

Globalhost d.o.o.
Kralja Tvrtka 42,
72290 Novi Travnik,
Bosna i Hercegovina

Ugovor o obradi podataka (DPA)

Verzija: 1.2, mart, 2026.

Ovaj Ugovor o obradi podataka - Data Processing Agreement (dalje u tekstu „DPA“) je aneks Uvjetima korištenja Globalhost d.o.o. („Uvjeti“). Za KORISNIKE kod kojih Globalhost djeluje dijelom kao obrađivač, ovaj DPA čini sastavni dio Uvjeta korištenja i stavlja se korisniku na raspolaganje putem web stranice Globalhost d.o.o. i/ili na zahtjev putem e-maila ili korisničkog tiketa. Prihvatanjem Uvjeta korištenja smatra se da je korisnik, u mjeri u kojoj je ovaj DPA primjenjiv na ugovorenu uslugu, prihvatio i ovaj DPA. U slučaju neslaganja u pitanjima obrade ličnih podataka, prednost ima DPA.

1. Strane i uloge

Globalhost d.o.o. („Obradivač“) pruža hosting i povezane infrastrukturne usluge. **Korisnik usluga („Kontrolor“)** samostalno određuje svrhe i sredstva obrade ličnih podataka za koje koristi usluge Obradivača.

- Globalhost d.o.o. ne određuje svrhe ni sredstva takve obrade, niti preuzima odgovornost za sadržaj, obim, zakonitost, tačnost, ažurnost ili svrhu ličnih podataka i drugih sadržaja koje Kontrolor pohranjuje, prenosi, objavljuje ili na drugi način koristi putem ugovorenih usluga.

- Obrade ličnih podataka koje Globalhost d.o.o. vrši za svoje potrebe, nezavisno od sadržaja, aplikacija i podataka Kontrolora, uređene su važećim propisima, Uvjetima korištenja i Politikom privatnosti Globalhost d.o.o. U tim slučajevima Globalhost d.o.o. nastupa isključivo kao samostalni kontrolor u okviru svojih zasebnih poslovnih i zakonskih obaveza, bez bilo kakvog uticaja na određivanje svrhe ili sredstava obrade sadržaja, aplikacija i podataka Kontrolora.

2. Predmet i trajanje

- Kontrolor koristi usluge web hostinga, VPS i/ili dedicated servera, kolokacije i/ili drugih infrastrukturnih usluga Obradivača za pohranu, prijenos i korištenje svojih sadržaja, aplikacija, e-pošte, baza podataka i drugih resursa, pri čemu samostalno određuje svrhe i sredstva obrade ličnih podataka koji se u tom okviru mogu nalaziti. Takvi podaci mogu, prema odluci Kontrolora, obuhvatati identifikacione podatke krajnjih korisnika, tehničke i komunikacione podatke, podatke o korištenju usluge, te druge podatke koje je Kontrolor odlučio pohraniti ili na drugi način koristiti putem ugovorene usluge.

- Obradivač nema rutinski uvid u sadržaj koji Kontrolor hostuje ili na drugi način koristi putem ugovorene usluge, uključujući ali ne ograničavajući se na sadržaj web stranica, aplikacija, e-pošte, baza podataka i drugih resursa, niti tom sadržaju pristupa osim ukoliko je to nužno radi izvršenja ugovornih obaveza Obradivača,

pružanja tehničke podrške, otklanjanja tehničkih problema, postupanja po dokumentovanim uputama ili zahtjevima Kontrolora, zaštite infrastrukture i usluga Obradivača od sigurnosnih prijetnji, zloupotreba i incidenata koji utiču ili mogu uticati na njihov rad, sigurnost, dostupnost, integritet ili stabilnost, ili postupanja po obavezujućim zahtjevima nadležnih tijela, u mjeri dopuštenoj važećim propisima. Do obrade ličnih podataka od strane Obradivača može doći isključivo kada i u mjeri u kojoj je to nužno za navedene svrhe.

- Obradivač ne koristi lične podatke obuhvaćene ovim odnosom za vlastite marketinške, profilne ili druge samostalne svrhe, niti samostalno određuje svrhe i sredstva njihove obrade izvan okvira ovog DPA.

- Kontrolor je odgovoran za zakonitost, sadržaj, obim, tačnost, ažurnost i sigurnost podataka, sadržaja, aplikacija, baza podataka, korisničkih naloga, pristupnih podataka, konfiguracija i drugih resursa koje koristi putem ugovorene usluge, kao i za njihovo korištenje i hostovanje u skladu sa Uvjetima korištenja i važećim propisima. To uključuje, bez ograničenja, odgovornost Kontrolora za sigurnost vlastitih web stranica, aplikacija, skripti, dodataka, formi, korisničkih naloga, lozinki, pristupnih prava, konfiguracije, uređaja i drugih elemenata koji nisu u isključivom domenu infrastrukture Obradivača.

-Po prestanku usluge, podaci u odnosu na koje je došlo do obrade od strane Obradivača brišu se, anonimiziraju ili stavljaju van upotrebe u skladu sa internim procedurama Obradivača i važećim propisima, osim ako je njihovo duže čuvanje zakonski obavezno ili dopušteno na osnovu važećih propisa.

3. Upute Kontrolora

- Obradivač postupa po dokumentovanim uputama Kontrolora isključivo u mjeri u kojoj se takve upute odnose na ugovorenu hosting i infrastrukturnu uslugu i u kojoj su tehnički, organizaciono i pravno provedive. Dokumentovane upute mogu proizlaziti iz narudžbe usluge, konfiguracije naloga, ticketa, e-maila ili drugog pisanog ili elektronskog zahtjeva Kontrolora, uključujući upute u vezi sa brisanjem, blokiranjem ili omogućavanjem pristupa podacima, kada je to primjenjivo na ugovorenu uslugu i dopušteno važećim propisima.

- Ovaj DPA, sa aspekta obaveza Obradivača ne obuhvata održavanje, upravljanje, izmjene, razvoj, sigurnosno podešavanje niti administraciju web stranica Kontrolora, aplikacija, sadržaja, baza podataka, korisničkih naloga, skripti, dodataka, formi, uređaja ili drugih resursa Kontrolora, osim u dijelu koji je izričito obuhvaćen ugovorenim hosting ili infrastrukturnom uslugom.

- Ako Obradivač smatra da je određena uputa očigledno protivna važećim propisima o zaštiti podataka, izvan okvira ugovorene usluge, tehnički ili organizaciono neprovediva, ili da može dovesti do nesrazmjernog sigurnosnog rizika za infrastrukturu Obradivača, njegove usluge ili druge korisnike, o tome će, gdje je to razumno moguće, obavijestiti Kontrolora i može odbiti izvršenje takve upute ili privremeno obustaviti njeno izvršenje do pojašnjenja, osim ako je postupanje obavezno po zakonu ili nalogu nadležnog tijela.

- Obradivač će, na dokumentovan zahtjev Kontrolora i u mjeri u kojoj je to relevantno za ugovorenu uslugu te tehnički, organizaciono i pravno provedivo, pružiti razumno potrebne informacije i ograničenu tehničku pomoć radi omogućavanja Kontroloru da ispuni svoje obaveze u vezi sa zahtjevima nosilaca podataka, procjenom učinka na zaštitu podataka i prethodnim savjetovanjem sa nadležnim tijelom, isključivo u dijelu koji se odnosi na obradu u domenu Obradivača i informacije kojima Obradivač raspolaže. Kontrolor ostaje isključivo odgovoran za zaprimanje, procjenu i rješavanje zahtjeva nosilaca podataka, kao i za svaku komunikaciju s nosiocima podataka i nadležnim tijelima, osim ako je drugačije izričito ugovoreno.

4. Povjerljivost

Obradivač osigurava da osobe koje u okviru svojih radnih, ugovornih ili drugih ovlaštenja pružaju podršku, održavaju uslugu ili upravljaju infrastrukturom poštuju povjerljivost i primjenjuju princip najmanjih privilegija. Takve osobe nemaju rutinski uvid u sadržaj web stranica, aplikacija, e-pošte, baza podataka ni drugih resursa Kontrolora, niti im pristupaju osim kada je to nužno u okviru ugovorene usluge.

5. Sigurnosne mjere

- Obradivač primjenjuje odgovarajuće tehničke i organizacione mjere u okviru svoje infrastrukture i usluga koje koristi Kontrolor, uzimajući u obzir prirodu i rizike obrade u mjeri u kojoj su primjenjivi na ugovorenu uslugu. Takve mjere mogu, prema potrebi i u zavisnosti od konkretne usluge i tehničkog okruženja, uključivati kontrolu pristupa, enkripciju u prijenosu, segmentaciju mreže, zakrpe i hardening, logovanje administrativnih aktivnosti, upravljanje incidentima i fizičku sigurnost data centra.

- Sažetak tehničkih i organizacionih mjera može biti stavljen Kontroloru na raspolaganje na zahtjev, u obliku Priloga A, u mjeri u kojoj je to primjenjivo i ne ugrožava sigurnost sistema, povjerljivost, poslovnu tajnu ili interne procedure Obradivača.

- Ovaj član odnosi se isključivo na mjere u domenu infrastrukture i usluga Obradivača i ne podrazumijeva primjenu, upravljanje ili odgovornost Obradivača za sigurnosne mjere unutar web stranica, aplikacija, baza podataka, korisničkih naloga, sadržaja ili uređaja s kojih Kontrolor pristupa i/ili koristi usluge, ili drugih resursa Kontrolora, osim u mjeri u kojoj je to izričito obuhvaćeno ugovorenim uslugom.

6. Podobrađivači

- Kontrolor daje opće pisano odobrenje da Obradivač angažuje podobrađivače kada je to nužno za pružanje ugovorene usluge ili funkcionisanje infrastrukture.

- Podobrađivači koje Obradivač koristi ili može koristiti u vezi sa uslugama navedeni su ili mogu biti navedeni u Prilogu B - Lista podobrađivača, koji može biti objavljen, vođen i ažuriran odvojeno od osnovnog teksta ovog DPA, uključujući putem web stranice Obradivača ili drugog trajnog elektronskog oblika koji Obradivač učini dostupnim Kontroloru. Objavljena verzija Priloga B smatrat će se sastavnim dijelom ovog DPA.

- U slučaju općeg pisanog odobrenja iz ovog člana, izmjene koje se odnose na dodavanje ili zamjenu podobrađivača smatraju se dostupnim Kontroloru njihovim unošenjem u važeću verziju Priloga B i objavom ili drugim stavljanjem takve verzije na raspolaganje Kontroloru, u smislu prethodnog stava, u mjeri dopuštenoj važećim propisima.
- Ako Kontrolor, zbog izmjene koja se odnosi na dodavanje ili zamjenu podobrađivača, više ne želi nastaviti korištenje usluge na koju se takva izmjena odnosi, može otkazati predmetnu uslugu u roku od **15 dana** od dana kada je izmjena učinjena dostupnom, bez ugovorne kazne ili posebne naknade za raskid te usluge. Kontroloru se time omogućava da, prije nastavka korištenja predmetne usluge, uloži prigovor na takvu izmjenu u razumnom roku, a ukoliko prigovor nije moguće uvažiti bez uticaja na pružanje usluge, Kontrolor može otkazati predmetnu uslugu navedenom roku. U tom slučaju Kontrolor nema pravo na povrat već plaćenih iznosa za izvršene usluge, registrovane ili obnovljene domene, zakupljene licence, aktivirane usluge trećih strana niti druge troškove koji su po svojoj prirodi nepovratni, a na koje se primjenjuju Uvjeti korištenja i važeća Politika povrata Obradivača.
- Obradivač nije dužan pribavljati pojedinačna prethodna odobrenja Kontrolora za svakog podobrađivača niti dostavljati ugovore zaključene s podobrađivačima. Obradivač će osigurati da svaki podobrađivač koji obrađuje lične podatke u ime Obradivača bude obavezan ugovornim i organizacionim mjerama zaštite podataka koje su, u relevantnom obimu, ne manje zaštitne od obaveza predviđenih ovim DPA. Obradivač ostaje odgovoran za obradu koju podobrađivač vrši u ime Obradivača u mjeri propisanoj važećim pravom.
- Subjekti registra i registrara domena, registri domena, pružaoci platnih usluga, banke, poštanski i kurirski operatori, nadležna tijela, kao i drugi subjekti koji za vlastite svrhe samostalno određuju svrhe i sredstva obrade, ne smatraju se podobrađivačima Obradivača u smislu ovog DPA, čak i kada učestvuju u izvršenju pojedinih funkcija povezanih sa uslugom.
- Prema saznanjima Obradivača na dan zaključenja ovog DPA, nema aktivnih podobrađivača u smislu ovog DPA, osim ako je drugačije navedeno u važećem Prilogu B.

7. Međunarodni prijenosi

- Ako, radi pružanja ugovorene usluge ili funkcionisanja infrastrukture, dođe do prijenosa ličnih podataka izvan Bosne i Hercegovine, bilo od strane Obradivača bilo od strane podobrađivača angažovanog u skladu sa ovim DPA, takav prijenos vršit će se isključivo u skladu s važećim propisima i, kada je to primjenjivo, na osnovu odluke o adekvatnosti, odgovarajućih zaštitnih mjera ili drugog zakonom dopuštenog osnova za predmetni prijenos.
- Obradivač nije dužan unaprijed pribavljati posebno odobrenje Kontrolora za svaki pojedinačni međunarodni prijenos koji je nužan za pružanje ugovorene usluge ili funkcionisanje infrastrukture.

- Na opravdan zahtjev Kontrolora, i u mjeri u kojoj je to primjenjivo na konkretnu uslugu te dopušteno internim procedurama, ugovornim ograničenjima i pravima trećih lica, Obradivač će učiniti dostupnim opšte informacije o relevantnom osnovu ili mehanizmu prijenosa za predmetnu uslugu, uključujući informaciju o tome da li se odgovarajući zaštitni mehanizam veže za podobrađivača navedenog u Prilogu B.

8. Incidenti

- Ako Obradivač dođe do saznanja o sigurnosnom incidentu u svom infrastrukturnom domenu ili domenu svog podobrađivača (npr. data centar, mreža, virtualizacija, storage, kontrolni panel, backup - ako je ugovoren), a koji može uticati na lične podatke, bez nepotrebnog odlaganja obavijestit će Kontrolora i dostaviti raspoložive tehničke informacije te informacije o preduzetim ili planiranim mjerama ublažavanja, u mjeri u kojoj takvim informacijama raspolaže i u kojoj je njihovo otkrivanje dopušteno uzimajući u obzir povjerljivost, sigurnost sistema i prava trećih lica.

- Ova obaveza ne obuhvata incidente koji potiču iz aplikacija, koda, konfiguracija, sadržaja, baza podataka, korisničkih naloga ili administracije Kontrolora. Obradivač nije dužan nadzirati aplikacije, sadržaj, konfiguracije, baze podataka, korisničke naloge ili administraciju Kontrolora radi otkrivanja incidenata.

- Prijava povrede ličnih podataka nadzornom tijelu i obavještanje nosilaca podataka obaveza su Kontrolora. Obradivač ne prijavljuje povredu ličnih podataka nadzornom tijelu niti nosiocima podataka u ime Kontrolora. Obradivač će, na dokumentovan zahtjev Kontrolora i u mjeri u kojoj je to relevantno za incident u domenu Obradivača, pružiti razumno dostupne informacije radi omogućavanja Kontroloru da ispuni svoje obaveze prema važećim propisima.

- Obavještenje o incidentu u smislu ovog člana ne predstavlja priznanje odgovornosti, krivnje niti potvrdu da konkretan događaj predstavlja povredu ličnih podataka u smislu važećih propisa.

9. Uklanjanje i brisanje infrastrukturnih zapisa

- Po prestanku usluge, Obradivač će okončati korisničke pristupe i, u skladu sa svojim internim procedurama gašenja usluge, izvršiti brisanje, anonimizaciju ili drugo stavljanje van upotrebe infrastrukturnih zapisa u svom domenu (npr. tehničkih logova i sistemskih identifikatora), u rokovima koji proizlaze iz prirode sistema, internih rokova čuvanja, sigurnosnih potreba, pravne zaštite i važećih propisa.

- Sadržaj i podaci koje Kontrolor hostuje putem usluge brišu se, uklanjaju ili postaju nedostupni u skladu sa procedurom gašenja konkretne usluge, osim u obimu u kojem je njihovo daljnje čuvanje nužno radi izvršenja zakonske obaveze, rješavanja sigurnosnog incidenta, ostvarivanja ili zaštite pravnih zahtjeva, odnosno integriteta rezervnih kopija u okviru njihovog redovnog ciklusa zadržavanja i prepisivanja.

- Kontrolor je odgovoran da prije prestanka usluge preuzme, izveze ili na drugi način sačuva sadržaj i podatke koje želi zadržati nakon prestanka usluge, osim ako je za konkretnu uslugu drugačije izričito ugovoreno.

- Obradivač nije dužan vraćati, izdvajati, rekonstruisati niti posebno pripremati sadržaj ili podatke Kontrolora nakon prestanka usluge, osim ako je to izričito ugovoreno za konkretnu uslugu.

10. Informacije o usklađenosti i provjere

- Obradivač će, na zahtjev Kontrolora i u mjeri u kojoj je to primjenjivo na ugovorenu uslugu, staviti na raspolaganje Prilog A - Sažetak tehničko-organizacionih mjera i, kada bude u upotrebi, Prilog B - Lista podobrađivača, kao opšti informativni prikaz mjera i relevantnih partnera u okviru ovog DPA.

- Obradivač će, na razuman pisani zahtjev Kontrolora, staviti na raspolaganje i druge informacije koje su razumno potrebne za potvrđivanje usklađenosti sa ovim DPA, uključujući sažetke relevantnih politika i pravila, upitnike ili druga slična dokumenta, u mjeri u kojoj je to primjenjivo, dostupno i ne ugrožava sigurnost sistema, povjerljivost, poslovnu tajnu, prava drugih korisnika ili interne procedure Obradivača i njegovih partnera.

- Kontrolor nema pravo zahtijevati niti provoditi fizički audit sistema Obradivača, pristup infrastrukturi, pristup sigurnosnoj dokumentaciji pune detaljnosti, penetration testiranje, forenzičke provjere niti druge invazivne tehničke ili organizacione provjere, osim ako je to izričito ugovoreno posebnim pisanim sporazumom stranaka ili ako takva obaveza neposredno proizlazi iz važećih propisa.

- Obradivač nije dužan otkriti informacije čije bi otkrivanje moglo ugroziti sigurnost sistema, povjerljivost, poslovnu tajnu, prava drugih korisnika ili prava trećih lica.

11. Forma

Ovaj DPA zaključuje se u pisanoj elektronskoj formi i čini sastavni dio Uvjeta korištenja.
