

LEFTOR d.o.o. Tuzla
Ul. 4 Aprila br. 39
Tuzla, 75000
PDV: 209794530000 ID: 4209794530000
Broj rješenja: 032-0-Reg-06-001271, Kantonalni sud u Tuzli

Tuzla, **01.03.2026**

Ugovor o obradi podataka (DPA)

Verzija 1.0

Ovaj Ugovor o obradi podataka (Data Processing Agreement, u daljnjem tekstu: „DPA“) predstavlja aneks Uvjetima korištenja društva LEFTOR d.o.o. (u daljnjem tekstu: „Uvjeti“).

Za KORISNIKE kod kojih LEFTOR djeluje, u cijelosti ili djelimično, u svojstvu obrađivača podataka, ovaj DPA čini sastavni dio Uvjeta te je korisnicima dostupan putem web stranice LEFTOR d.o.o., kao i na zahtjev dostavljen putem elektronske pošte ili korisničkog tiketa.

Prihvatanjem Uvjeta smatra se da je korisnik, u obimu u kojem se ovaj DPA primjenjuje na ugovorenu uslugu, prihvatio i odredbe ovog DPA-a.

U slučaju bilo kakvog neslaganja između odredbi Uvjeta i ovog DPA-a u pogledu obrade ličnih podataka, odredbe DPA-a imaju prednost.

1. Strane i njihove uloge

LEFTOR d.o.o. (u daljnjem tekstu: „Obrađivač“) pruža usluge hostinga i povezane infrastrukturne usluge.

Korisnik usluga (u daljnjem tekstu: „Kontrolor“) samostalno određuje svrhe i sredstva obrade ličnih podataka u vezi s korištenjem usluga Obrađivača.

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

Obrada ličnih podataka koju LEFTOR d.o.o. provodi za vlastite potrebe, neovisno o sadržaju, aplikacijama i podacima Kontrolora, uređena je važećim propisima, Uvjetima korištenja i Politikom privatnosti društva LEFTOR d.o.o.

U takvim slučajevima LEFTOR d.o.o. djeluje isključivo u svojstvu samostalnog kontrolora, u okviru svojih zasebnih poslovnih i zakonskih obaveza, bez bilo kakvog uticaja na određivanje svrha ili sredstava obrade sadržaja, aplikacija i podataka Kontrolora.

2. Predmet i trajanje

Kontrolor koristi usluge web hostinga, VPS i/ili dedicated servera, specijalizirane hosting servise i/ili druge infrastrukturne usluge Obradivača radi pohrane, prijenosa i korištenja vlastitih sadržaja, aplikacija, elektronske pošte, baza podataka i drugih resursa, pri čemu samostalno određuje svrhe i sredstva obrade ličnih podataka koji se mogu nalaziti u okviru navedenih usluga.

Takvi podaci mogu, prema odluci Kontrolora, uključivati identifikacione podatke krajnjih korisnika, tehničke i komunikacione podatke, podatke o korištenju usluge, kao i druge podatke koje Kontrolor odluči pohraniti ili na drugi način koristiti putem ugovorene usluge.

Obradivač nema redovan niti rutinski pristup sadržaju koji Kontrolor hostuje ili na drugi način koristi putem ugovorene usluge, uključujući, bez ograničenja, sadržaj web stranica, aplikacija, elektronske pošte, baza podataka i drugih resursa.

Obradivač će pristup takvom sadržaju ostvariti isključivo kada je to neophodno radi izvršavanja ugovornih obaveza, pružanja tehničke podrške, otklanjanja tehničkih poteškoća, 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, odnosno radi postupanja po obavezujućim zahtjevima nadležnih tijela, u mjeri dopuštenoj važećim propisima.

Obrada ličnih podataka od strane Obradivača vrši se isključivo kada i u onom obimu u kojem je to nužno za ostvarivanje navedenih svrha.

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

Kontrolor je odgovoran za zakonitost obrade, kao i za sadržaj, obim, tačnost, ažurnost i sigurnost podataka, sadržaja, aplikacija, baza podataka, korisničkih naloga, pristupnih podataka, konfiguracija i drugih resursa koje koristi putem ugovorene usluge, te za njihovo korištenje i hostovanje u skladu s Uvjetima korištenja i važećim propisima.

Navedeno uključuje, bez ograničenja, odgovornost Kontrolora za sigurnost vlastitih web stranica, aplikacija, skripti, dodataka, obrazaca, korisničkih naloga, lozinki, pristupnih prava, konfiguracija, uređaja i drugih elemenata koji nisu u isključivom domenu infrastrukture Obradivača.

Po prestanku pružanja usluge, podaci u odnosu na koje je Obradivač vršio obradu brišu se, anonimiziraju ili stavljaju van upotrebe u skladu s internim procedurama Obradivača i važećim propisima, osim ako je njihovo dalje čuvanje obavezno ili dopušteno na osnovu važećih propisa.

3. Upute Kontrolora

Obrađivač postupa isključivo po dokumentovanim uputama Kontrolora, i to u mjeri u kojoj se takve upute odnose na ugovorene hosting i infrastrukturne usluge te ukoliko su tehnički, organizaciono i pravno provedive.

Dokumentovane upute mogu proizlaziti iz narudžbe usluge, konfiguracije korisničkog naloga, korisničkih tiketa, elektronske pošte ili drugih pisanih ili elektronskih zahtjeva Kontrolora, uključujući upute koje se odnose na brisanje, blokiranje ili omogućavanje pristupa podacima, kada je to primjenjivo na ugovorenu uslugu i dopušteno važećim propisima.

Ovaj DPA, u dijelu koji se odnosi na obaveze Obrađivača, ne obuhvata održavanje, upravljanje, izmjene, razvoj, sigurnosno podešavanje niti administraciju web stranica, aplikacija, sadržaja, baza podataka, korisničkih naloga, skripti, dodataka, obrazaca, uređaja ili drugih resursa Kontrolora, osim u obimu koji je izričito obuhvaćen ugovorenim hosting ili infrastrukturnom uslugom ili posebnim ugovorom o razvoju, implementaciji, održavanju ili podršci softverskih rješenja.

Ukoliko Obrađivač ocijeni da je određena uputa Kontrolora očigledno suprotna važećim propisima o zaštiti podataka, da izlazi iz okvira ugovorene usluge, da nije tehnički ili organizaciono provediva ili da može prouzrokovati nesrazmjeran sigurnosni rizik za infrastrukturu Obrađivača, njegove usluge ili druge korisnike, Obrađivač će, kada je to razumno moguće, o tome obavijestiti Kontrolora. U navedenim slučajevima Obrađivač može odbiti izvršenje takve upute ili privremeno obustaviti njeno izvršavanje do dostavljanja dodatnih pojašnjenja, osim ako je postupanje po takvoj uputi obavezno na osnovu zakona ili naloga nadležnog tijela.

Obrađivač 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 podršku kako bi omogućio Kontroloru ispunjavanje njegovih obaveza u vezi sa zahtjevima nosilaca podataka, procjenom uticaja na zaštitu podataka te prethodnim savjetovanjem sa nadležnim nadzornim tijelom, isključivo u dijelu koji se odnosi na obradu u domenu Obrađivača i u okviru informacija kojima Obrađivač raspolaže.

Kontrolor ostaje isključivo odgovoran za zaprimanje, procjenu i rješavanje zahtjeva nosilaca podataka, kao i za svu komunikaciju s nosiocima podataka i nadležnim nadzornim tijelima, osim ako je izričito drugačije ugovoreno.

4. Povjerljivost

Obrađivač osigurava da sva lica koja u okviru svojih radnih, ugovornih ili drugih ovlaštenja učestvuju u pružanju podrške, održavanju usluga ili upravljanju infrastrukturom poštuju obavezu povjerljivosti te primjenjuju princip najmanjih privilegija.

Takva lica nemaju redovan niti rutinski pristup sadržaju web stranica, aplikacija, elektronske pošte, baza podataka niti drugih resursa Kontrolora, niti im pristupaju, osim u mjeri u kojoj je to nužno za izvršavanje ugovorene usluge.

5. Sigurnosne mjere

Obrađivač primjenjuje odgovarajuće tehničke i organizacione mjere u okviru svoje infrastrukture i usluga koje koristi Kontrolor, uzimajući u obzir prirodu obrade i povezane rizike, u mjeri u kojoj su takve mjere primjenjive na ugovorenu uslugu.

Takve mjere, u zavisnosti od konkretne usluge i tehničkog okruženja, mogu uključivati kontrolu pristupa, enkripciju u prijenosu podataka, segmentaciju mreže, primjenu sigurnosnih zakrpa i hardening sistema, evidentiranje (logovanje) administrativnih aktivnosti, upravljanje sigurnosnim incidentima te fizičku sigurnost data centara.

Sažetak primijenjenih tehničkih i organizacionih mjera može biti stavljen na raspolaganje Kontroloru na njegov zahtjev, u mjeri u kojoj je to primjenjivo i pod uslovom da se time ne ugrožava sigurnost sistema, povjerljivost, poslovna tajna ili interne procedure Obrađivača.

Ovaj član se odnosi isključivo na mjere u domenu infrastrukture i usluga Obrađivača te ne podrazumijeva primjenu, upravljanje niti odgovornost Obrađivača za sigurnosne mjere unutar web stranica, aplikacija, baza podataka, korisničkih naloga, sadržaja, uređaja ili drugih resursa koje koristi Kontrolor za pristup i korištenje usluga, osim u mjeri u kojoj je to izričito obuhvaćeno ugovorenim uslugom.

6. Podobrađivači

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

Podobrađivači koje Obrađivač koristi ili može koristiti u vezi sa uslugama navedeni su ili mogu biti navedeni pod listom podobrađivača, koji može biti objavljen, vođen i ažuriran odvojeno od osnovnog teksta ovog DPA, uključujući putem web stranice Obrađivača ili drugog trajnog elektronskog oblika koji Obrađivač učini dostupnim Kontroloru. Objavljena važeća verzija (ukoliko postoji) smatra se sastavnim dijelom ovog DPA.

U slučaju općeg pisanog odobrenja iz ovog člana, izmjene koje se odnose na dodavanje ili zamjenu podobrađivača smatraju se dostavljenim Kontroloru njihovim unošenjem u važeću listu podobrađivača te njenom objavom ili drugim stavljanjem na raspolaganje Kontroloru, u skladu s prethodnim stavom i u mjeri dopuštenoj važećim propisima.

Ako Kontrolor, usljed 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 se prigovor ne može uvažiti bez uticaja na pružanje usluge, Kontrolor može otkazati predmetnu uslugu u 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.

Obrađivač nije dužan pribavljati pojedinačna prethodna odobrenja Kontrolora za svakog podobrađivača niti dostavljati ugovore zaključene s podobrađivačima. Obrađivač će osigurati da svaki podobrađivač koji obrađuje lične podatke u ime Obrađivača bude ugovorno i organizaciono obavezan na zaštitu podataka u mjeri koja nije manja od obaveza propisanih ovim DPA-om. Obrađivač ostaje odgovoran za obradu koju podobrađivač vrši u njegovo ime, 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 Obrađivača u smislu ovog DPA, čak i kada učestvuju u izvršenju pojedinih funkcija povezanih s uslugom.

Prema saznanjima Obrađivača na dan zaključenja ovog DPA, **nema** aktivnih podobrađivača u smislu ovog DPA.

7. Međunarodni prijenosi

Ako, radi pružanja ugovorene usluge ili funkcionisanja infrastrukture, dođe do prijenosa ličnih podataka izvan Bosne i Hercegovine, bilo od strane Obrađivača ili od strane podobrađivača angažovanog u skladu s ovim DPA-om, takav prijenos će se vršiti isključivo u skladu s važećim propisima te, kada je to primjenjivo, na osnovu odluke o adekvatnosti, odgovarajućih zaštitnih mjera ili drugog zakonom dopuštenog pravnog osnova za takav prijenos.

Obrađivač nije dužan prethodno pribavljati posebno odobrenje Kontrolora za svaki pojedinačni međunarodni prijenos koji je neophodan 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 Obrađivača, ugovornim ograničenjima i pravima trećih lica, Obrađivač će učiniti dostupnim opće informacije o relevantnom osnovu ili mehanizmu prijenosa za predmetnu uslugu, uključujući informaciju o tome da li se odgovarajući zaštitni mehanizam odnosi na podobrađivače navedene u listi podobrađivača.

8. Incidenti

Ukoliko Obrađivač 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 te dostaviti raspoložive tehničke informacije, kao i informacije o preduzetim ili planiranim mjerama ublažavanja, u mjeri u kojoj tim 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. Obrađivač nije dužan nadzirati aplikacije, sadržaj, konfiguracije, baze podataka, korisničke naloge ili administraciju Kontrolora u svrhu otkrivanja incidenata.

Prijava povrede ličnih podataka nadležnom nadzornom tijelu i obavještanje nosilaca podataka obaveza su Kontrolora. Obrađivač ne prijavljuje povredu ličnih podataka nadzornom tijelu niti nosiocima podataka u ime Kontrolora. Obrađivač će, na dokumentovan zahtjev Kontrolora i u mjeri u kojoj je to relevantno za incident u domenu Obrađivača, pružiti razumno dostupne informacije radi omogućavanja Kontroloru ispunjavanja njegovih obaveza u skladu s 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 isteku ili prestanku pružanja usluge, Obrađivač će onemogućiti korisničke pristupe te, u skladu sa svojim internim procedurama za gašenje usluge, izvršiti brisanje, anonimizaciju ili drugo stavljanje van funkcije infrastrukturnih zapisa u svom sistemu (uključujući, ali ne ograničavajući se na tehničke logove i sistemske identifikatore), u rokovima koji zavise od prirode sistema, internih politika zadržavanja, sigurnosnih zahtjeva, pravne zaštite te važećih propisa.

Sadržaj i podaci koje Kontrolor hostuje u okviru usluge brišu se, uklanjaju ili postaju nedostupni u skladu sa procedurama gašenja predmetne usluge, osim u mjeri u kojoj je njihovo dalje čuvanje neophodno radi ispunjenja zakonskih obaveza, rješavanja sigurnosnih incidenata, ostvarivanja ili zaštite pravnih zahtjeva, odnosno očuvanja integriteta rezervnih kopija u okviru njihovih standardnih ciklusa zadržavanja i prepisivanja.

Kontrolor je dužan da prije prestanka usluge preuzme, izveze ili na drugi način osigura čuvanje sadržaja i podataka koje želi zadržati nakon prestanka pružanja usluge, osim ako je za konkretnu uslugu izričito drugačije ugovoreno.

Obrađivač nije obavezan da nakon prestanka usluge vraća, izdvaja, rekonstruira niti posebno priprema sadržaj ili podatke Kontrolora, osim ako je to izričito ugovoreno za konkretnu uslugu.

10. Informacije o usklađenosti i provjere

Obrađivač će, na zahtjev Kontrolora i u mjeri u kojoj je to primjenjivo na ugovorenu uslugu, učiniti dostupnim - Sažetak tehničkih i organizacionih mjera, te, kada bude primjenjiv, - Lista podobrađivača, kao opšti informativni pregled primijenjenih mjera i relevantnih partnera u okviru ovog DPA.

Na osnovu razumnog pisanog zahtjeva Kontrolora, Obrađivač će dostaviti i druge informacije koje su razumno potrebne radi potvrde usklađenosti sa ovim DPA, uključujući sažetke relevantnih politika i pravila, upitnike ili sličnu dokumentaciju, u mjeri u kojoj je to primjenjivo i dostupno, te pod uslovom da takvo dostavljanje ne ugrožava sigurnost sistema, povjerljivost podataka, poslovne tajne, prava drugih korisnika niti interne procedure Obrađivača ili njegovih partnera.

Kontrolor nema pravo zahtijevati niti sprovoditi fizičke audite sistema Obrađivača, direktan pristup infrastrukturi, uvid u sigurnosnu dokumentaciju u punom opsegu detalja, penetracijska testiranja, forenzičke analize niti druge invazivne tehničke ili organizacione provjere, osim ako je to izričito predviđeno posebnim pisanim sporazumom između stranaka ili ako takva obaveza neposredno proizlazi iz važećih propisa.

Obrađivač nije dužan otkriti informacije čije bi otkrivanje moglo ugroziti sigurnost sistema, povjerljivost, poslovne tajne, prava drugih korisnika ili prava trećih lica.

11. Forma

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

LEFTOR d.o.o.

