi bilo kakvu štetu.

7. Podobrađivači

7.1. Rukovalac ovim daje Obrađivaču opšte prethodno ovlašćenje da angažuje Podobrađivače koji će obrađivati Podatke o ličnosti u ime Obrađivača u obimu i za svrhe navedene u ovom Ugovoru o obradi podataka.

7.2. Obrađivač je dužan da obezbedi da sa angažovanim Podobrađivačima bude zaključen pisani ugovor kojim se Podobrađivači obavezuju da će poštovati iste obaveze zaštite podataka kao one utvrđene ovim Ugovorom o obradi podataka, a naročito da će pružiti dovoljne garancije za primenu odgovarajućih tehničkih i organizacionih mera tako da obrada ispunjava zahteve GDPR-a. Obrađivač odgovara Rukovaocu za izvršenje obaveza Podobrađivača.

7.3. Važeća lista Podobrađivača navedena je u Prilogu B ovog Ugovora o obradi podataka. Obrađivač je dužan da Rukovaoca obavesti o svojim planovima da zameni ili angažuje novog Podobrađivača tako što će mu takve informacije staviti na raspolaganje najkasnije 14 kalendarskih dana pre planiranog događaja.

7.4. Ako Rukovalac nastavi da koristi Usluge nakon zamene ili angažovanja novog Podobrađivača, pošto ga je Obrađivač obavestio u skladu sa postupkom iz tačke 7.3 ovog Ugovora o obradi podataka, smatraće se da je Rukovalac dao saglasnost na takve radnje Obrađivača. Ako Rukovalac nije saglasan sa takvom zamenom ili angažovanjem Podobrađivača, Rukovalac ima pravo da jednostrano raskine Ugovor vansudskim putem. U tom slučaju raskid Ugovora je jedina mera koju Rukovalac može preduzeti, a Obrađivač nije dužan da Rukovaocu nadoknadi bilo kakvu štetu.

7.5. Ako Rukovalac povuče svoje opšte ovlašćenje za angažovanje Podobrađivača, Obrađivač ima pravo da jednostrano raskine Ugovor vansudskim putem, pri čemu će se smatrati da je takav raskid izvršen iz važnih razloga i da Rukovalac usled takvog raskida nije pretrpeo nikakvu štetu.

8. Povreda podataka o ličnosti

8.1. Obrađivač je dužan da Rukovaoca obavesti o svakoj Povredi podataka o ličnosti koja utiče na Podatke o ličnosti, na imejl adresu navedenu u Prodajnoj ponudi ili, ako ona nije navedena, na imejl adresu vlasnika naloga Rukovaoca, bez nepotrebnog odlaganja, a najkasnije u roku od 24 sata od saznanja za Povredu podataka o ličnosti, i da, uzimajući u obzir prirodu pruženih Usluga i obrade Podataka o ličnosti i dostupne informacije, Rukovaocu dostavi sledeće informacije: (i) prirodu Povrede podataka o ličnosti, uključujući, ako je moguće, kategorije lica na koja se podaci odnose i njihov približan broj; (ii) moguće posledice Povrede podataka o ličnosti; (iii) mere koje je Obrađivač preduzeo ili predlaže da se preduzmu radi rešavanja Povrede podataka o ličnosti, uključujući, kada je to primereno, mere za ublažavanje mogućih negativnih posledica Povrede podataka o ličnosti; (iv) ime i prezime i kontakt podatke lica za zaštitu podataka o ličnosti ili bilo kog drugog kontakt lica koje može pružiti dodatne informacije.

8.2. Obrađivač je dužan da dokumentuje sve Povrede podataka o ličnosti, uključujući činjenice u vezi sa Povredom podataka o ličnosti, njene posledice i preduzete korektivne mere. U slučajevima predviđenim GDPR-om ili drugim merodavnim propisima, Obrađivač je dužan da takvu dokumentaciju dostavi nadzornom organu.

8.3. Uzimajući u obzir prirodu obrade i informacije koje su mu dostupne, Obrađivač je dužan da pomaže Rukovaocu u obezbeđivanju ispunjenja njegovih obaveza iz članova 33 i 34 GDPR-a. Rukovalac ostaje odgovoran za obaveštavanje nadzornog organa i, kada je to potrebno, lica na koja se podaci odnose. Osim ako je Povreda podataka o ličnosti prouzrokovana kršenjem obaveza Obrađivača iz ovog Ugovora o obradi podataka, za pomoć Obrađivača koja prevazilazi obaveštenje iz tačke 8.1 mogu se naplatiti dodatni troškovi.

9. Prenos Podataka o ličnosti u treće zemlje

9.1. Svaki prenos podataka o ličnosti u treće zemlje (van EU/EEP) koji vrši Obrađivač može se odvijati isključivo na osnovu dokumentovanih uputstava Rukovaoca i uvek mora biti u skladu sa Poglavljem V GDPR-a.

9.2. Odobrenje Rukovaoca za Podobrađivače navedene u Prilogu B predstavlja dokumentovano uputstvo za prenose koje ti Podobrađivači vrše, kako je tamo opisano. Svaki takav prenos mora se zasnivati na odluci Evropske komisije o primerenosti (uključujući Okvir za zaštitu privatnosti podataka između EU i SAD (EU–US Data Privacy Framework) za sertifikovane primaoce), na standardnim ugovornim klauzulama Evropske komisije ili na drugom instrumentu za prenos iz Poglavlja V GDPR-a.

10. Saradnja

10.1. Uzimajući u obzir prirodu pruženih Usluga i obrade Podataka Kupca i dostupne informacije, Obrađivač je dužan da sarađuje sa Rukovaocem kako bi se obezbedilo izvršenje obaveza navedenih u članovima 32–36 GDPR-a. U tu svrhu, i samo u obimu navedenom u ovom Ugovoru o obradi podataka, Obrađivač je dužan da Rukovaocu dostavi tražene informacije neophodne za pravilno izvršenje obaveza Rukovaoca iz GDPR-a.

10.2. Ako je verovatno da će neka vrsta obrade, posebno korišćenjem novih tehnologija i uzimajući u obzir prirodu, obim, kontekst i svrhe obrade, prouzrokovati visok rizik za prava i slobode fizičkih lica, Obrađivač je dužan da pre obrade pruži podršku Rukovaocu u sprovođenju procene uticaja predviđenih radnji obrade na zaštitu Podataka o ličnosti.

10.3. Ako lice na koje se podaci odnose, nadzorni organ ili treće lice zatraži od Obrađivača da u skladu sa zakonom dostavi bilo kakve informacije o obrađivanim Podacima o ličnosti, Obrađivač je dužan da takve zahteve bez nepotrebnog odlaganja prosledi Rukovaocu. Obrađivač se obavezuje da Rukovaocu pomogne u potrebnoj meri u odgovaranju na zahteve lica na koja se podaci odnose, nadzornih organa ili trećih lica i u ispunjavanju obaveza Rukovaoca u vezi sa ostvarivanjem prava lica na koja se podaci odnose, uključujući, ali ne ograničavajući se na pravo na ispravku i brisanje podataka o ličnosti, pravo na prenosivost podataka o ličnosti, pravo na prigovor i pravo na ograničenje obrade. Obrađivač je dužan da obezbedi da informacije kojima raspolaže budu dostavljene u zakonom propisanim rokovima.

11. Obaveze Rukovaoca

11.1. Rukovalac određuje, po sopstvenom nahođenju i na sopstvenu odgovornost, vrste Podataka o ličnosti i kategorije lica na koja se podaci odnose koji će biti dostavljeni Obrađivaču i dužan je da Obrađivaču dostavlja samo one Podatke o ličnosti koji su neophodni da bi Obrađivač pravilno pružao Usluge. Rukovalac snosi sve povezane rizike, uključujući rizik da Obrađivač primi više Podataka o ličnosti nego što je potrebno.

11.2. Rukovalac izjavljuje i garantuje da je pribavio i da će tokom celog trajanja Ugovora održavati sve potrebne dozvole i ovlašćenja potrebne za dostavljanje Podataka o ličnosti Obrađivaču i za angažovanje Obrađivača da obrađuje Podatke o ličnosti na osnovu Ugovora.

12. Brisanje i vraćanje Podataka o ličnosti

12.1. Po prestanku Ugovora ili ovog Ugovora o obradi podataka, Obrađivač je dužan da, po izboru Rukovaoca, izbriše sve Podatke o ličnosti obrađivane u ime Rukovaoca ili da sve Podatke o ličnosti vrati Rukovaocu (Rukovalac u svakom trenutku može da izveze svoje podatke iz Usluga) i izbriše sve postojeće kopije, kao i da Rukovaocu potvrdi da je to učinio, osim ako pravo Unije ili države članice zahteva čuvanje Podataka o ličnosti. Kopije u rezervnim kopijama brišu se kada rezervne kopije isteknu u svom redovnom ciklusu i u međuvremenu se ne koriste ni u koju drugu svrhu.

13. Odgovornost

13.1. Bez obzira na bilo kakvu štetu koju Rukovalac pretrpi, celokupna odgovornost Obrađivača na osnovu ovog Ugovora o obradi podataka ograničena je na sledeći način: ukupna odgovornost Obrađivača i bilo kog od njegovih dobavljača za sve zahteve koji proističu iz ovog Ugovora o obradi podataka ili su u vezi sa njim ne može premašiti iznos koji je Rukovalac stvarno platio Obrađivaču za Usluge tokom dvanaest (12) meseci koji prethode datumu događaja koji je doveo do zahteva. U najvećoj meri dozvoljenoj merodavnim pravom, Obrađivač ili njegovi dobavljači ni u kom slučaju neće biti odgovorni za bilo kakvu posebnu, slučajnu, posrednu ili posledičnu štetu (uključujući, ali ne ograničavajući se na štetu zbog gubitka dobiti, podataka ili drugih informacija, prekida poslovanja, telesne povrede, gubitka privatnosti), čak i ako je Obrađivač ili dobavljač bio upozoren na mogućnost takve štete i čak i ako pravni lek ne ostvari svoju osnovnu svrhu.

13.2. Ograničenja iz tačke 13.1 važe samo između strana. Ona se ne primenjuju na odgovornost koja se prema merodavnom pravu ne može ograničiti i ne utiču na prava lica na koja se podaci odnose iz člana 82 GDPR-a.

14. Važenje 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. Obaveze Obrađivača traju sve dok obrađuje Podatke o ličnosti u ime Rukovaoca.

15. Završne odredbe

15.1. Obrađivač je dužan da o svakoj nameravanoj izmeni Ugovora o obradi podataka obavesti najmanje 30 dana pre nameravane izmene. Ako Rukovalac nastavi da koristi Usluge nakon najave izmena Ugovora o obradi podataka, smatraće se da je Rukovalac saglasan sa izmenama Ugovora o obradi podataka. Ako Rukovalac nije saglasan sa izmenama, Rukovalac neće moći da koristi Usluge i imaće pravo da raskine Ugovor.

15.2. U slučaju nesaglasnosti između ovog Ugovora o obradi podataka i Ugovora, u pogledu obrade Podataka o ličnosti preovladava ovaj Ugovor o obradi podataka.

15.3. Na ovaj Ugovor o obradi podataka primenjuje se isto pravo, a sporovi se rešavaju na isti način kao što je utvrđeno u Ugovoru.

15.4. Prilozi:

- Prilog A: Pojedinosti obrade Podataka o ličnosti;
- Prilog B: Odobreni Podobrađivači;
- Prilog C: Tehničke i organizacione mere

Prilog A – Pojedinosti obrade Podataka o ličnosti

Predmet i trajanje	Obrada Podataka o ličnosti u vezi sa Uslugama tokom trajanja Ugovora, a nakon toga do brisanja ili vraćanja Podataka o ličnosti u skladu sa tačkom 12.
Priroda obrade	Hosting i skladištenje; prikupljanje Podataka o ličnosti putem kampanja i formulara Rukovaoca; prikaz, izvoz i brisanje u Uslugama; slanje imejlova i poruka učesnicima koje podešava Rukovalac (na primer potvrde, kodovi i obaveštenja o nagradama); prenos u sopstvene sisteme Rukovaoca putem integracija, webhookova i API-ja po uputstvu Rukovaoca; podrška i otklanjanje grešaka.
Svrha obrade Podataka o ličnosti	Omogućavanje Rukovaocu da koristi Usluge Obrađivača kako je dogovoreno u Ugovoru
Radnja obrade Podataka o ličnosti	Prikupljanje i skladištenje Podataka Kupca, uključujući Podatke o ličnosti dostavljene prilikom korišćenja Usluga
Vrste Podataka o ličnosti	Ime, prezime, imejl adresa, IP adresa i približna lokacija utvrđena na osnovu nje, datum i vreme registracije (created at) i dodatni podaci kao što su datum rođenja i broj telefona (ako ih Kupac prikuplja). U zavisnosti od toga kako Rukovalac podesi svoje kampanje, i odgovori na pitanja u kampanji, rezultati igara i osvojene nagrade, kodovi, evidencija pristanaka, fajlovi koje učesnici otpreme (na primer slike) i tehnički podaci kao što su informacije o pregledaču i uređaju.
Posebne vrste podataka	Nije predviđeno. Rukovalac ne sme putem Usluga da prikuplja posebne vrste podataka o ličnosti (član 9 GDPR-a) niti podatke o krivičnim osudama (član 10 GDPR-a), osim ako je to pismeno dogovoreno.
Kategorije lica na koja se podaci odnose	Učesnici kampanja Rukovaoca (Kupca), posetioci kampanja Rukovaoca koji se ne prijave (IP adresa, približna lokacija i informacije o pregledaču) i korisnici Usluga kod Rukovaoca, u meri u kojoj se njihovi podaci obrađuju u ime Rukovaoca.
Mesto obrade Podataka o ličnosti	Podaci o ličnosti obrađuju se u prostorijama Obrađivača i na virtuelnim serverima koji se nalaze u Evropskoj uniji, kao i kod Podobrađivača navedenih u Prilogu B, na lokacijama koje su tamo navedene.
Trajanje obrade / period čuvanja	Kako ga Rukovalac podesi u Uslugama. U skladu sa tačkom 9.4 Uslova korišćenja, Obrađivač može da izbriše Podatke o ličnosti starije od tri (3) godine.

Prilog B – Odobreni Podobrađivači

U trenutku zaključenja Ugovora o obradi podataka, Rukovalac odobrava angažovanje dole navedenih Podobrađivača. Prenosi van EU/EEP zasnivaju se na Okviru za zaštitu privatnosti podataka između EU i SAD (EU–US Data Privacy Framework) kada je primalac sertifikovan, ili na standardnim ugovornim klauzulama Evropske komisije (tačka 9.2).

Podobrađivač	**Opis obrade**	**Lokacija obrade**
Amazon Web Services EMEA SARL, Luksemburg (AWS)	Hosting Usluga: serveri, baze podataka, skladištenje fajlova, rezervne kopije, keširanje i logovi	Evropska unija (Stokholm, Švedska). Sadržaj se isporučuje putem mreže Amazon CloudFront, koja saobraćaj može da obrađuje na rubnim lokacijama (edge locations) van EU/EEP.
ClickHouse, Inc. (ClickHouse Cloud)	Analitička baza podataka za statistiku kampanja, kao što su posete, učešća i prijave, uključujući IP adresu i informacije o pregledaču	Evropska unija (Frankfurt, Nemačka), hostovano na AWS-u.
Mailgun Technologies, Inc. (deo kompanije Sinch)	Slanje imejlova koje Rukovalac podešava za učesnike, kao što su potvrde, kodovi i obaveštenja o nagradama, uključujući isporuku, otvaranja i klikove kada je praćenje uključeno	Evropska unija (EU region za podatke iz poruka); ograničeni podaci o nalogu mogu se obrađivati globalno.
ip-api.com	Utvrđivanje približne lokacije IP adresa učesnika i otkrivanje saobraćaja sa proksi servera i iz data centara, radi sprečavanja prevara i botova	Rumunija (EU); obrada ili prenos podataka van EU/EEP ne mogu se isključiti.
Google (Gemini API)	AI funkcije u Uslugama, kao što su AI asistent, prevodi i generisanje teksta. Podaci o učesnicima šalju se samo u pseudonimizovanom ili zbirnom obliku (na primer inicijali, domen imejl adrese i vreme prijave), osim ako ih korisnici Rukovaoca sami unesu	Sjedinjene Američke Države i potencijalno druge zemlje, u zavisnosti od API krajnje tačke i konfiguracije obrade.
Functional Software, Inc. (Sentry)	Praćenje grešaka i snimci sesija (session replays) za Usluge, radi pronalaženja i otklanjanja grešaka. Izveštaji mogu sadržati interne ID-jeve korisnika i naloga i tehničke podatke o pregledaču korisnika Rukovaoca. Tekst u snimcima sesija je maskiran	Evropska unija (Nemačka, Sentry EU region).
Cloudflare, Inc. (Turnstile)	Zaštita od botova na formularima kampanja, samo kada je Rukovalac uključi za kampanju. Prima IP adresu učesnika i signale pregledača	Globalna mreža; obrada se može odvijati van EU/EEP.
Features & Labels, Inc. (fal.ai)	AI generisanje i uređivanje slika, uklanjanje pozadine i glasovna naracija (voice-over) u Uslugama. Prima promptove i slike koje korisnici Rukovaoca dostave	Sjedinjene Američke Države.

Podobrađivač	Opis obrade	Lokacija obrade
Adressevælger (adressevaelger.dk)	Predlozi adresa u formularima kampanja, samo kada ih Rukovalac uključi za kampanju. Prima tekst adrese koji učesnik unosi i IP adresu učesnika	Danska (EU).

Prilog C – Tehničke i organizacione mere

Obrađivač održava sistem upravljanja bezbednošću informacija koji je Bureau Veritas sertifikovao prema standardu ISO/IEC 27001:2022 (broj sertifikata FIHSK27150F). Mere obuhvataju:

- **Hosting i fizička bezbednost:** svi podaci kupaca čuvaju se u data centrima kompanije Amazon Web Services (AWS) u Evropskoj uniji. Obrađivač nema sopstvene servere; fizičku bezbednost i bezbednost okruženja obezbeđuje AWS, koji je sertifikovan prema standardima ISO 27001 i SOC 2.
- **Bezbednost mreže:** serveri i baze podataka rade u privatnoj mreži (Amazon VPC) kojoj se ne može pristupiti sa interneta. Javni su samo balanseri opterećenja (load balancers) i mreža za isporuku sadržaja, zaštićeni zaštitnim zidom za veb-aplikacije (AWS WAF) i zaštitom od DDoS napada.
- **Šifrovanje:** sav saobraćaj je šifrovan putem TLS-a (HTTPS). Baze podataka, fajlovi i rezervne kopije šifrovani su u stanju mirovanja algoritmom AES-256. Pristupni podaci za integracije dodatno su šifrovani na nivou aplikacije. Lozinke se heširaju uz dodatu nasumičnu vrednost (salt) pomoću bcrypt-a.
- **Kontrola pristupa:** kontrola pristupa zasnovana na ulogama za korisnike kupaca, dvofaktorska autentifikacija i jedinstvena prijava preko Google naloga (single sign-on), automatsko isticanje sesija i ograničen broj pokušaja prijave. Pristup zaposlenih zasniva se na principima najmanjih privilegija i neophodnog znanja (need-to-know), koristi jedinstvene naloge i višefaktorsku autentifikaciju gde je to moguće, preispituje se najmanje jednom godišnje i opoziva se kada neko napusti kompaniju.
- **Razdvajanje:** podaci kupaca logički su razdvojeni po nalozima (izolacija zakupaca – tenant isolation), a svaki zahtev se autorizuje.
- **Evidentiranje i nadzor:** izmene infrastrukture beleže se u revizorskom tragu zaštićenom od neovlašćenih izmena, logovi aplikacije prikupljaju se centralizovano, platforma se nadzire 24 sata dnevno, a kupci mogu da vide aktivnosti svojih korisnika u dnevniku aktivnosti.
- **Dostupnost i otpornost:** dnevne šifrovane rezervne kopije koje se čuvaju najmanje sedam dana i odvojeno od produkcionog okruženja, vraćanje podataka koje se testira najmanje jednom godišnje, kao i planovi kontinuiteta poslovanja i oporavka od katastrofe koji se svake godine preispituju i uvežbavaju.
- **Upravljanje incidentima:** dokumentovan postupak za prijavljivanje, procenu, ograničavanje, analizu i dalje praćenje bezbednosnih incidenata, uključujući obaveštavanje o Povredama podataka o ličnosti u skladu sa tačkom 8.
- **Bezbedan razvoj i rad:** serveri rade kao nepromenljivi kontejneri bez SSH pristupa koji se nikada ne menjaju ručno, a izmene se testiraju pre objavljivanja.
- **Ljudi:** zaposleni su obavezani na čuvanje poverljivosti i prolaze obuku o svesti o bezbednosti informacija u okviru sistema upravljanja bezbednošću informacija. Partneri sa pristupom infrastrukturi i sami su sertifikovani prema standardu ISO 27001 i dobijaju samo onaj pristup koji im je potreban za njihov rad.

- **Alati za minimizaciju i brisanje podataka:** Rukovalac odlučuje koje podatke prikuplja svaka kampanja i može da izveze, izbriše ili automatski briše podatke o učesnicima.