IMENOVANJE IZVRŠITELJA OBRADE
- Data Processing Agreement -
(Članak 28. Uredbe (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016.)

BUDUĆI DA

a. Između KLIJENTA i PRUŽATELJA USLUGA navedenog u ugovoru na koji se ovaj dokument odnosi (u daljnjem tekstu PRUŽATELJ USLUGA) postoji ugovor o pružanju informatičkih usluga i/ili s njima povezanih usluga (u daljnjem tekstu USLUGA i/ili USLUGE), čiji je ovaj dokument sastavni dio;

b. strane su suglasne da u ovom ugovoru
- pojam „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 i
- pojam „Propisi o zaštiti podataka" označava odredbe GDPR-a i sve druge odredbe prava Unije ili prava država članica koje se odnose na zaštitu osobnih podataka i njihovo slobodno kretanje.

c. pri pružanju USLUGE Voditelj obrade osobnih podataka, u smislu članka 4. stavka 1. točke 7. GDPR-a, jest KLIJENT, na kojemu je obveza poduzimanja svih radnji koje Propisi o zaštiti podataka predviđaju za obradu osobnih podataka, odnosno pružanja informacija ispitanicima, prikupljanja privola, donošenja svih mjera ovlašćivanja, povjeravanja zadataka, čuvanja i drugih mjera, među ostalim i radi uspostave sustava sigurnosti, uključujući pripadajuće mjere;

S obzirom na navedeno, Strane

SPORAZUMNO UGOVARAJU

ono što je navedeno u nastavku.

1. Imenovanje izvršitelja obrade

1.1 Za zadaće koje su PRUŽATELJU USLUGA povjerene na temelju ugovora o USLUZI, PRUŽATELJ USLUGA imenuje se Izvršiteljem obrade u smislu članka 4. stavka 1. točke 8) i članka 28. GDPR-a.

1.2 Izvršitelj obrade izjavljuje da može pružiti dostatna jamstva za provedbu odgovarajućih tehničkih i organizacijskih mjera na način da obrada ispunjava zahtjeve GDPR-a i osigurava zaštitu prava ispitanika.

2. Predmet DPA-a

2.1 Predmet ovog imenovanja jest utvrđivanje načina i ugovornih uvjeta pod kojima se Izvršitelj obrade obvezuje u ime Voditelja obrade obavljati postupke obrade osobnih podataka utvrđene ugovorom i pobliže određene u tehničkom prilogu „Evidencija obrade za uslugu", koji se stavlja na raspolaganje na zahtjev Voditelja obrade.

2.2 U okviru svojih ugovornih odnosa strane se obvezuju poštovati važeće propise koji se primjenjuju na obradu osobnih podataka, a osobito GDPR i Propise o zaštiti podataka.

3. Trajanje DPA-a

Ovo imenovanje traje koliko i ugovor na koji se odnosi.

4. Opis aktivnosti Izvršitelja obrade

4.1 Izvršitelj obrade ovlašten je u ime Voditelja obrade obrađivati osobne podatke potrebne za pružanje USLUGE kako je predviđena ugovorom. Za podatke koje je Voditelj obrade već dostavio i koje će dostaviti, on jamči da ima odgovarajuću pravnu osnovu u smislu članka 6. GDPR-a, kao što su ugovor s gostom, zakonske obveze u području javne sigurnosti, statistike i oporezivanja te, prema potrebi, privola.
Voditelj obrade jamči Izvršitelju obrade da zakonito raspolaže svim informacijama koje će Izvršitelju obrade povjeriti na obradu te ujedno jamči da se tim informacijama ni na koji način ne povređuju prava trećih osoba.
Voditelj obrade ostaje nositelj prava na informacijama koje će se priopćiti Izvršitelju obrade za potrebe USLUGE, izričito preuzima najširu odgovornost za sadržaj tih osobnih podataka te oslobađa Izvršitelja obrade od svake obveze i/ili tereta provjere i/ili izravnog i neizravnog nadzora u tom pogledu.

4.2 Priroda postupaka koji se obavljaju nad podacima jest pružanje USLUGE i/ili USLUGA navedenih u ugovoru, za koje Voditelj obrade izjavljuje da pripadajuću obradu podataka povjerava Izvršitelju obrade.

4.3 Svrha obrade, priroda i vrsta obrađenih podataka te kategorije ispitanika navedeni su u „Evidenciji obrade za uslugu".

4.4 U okviru svoje nadležnosti Izvršitelj obrade pri obradi podataka radi pružanja USLUGE obavlja obradu u skladu s člankom 5. GDPR-a o „Načelima obrade osobnih podataka".

4.5 Za izvršenje zadatka koji je predmet ovog ugovora Voditelj obrade stavlja Izvršitelju obrade na raspolaganje informacije potrebne za obavljanje aktivnosti za USLUGU, uključujući one usmjerene na pravilno korištenje informacijskog sustava.

4.6 Izvršitelj obrade, u skladu s člankom 28. stavkom 3. točkom b) GDPR-a, određuje svoje ovlaštene osobe i pisanim putem im povjerava zadatke, precizno utvrđujući dopušteni opseg obrade. Izvršitelj obrade izjavljuje da je upoznat s time da njegove ovlaštene osobe djeluju pod njegovom nadležnošću.

5. Obveze Izvršitelja obrade

Izvršitelj obrade obvezuje se u obavljanju svojih funkcija ispunjavati i poštovati sljedeće obveze.

5.1 Postupanje prema uputama Voditelja obrade

a. Izvršitelj obrade mora obrađivati podatke samo u gore navedene svrhe i radi izvršenja ugovornih činidbi.

b. Izvršitelj obrade mora obrađivati podatke u skladu s onim što je predviđeno u „Evidenciji obrade za uslugu", a Voditelj obrade sigurnosne mjere koje su u njoj predviđene smatra odgovarajućima.

5.2 Osiguravanje povjerljivosti

a. Izvršitelj obrade jamči čuvanje povjerljivosti osobnih podataka koji se obrađuju u okviru ovog imenovanja.

b. Izvršitelj obrade jamči da su se osobe ovlaštene za obradu osobnih podataka obvezale na poštovanje povjerljivosti ili da podliježu odgovarajućoj zakonskoj obvezi povjerljivosti te da im se pruža i da primaju potrebnu obuku u području obrade osobnih podataka.

5.3 Primjena sigurnosnih mjera obrade

a. Izvršitelj obrade mora obrađivati osobne podatke uz primjenu mjera propisanih člankom 32. GDPR-a. Primijenjene sigurnosne mjere jesu one navedene u „Evidenciji obrade za uslugu". Voditelj obrade prima na znanje da će Izvršitelj obrade u nekim slučajevima obrađivati podatke alatima koje je pripremio i konfigurirao sam Voditelj obrade te stoga sve potrebne mjere opreza mora poduzeti samo ako se obrada obavlja izvan kontrole alata koji je postavio i konfigurirao Voditelj obrade.

b. Ako je Izvršitelj obrade pristupio kodeksu ponašanja ili je predočio certifikat, mora djelovati uz primjenu sigurnosnih mjera predviđenih kodeksom ponašanja ili protokolima na koje se certifikat odnosi. U tom će slučaju Voditelj obrade prihvatiti certifikat kao dokaz da je Izvršitelj obrade poduzeo odgovarajuće mjere u odnosu na obradu koja se obavlja, odričući se provođenja revizija sustava i postupaka PRUŽATELJA USLUGA.

c. Izvršitelj obrade u slučajevima iz članka 37. GDPR-a djeluje uz pomoć vlastitog Službenika za zaštitu podataka (RPD ili DPO): ako je imenovan, njegovi podaci za kontakt navedeni su u „Evidenciji obrade za uslugu".

d. U skladu s člankom 30. GDPR-a Izvršitelj obrade (i, ako je primjenjivo, njegov predstavnik, ako ne spada u slučajeve izuzeća iz stavka 5. tog članka) mora voditi evidenciju svih kategorija aktivnosti obrade koje obavlja u ime Voditelja obrade, koja sadržava ono što je navedeno u stavku 2. tog članka.

e. Navedene evidencije vode se u pisanom obliku, uključujući elektronički oblik, i stavljaju se na raspolaganje Voditelju obrade na njegov zahtjev.

5.4 Imenovanje Podizvršitelja obrade

a. U skladu s člankom 28. stavkom 2. GDPR-a, ovim imenovanjem Voditelj obrade daje Izvršitelju obrade izričito opće pisano odobrenje za određivanje drugih subjekata koji u ime Izvršitelja obrade obavljaju ulogu Podizvršitelja obrade. Na temelju tog odobrenja Izvršitelj obrade obvezuje se Voditelju obrade dostaviti popis svih eventualnih subjekata određenih kao Podizvršitelji obrade. Ako s vremenom dođe do izmjena, dodavanja ili zamjena prvotno priopćenih Podizvršitelja obrade, ta nova imenovanja moraju se priopćiti Voditelju obrade, koji od primitka obavijesti ima 15 dana za eventualni prigovor, uz navođenje razloga na kojima temelji svoj prigovor. Ako nije moguće postići zajedničko rješenje, Klijent/Voditelj obrade može otkazati ugovor koji se odnosi na korištenu Uslugu, pod uvjetima predviđenima tim ugovorom. Izvršitelj obrade izjavljuje i jamči da Podizvršitelji obrade pružaju dostatna jamstva za provedbu tehničkih i organizacijskih mjera prikladnih za osiguravanje poštovanja odredbi važećih Propisa o zaštiti podataka te se obvezuje ugovorom obvezati daljnje izvršitelje obrade na poštovanje istih obveza u području zaštite osobnih podataka koje je Izvršitelj obrade preuzeo prema KLIJENTU.

b. Ako Podizvršitelj obrade ne ispuni svoje obveze u području zaštite podataka, Izvršitelj obrade ostaje u potpunosti odgovoran Voditelju obrade za izvršavanje obveza Podizvršitelja obrade.

c. Pojašnjava se da u svim slučajevima u kojima se USLUGA ne pruža izravno KLIJENTU, nego njegovim krajnjim klijentima, PRUŽATELJ USLUGA ima ulogu daljnjeg Izvršitelja obrade i dužan je obrađivati podatke pod istim uvjetima koji su ovim aktom o imenovanju utvrđeni za Izvršitelja obrade.

5.5 Pomoć Voditelju obrade u ostvarivanju prava ispitanika

a. Koliko je to moguće, Izvršitelj obrade – uzimajući u obzir prirodu obrade – mora pomagati Voditelju obrade kako bi mu omogućio da odgovori na zahtjeve za ostvarivanje prava ispitanika iz poglavlja III. GDPR-a.
Izvršitelj obrade, u mjeri u kojoj je to moguće, pomaže Voditelju obrade odgovarajućim tehničkim i organizacijskim mjerama.

b. U pogledu prava ispitanika na informiranje, Voditelj obrade dužan je ispitanicima na koje se odnose postupci obrade u trenutku prikupljanja podataka pružiti informacije iz članaka 13. i 14. GDPR-a.
Ako izravno primi zahtjeve ispitanika koji se odnose na obradu osobnih podataka koja se obavlja u ime KLIJENTA, Izvršitelj te obrade upućuje ispitanika da se obrati KLIJENTU kao Voditelju obrade i pravodobno mu prosljeđuje zahtjev primljen od ispitanika, u roku od 10 radnih dana od njegova primitka.

5.6 Pomoć Voditelju obrade u osiguravanju poštovanja obveza iz članaka od 32. do 36. GDPR-a

a. Izvršitelj obrade, uzimajući u obzir prirodu obrade i informacije koje su mu dostupne, mora pomagati Voditelju obrade u osiguravanju poštovanja obveza iz članaka od 32. do 36. GDPR-a, odnosno:
- članak 32. Sigurnost obrade;
- članak 33. Izvješćivanje nadzornog tijela o povredi osobnih podataka;
- članak 34. Obavješćivanje ispitanika o povredi osobnih podataka;
- članak 35. Procjena učinka na zaštitu podataka;
- članak 36. Prethodno savjetovanje.

b. Pomoć u pogledu sigurnosti obrade – Izvršitelj obrade dužan je pomagati Voditelju obrade u osiguravanju sigurnosti obrade, u skladu s člankom 32. GDPR-a.
Izvršitelj obrade na zahtjev Voditelja obrade izvješćuje o poduzetim sigurnosnim mjerama, među ostalim i putem eventualnih upitnika i kontrolnih popisa, uz prethodnu procjenu na razini projekta ako je potrebna.

c. Posebne sigurnosne mjere Izvršitelja obrade koje se već primjenjuju – Voditelj obrade prima na znanje da Izvršitelj obrade za USLUGU primjenjuje odgovarajuće sigurnosne mjere u skladu s GDPR-om.
Administratori sustava. U pogledu aktivnosti koje Izvršitelj obrade obavlja u vezi s čuvanjem osobnih podataka i sistemskih aktivnosti usmjerenih na održavanje mreže i ažuriranje pripadajućih baza podataka i operacijskih sustava, operateri Izvršitelja obrade imat će funkciju Administratora sustava.
Obvezama koje je Garante per la privacy (talijansko nadzorno tijelo za zaštitu podataka) propisao odlukom od 27. studenoga 2008. upravlja Izvršitelj obrade; osobito Izvršitelj obrade procjenjuje subjektivna obilježja administratora sustava, obavlja pojedinačna imenovanja, provjerava aktivnosti koje oni obavljaju i osigurava bilježenje njihovih pristupa. U skladu s odredbama te odluke Izvršitelj obrade obvezuje se Voditelju obrade dostaviti ažurirani popis Administratora sustava; ti se podaci mogu dostaviti u elektroničkom ili papirnatom obliku, a Voditelj obrade tu obvezu smatra ispunjenom i samim stavljanjem na raspolaganje ažuriranog popisa imena Administratora sustava na zahtjev Voditelja obrade.

5.7 Pomoć u ispunjavanju obveze izvješćivanja nadzornog tijela o povredi osobnih podataka
Izvršitelj obrade dužan je pomagati Voditelju obrade u ispunjavanju njegovih obveza izvješćivanja nadzornog tijela o povredi osobnih podataka, u skladu s člankom 33. GDPR-a. Izvršitelj obrade izvješćuje Voditelja obrade o svakoj povredi osobnih podataka najkasnije u roku od 48 sati nakon što sazna za nju. Uz to izvješće prilažu se informacije izričito navedene u stavku 3. članka 33., koje su potrebne kako bi Voditelj obrade, ako je potrebno, mogao izvijestiti nadležno nadzorno tijelo o toj povredi.
Naime, isključiva je obveza Klijenta, kada je Voditelj obrade, utvrditi može li se incident klasificirati kao povreda osobnih podataka i je li rizik za ispitanike takav da zahtijeva izvješćivanje Nadzornog tijela i obavješćivanje uključenih ispitanika u skladu s navedenim člancima 33. i 34. Uredbe.
Izvršitelj obrade osigurava da obveze iz ovog članka poštuju i Podizvršitelji obrade kojima se koristi za pružanje USLUGE KLIJENTU/Voditelju obrade, obvezujući ih da Izvršitelja obrade pravodobno i bez nepotrebnog odgađanja obavijeste o eventualnim sigurnosnim incidentima čim za njih saznaju, na način i u rokovima predviđenima odgovarajućim sporazumima.

5.8 Pomoć u ispunjavanju obveze obavješćivanja ispitanika o povredi osobnih podataka
Izvršitelj obrade dužan je pomagati Voditelju obrade u ispunjavanju obveza obavješćivanja ispitanika o povredi osobnih podataka, u skladu s člankom 34. GDPR-a; ispitanike u svakom slučaju uvijek obavješćuje Voditelj obrade.

5.9 Pomoć Izvršitelja obrade u ispunjavanju obveze Voditelja obrade da provede procjenu učinka na zaštitu podataka
Izvršitelj obrade pomagat će Voditelju obrade u ispunjavanju obveza analize rizika i procjene učinka na zaštitu podataka, u skladu s člankom 35. GDPR-a, dostavljajući sve korisne informacije kojima raspolaže putem „Evidencije obrade za uslugu“.

5.10 Pomoć Izvršitelja obrade u ispunjavanju obveze Voditelja obrade u pogledu prethodnog savjetovanja
Izvršitelj obrade pomaže Voditelju obrade u prethodnom savjetovanju s nadzornim tijelom predviđenom člankom 36. GDPR-a, dostavljajući Voditelju obrade sve korisne informacije kojima raspolaže putem „Evidencije obrade za uslugu“.

5.11 Pomoć Izvršitelja obrade u slučaju inspekcija/zahtjeva nadležnog tijela.
Izvršitelj obrade pomaže Voditelju obrade i surađuje s njim u slučaju inspekcija/zahtjeva tijela javne vlasti koji bi se na bilo koji način mogli odnositi na njega.
U slučaju inspekcija kod Izvršitelja obrade koje se odnose na Voditelja obrade, Voditelj obrade odmah se o tome obavješćuje, ako je to moguće s obzirom na pretpostavke sudske istrage koja se provodi.

5.12 Rokovi čuvanja podataka: brisanje ili vraćanje svih osobnih podataka po završetku zadatka
Nakon završetka pružanja usluga povezanih s obradom Izvršitelj obrade, po izboru Voditelja obrade, mora vratiti ili izbrisati sve osobne podatke te izbrisati postojeće kopije.
Podaci koje posjeduje Izvršitelj obrade moraju se na zahtjev Voditelja obrade vratiti Voditelju obrade putem funkcija izvoza platforme, u strukturiranim formatima koji se uobičajeno upotrebljavaju, prije prestanka ugovora; i/ili izbrisati u rokovima utvrđenima u „Evidenciji obrade za uslugu“.
Eventualne dodatne sigurnosne kopije tih podataka mogu se čuvati tijekom dodatnog razdoblja navedenog u „Evidenciji obrade za uslugu“ isključivo u sigurnosne svrhe i nisu namijenjene otkrivanju ni širenju.

Odstupajući od navedenog u prethodnim točkama, Izvršitelj obrade mora čuvati podatke u slučajevima u kojima pravo Unije ili pravo država članica predviđa njihovo čuvanje, u rokovima propisanima tim propisima ili tim odlukama.

5.13 Stavljanje na raspolaganje Voditelju obrade svih informacija potrebnih za dokazivanje poštovanja obveza
Izvršitelj obrade stavit će Voditelju obrade na raspolaganje sve informacije potrebne za dokazivanje poštovanja obveza iz članka 28. GDPR-a te mora omogućiti revizije, uključujući inspekcije, koje provode Voditelj obrade ili drugi subjekt kojeg je on za to ovlastio – pod uvjetima i na način pobliže utvrđen u članku 8. u nastavku – ili tijela vlasti, te im doprinositi.

5.14 Slučaj u kojem se smatra da je uputa Izvršitelju obrade protivna GDPR-u
Ako Izvršitelj obrade smatra da se nekom uputom Voditelja obrade krši GDPR ili druge nacionalne odredbe ili odredbe Unije o zaštiti podataka, mora o tome odmah obavijestiti Voditelja obrade.

5.15 Poštovanje načela „privacy by design“ i „privacy by default“
Izvršitelj obrade pri obavljanju zadatka mora poštovati načela zaštite podataka od same faze projektiranja (privacy by design) i zadane zaštite podataka. USLUGE se pružaju u standardnom obliku, jednakom za sve klijente, i projektirane su u skladu s tim načelima.

6. Obveze Voditelja obrade

6.1 Voditelj obrade mora:

- dostaviti Izvršitelju obrade podatke predviđene člankom 4. ovih klauzula;
- pisano dokumentirati sve upute koje se odnose na obradu podataka koju obavlja Izvršitelj obrade;
- unaprijed i tijekom cijele obrade nadzirati poštuje li Izvršitelj obrade obveze predviđene europskom uredbom o zaštiti podataka;
- nadzirati obradu provodeći revizije i inspekcije.

7. Mjesta na kojima se podaci čuvaju i na kojima će se čuvati

7.1 Izvršitelj obrade obrađivat će podatke na mjestima navedenima u „Evidenciji obrade za uslugu“. Ako bi se obrada trebala obavljati u zemljama izvan EU-a, Izvršitelj obrade stavit će Voditelju obrade na raspolaganje zaštitne mjere donesene ovisno o mjestu na kojem će se obrada obavljati.

7.2 Ako Izvršitelj obrade bude dužan prenijeti podatke u treću zemlju ili međunarodnu organizaciju na temelju prava Unije ili prava države članice kojem podliježe, mora prije prijenosa obavijestiti Voditelja obrade o toj pravnoj obvezi kako bi dobio odobrenje, osim ako se tim pravom zabranjuje takvo obavješćivanje zbog važnih razloga od javnog interesa.

8. Kontrole

8.1 Voditelj obrade zadržava pravo da, među ostalim i putem povremenih provjera, nadzire dosljedno poštovanje zakonskih odredbi o obradi tih podataka i poštovanje svojih uputa navedenih u ovom dokumentu. Izvršitelj obrade mora Voditelju obrade omogućiti povremene provjere primjerenosti poduzetih sigurnosnih mjera i poštovanja Propisa o zaštiti podataka i odredbi samog Voditelja obrade te mu pritom pružiti punu suradnju.

8.2 Svaku reviziju koju provodi Voditelj obrade potrebno je dogovoriti s Izvršiteljem obrade, uz prethodnu najavu od najmanje 10 radnih dana. Ako takve aktivnosti uključuju terete i troškove koji nisu predviđeni ovim ugovorom, za sve zahtjeve Voditelja obrade potrebno je dogovoriti način izvršenja i njima upravljati na razini projekta, uz utvrđivanje i financijske procjene njihove provedbe (bilo da je riječ o penetracijskom testiranju, procjeni ranjivosti ili drugim aktivnostima).

8.3 Svaka informacija razmijenjena radi ispunjavanja obveza Izvršitelja obrade ili Voditelja obrade klasificira se kao povjerljiva te se stoga ne smije širiti, otkrivati ili objavljivati na mreži bez prethodnog pisanog odobrenja druge strane. Svaka osoba zadužena za obradu koja bude obrađivala informaciju morat će prethodno potpisati sporazum o povjerljivosti kojim će biti predviđena zabrana otkrivanja neovlaštenim osobama i nakon prestanka radnog odnosa te sve dok informacije ne postanu javno dostupne iz razloga koji im se ne mogu pripisati. Svaka povreda povjerljivosti tih informacija sankcionirat će se u skladu sa zakonom i ugovorom.

Neslužbeni prijevod talijanskog izvornika. U slučaju razlika mjerodavan je talijanski tekst.

Autor	Ufficio Privacy Zucchetti Spa
Odobrenje	Fabrizio Scuppa, zakonski zastupnik društva Octorate S.r.l.

Verzija i revizija

Verzija	Autor	Savjetovanje s DPO-om	Datum izdavanja	Razlog revizije
0	Ufficio Privacy		12/11/2026	Prvo izdanje

OCTORATE

IZVRŠITELJ OBRADE					
Naziv	Octorate Srl				
PDV identifikacijski broj	13493861002				
Adresa	Via Filippo Caruso 23				
Grad	Roma	**Pošt. br.**	00173	**Pokr.**	RM
Zakonski zastupnik	Fabrizio Scuppa				

OSOBE OVLAŠTENE ZA OBRADU
Osoblje društva Octorate zaduženo za korisničku podršku, uvođenje u rad i obuku, programeri i sistemski administratori, ovlašteni i upućeni za obradu, s pristupom ograničenim na radne zadatke. Za OctoAgent, razvojni tim (4 osobe) i tim za podršku (3 osobe) društva iManager S.r.l., Podizvršitelja obrade navedenog među primateljima.

PODACI ZA KONTAKT			
Izvršitelj obrade	Octorate Srl	legal@octorate.com	06 4542 0568
Predstavnik izvršitelja obrade	N/P		
Službenik za zaštitu podataka (DPO)	DPO društva Octorate	dpo@octorate.com	

OPIS
Sustav za upravljanje rezervacijama, cijenama i raspoloživošću, distribucija na povezanim kanalima, web-stranica i booking engine, komunikacija s gostima, ispunjavanje obveza prema tijelima Polizia di Stato (talijanska državna policija), ISTAT (talijanski državni zavod za statistiku) i Agenzia delle Entrate (talijanska porezna uprava), integracije plaćanja, svakodnevno poslovanje objekta i, ako je aktivno, automatizirano vođenje razgovora putem OctoAgenta.

SVRHA OBRADE
Pružanje Usluga Octorate u ime Klijenta, odnosno upravljanje rezervacijama, cijenama i raspoloživošću, dis-

tribucija na povezanim kanalima, web-stranica i booking engine, komunikacija s gostima, ispunjavanje obveza prema tijelima Polizia di Stato, ISTAT i Agenzia delle Entrate, integracije plaćanja, svakodnevno poslovanje objekta i, ako je aktivno, automatizirano vođenje razgovora putem OctoAgenta, uključujući podršku i održavanje Usluga.

Priroda obrade. Prikupljanje, bilježenje, organizacija, strukturiranje, pohrana, obavljanje uvida, prerada, pronalaženje, otkrivanje prijenosom primateljima koje je odredio Klijent, brisanje. Za OctoAgent i automatizirana obrada s pomoću modela umjetne inteligencije radi generiranja odgovora, prijevoda, sažetaka, transkripata, klasifikacija i prijava.

Trajanje i učestalost. Tijekom cijelog trajanja ugovornog odnosa, kontinuirano. Rokovi čuvanja po kategorijama navedeni su u dijelu o rokovima za brisanje podataka.

KATEGORIJE ISPITANIKA

Gosti i osobe koje rezerviraju, uključujući pratitelje i maloljetne goste u granicama zakonskih obveza. Osobe koje se obraćaju objektu radi informacija ili ponuda. Korisnici računa Klijenta, odnosno vlasnik, osoblje i suradnici. Vlasnici smještajnih jedinica kojima se upravlja, za upravitelje nekretnina koji koriste portal za vlasnike. Dobavljači i partneri Klijenta koji su eventualno registrirani na platformi.

KATEGORIJE OSOBNIH PODATAKA

Podaci o rezervaciji i boravku. Ime i prezime, kontakti, jezik, nacionalnost, datumi dolaska i odlaska, smještajna jedinica i vrsta, broj i sastav gostiju, iznosi, kanal podrijetla, preferencije i napomene koje je unio Klijent ili gost.

Podaci za ispunjavanje zakonskih obveza. Za prijave gostiju (schedine Alloggiati), identifikacijski podaci, mjesto i datum rođenja, državljanstvo, vrsta, broj i mjesto izdavanja osobne isprave. Za ISTAT, statistički podaci o tokovima gostiju. Za porezne dokumente, porezni podaci gostiju, porezni broj i PDV identifikacijski broj.

Podaci o plaćanju. Podaci o kreditnoj kartici pribavljeni kao jamstvo rezervacije, pohranjeni u šifriranom obliku u skladu sa standardima PCI-DSS, koje Octorate ne može izravno dešifrirati, ishodi transakcija koje dostavljaju platni pristupnici i institucije za platni promet.

Komunikacija. Sadržaj i privici poruka razmijenjenih s gostima e-poštom, sustavima za razmjenu poruka OTA portala, WhatsAppom, SMS-om i chatom na web-stranici. Uz OctoAgent i slike koje šalju gosti, sažeci, transkripti i zvučne snimke poziva kada je aktivan glasovni modul, retci zaključivanja agenta i lekcije koje je odobrio Klijent.

Online check-in putem OctoAgenta. Slika osobne isprave koju gost šalje radi check-ina, iz koje OctoAgent izdvaja identifikacijske podatke. Fotografija na ispravi zatamnjuje se prije slanja modelu umjetne inteligencije.

Web-stranica i booking engine. Podaci posjetitelja i osoba koje rezerviraju na web-stranici i u sustavu booking engine Klijenta, u skladu s obaviješću o privatnosti i politikom kolačića Klijenta.

Korisnici računa. Ime, e-pošta, uloga, vjerodajnice, zapisi o pristupu i aktivnostima, potrebni za rad i sigurnost platforme.

Posebne kategorije podataka. Usluge ih ne predviđaju. Informacije koje gosti dobrovoljno priopće, na primjer o zdravstvenim, prehrambenim ili vjerskim potrebama, obrađuju se pod odgovornošću Klijenta.

BEZ UPORABE U VLASTITE SVRHE

Octorate ne upotrebljava Podatke Klijenta u vlastite svrhe. Octorate može obrađivati podatke u agregiranom i anonimnom obliku, koji ne omogućuju identifikaciju ni Klijenta ni ispitanika, u statističke i sigurnosne svrhe te radi poboljšanja Usluga.

KATEGORIJE PRIMATELJA KOJIMA SE PODACI MOGU OTKRITI

Popis Podizvršitelja obrade koje je Klijent općenito odobrio, sa zemljom i zaštitnim mjerama za prijenos podataka za svakog dobavljača. OTA portali, javna tijela, platni pristupnici i institucije za platni promet nisu Podizvršitelji obrade i podatke primaju kako je navedeno u dijelu o subjektima koji podatke primaju kao samostalni voditelji obrade.

- Aruba S.p.A. (Italija). Hosting, baza podataka, pohrana i sigurnosne kopije platforme Octorate (PMS, Channel Manager, Booking Engine). Zaštitna mjera za prijenos je prijenos unutar EGP-a.
- Complior AB (ranije 24 Solutions) (Švedska). Okruženje certificirano prema standardu PCI DSS povezano s platformom za podatke o kreditnim karticama. Zaštitna mjera za prijenos je prijenos unutar EGP-a.
- iManager S.r.l., Via del Muro Linari 31, 00173 Roma, porezni broj i PDV identifikacijski broj 16082961000 (Italija). Razvoj, upravljanje i hosting aplikacije platforme OctoAgent. Zaštitna mjera za prijenos je prijenos unutar EGP-a.
- Google Cloud (Google Cloud EMEA Limited) (Irska, podatkovni centar u Milanu). Hosting OctoAgenta. Zaštitna mjera za prijenos je prijenos unutar EGP-a, a za eventualni pristup iz trećih zemalja standardne ugovorne klauzule.
- MongoDB Atlas (MongoDB Limited) (Irska, podatkovni centri u Milanu i Frankfurtu). Baza podataka OctoAgenta i sigurnosne kopije. Zaštitna mjera za prijenos je prijenos unutar EGP-a, a za eventualni pristup iz trećih zemalja standardne ugovorne klauzule.
- OpenAI (OpenAI Ireland Limited, ugovorna strana za EGP) (Irska, obrada i u Sjedinjenim Američkim Državama). Modeli umjetne inteligencije OctoAgenta, generiranje odgovora, sažetaka, transkripata, izdvajanje podataka iz dokumenata, putem računa društva iManager. Modeli umjetne inteligencije ostalih funkcija platforme Octorate, putem računa društva Octorate. Zaštitna mjera za prijenos su standardne ugovorne klauzule uključene u DPA društva OpenAI, koje nema DPF certifikaciju.
- Openapi S.r.l. (Openapi.com) (Italija). Slanje SMS poruka gostima iz OctoAgenta. Zaštitna mjera za prijenos je prijenos unutar EGP-a.
- Better Stack (EU). Praćenje dostupnosti i upozorenja za OctoAgent, podatkovna regija EU, samo ako se u zapisima nalaze osobni podaci. Zaštitna mjera za prijenos je prijenos unutar EGP-a.
- Microsoft Clarity (Microsoft) (Irska, SAD). Analiza načina na koji korisnici objekata upotrebljavaju konzolu OctoAgenta, uz aktivno maskiranje. Zaštitna mjera za prijenos je odluka o primjerenosti (DPF) ili standardne ugovorne klauzule.

- Meta (WhatsApp Business Platform) (Irska, SAD). Razmjena poruka putem WhatsAppa između objekata i gostiju. Zaštitna mjera za prijenos je odluka o primjerenosti (DPF) ili standardne ugovorne klauzule.
- Mailchimp Transactional (Mandrill, The Rocket Science Group LLC) i SparkPost (Bird) (SAD, EU). Usluge slanja e-pošte ovlaštene za domenu octorate.com, za e-poruke koje se ne šalju s poslužitelja e-pošte društva Octorate. OctoAgent ih ne upotrebljava. Zaštitna mjera za prijenos je odluka o primjerenosti (DPF) ili standardne ugovorne klauzule.
- Mailgun (Mailgun Technologies, Inc., grupa Sinch) (SAD, EU). Usluga slanja e-poruka u okviru Usluga. Zaštitna mjera za prijenos su standardne ugovorne klauzule.
- Intercom (Intercom R&D Unlimited Company) (Irska, SAD). Chat za podršku platforme Octorate, samo ako se njime prenose podaci gostiju. OctoAgent ga ne upotrebljava. Zaštitna mjera za prijenos je odluka o primjerenosti (DPF).

Telefonsku uslugu glasovnog modula OctoAgenta pruža Vonage na temelju ugovora koji glasi na Klijenta i koji je aktiviran na preporuku društva Octorate, pa Vonage nije Podizvršitelj obrade društva Octorate. Izmjene ovog popisa priopćuju se Klijentu. Ažurirana verzija dostupna je na zahtjev upućen na legal@octorate.com.

PRIJENOS PODATAKA U INOZEMSTVO

Podaci Klijenta pohranjuju se u podatkovnim centrima koji se nalaze u Europskoj uniji, a navedeni su u sigurnosnim mjerama koje se odnose na podatkovni centar.

Octorate prenosi Podatke Klijenta u treće zemlje, među ostalim i putem Podizvršitelja obrade, samo u skladu s poglavljem V. GDPR-a, na temelju odluke Europske komisije o primjerenosti, uključujući okvir EU-US Data Privacy Framework za certificirane dobavljače, ili standardnih ugovornih klauzula donesenih Provedbenom odlukom Komisije (EU) 2021/914, dopunjenih dodatnim mjerama ako su potrebne. Zaštitne mjere koje se primjenjuju na svakog Podizvršitelja obrade navedene su na popisu primatelja. Za modele umjetne inteligencije OctoAgenta i drugih funkcija platforme podaci potrebni za generiranje sadržaja prenose se društvu OpenAI, koje ih obrađuje i u Sjedinjenim Američkim Državama na temelju standardnih ugovornih klauzula uključenih u njegov ugovor o obradi podataka.

Prijenosi prema OTA portalima, platnim pristupnicima, softveru trećih strana koji je Klijent povezao putem API-ja, gostima i drugim primateljima koje je odredio Klijent, uključujući one u trećim zemljama, obavljaju se prema uputi Klijenta, koji je za njih odgovoran.

ROKOVI ZA BRISANJE PODATAKA

Podaci o rezervacijama i boravku te identifikacijski podaci gostiju. Tijekom cijelog trajanja ugovora i do 30 dana od njegova prestanka, osim ako Klijent da drukčiju uputu.

Poruke i razgovori s gostima. Tijekom cijelog trajanja ugovora, osim u slučaju ranijeg brisanja prema uputi Klijenta.

Transkripti, sažeci i snimke poziva, lekcije i retci zaključivanja OctoAgenta. Tijekom cijelog trajanja ugovora, osim u slučaju ranijeg brisanja prema uputi Klijenta.

Podaci poslani modelima umjetne inteligencije (OpenAI). Dobavljač ih ne pohranjuje za kasniju uporabu.

OpenAI ih čuva do 30 dana radi nadzora zlouporaba, a zatim ih briše.
Podaci za prijave gostiju (Alloggiati), ISTAT i porezne dokumente. Onoliko dugo koliko je potrebno za prijenos i za ispunjavanje zakonskih obveza čuvanja.
Tehnički i sigurnosni zapisi. Za platformu Octorate, zapisi HTTP zahtjeva 45 dana i zapisi o pristupima administratora sustava najmanje 6 mjeseci, osim ako zakonske obveze nalažu drukčije. Za OctoAgent, aplikacijski zapisi 90 dana i revizijski zapisi 400 dana. U zapisima OctoAgenta ne bilježi se sadržaj gostiju, odnosno poruke, e-pošta, telefon i dokumenti. Tehnički zapisi zahtjeva, koji se radi sigurnosti čuvaju 400 dana, sadržavaju IP adresu osobe koja se povezuje. Zapisima pristupa samo razvojni tim društva iManager.
Sigurnosne kopije. Automatsko prebrisavanje prema ciklusima navedenima u nastavku. Za OctoAgent, dnevne sigurnosne kopije čuvaju se 7 dana, tjedne 4 tjedna, a dnevna preslika u Frankfurtu 90 dana. Za platformu Octorate, dnevne sigurnosne kopije čuvaju se 30 dana.
Prije prestanka ugovora Klijent može izvesti Podatke Klijenta putem funkcija izvoza platforme, u strukturiranim formatima koji se uobičajeno upotrebljavaju. Na pisani zahtjev primljen prije prestanka ugovora Octorate pruža pomoć u vraćanju podataka koje Klijent ne može sam izvesti, uz eventualno dogovorenu naknadu.
U roku od 30 dana od prestanka ugovora Octorate briše Podatke Klijenta i postojeće kopije, osim sigurnosnih kopija, koje se rotacijski prebrisuju kako je prethodno navedeno, i osim podataka koje Octorate mora čuvati zbog zakonskih obveza, među kojima su porezni dokumenti i zapisi koje zahtijevaju propisi, a koji se čuvaju tijekom propisanog razdoblja i zatim brišu. Zahtjevi za brisanje primljeni tijekom trajanja ugovornog odnosa izvršavaju se u roku od 5 radnih dana, kako je predviđeno Općim uvjetima. Na zahtjev Octorate pisano potvrđuje da je brisanje izvršeno.

SUBJEKTI KOJI PRIMAJU PODATKE KAO SAMOSTALNI VODITELJI OBRADE

OTA portali, platni pristupnici i institucije za platni promet, Polizia di Stato, ISTAT, Agenzia delle Entrate i drugi subjekti kojima Usluge prenose podatke prema uputi Klijenta obrađuju podatke kao samostalni voditelji obrade ili u skladu sa svojim sporazumima s Klijentom. Octorate obavlja samo tehnički prijenos i ne odgovara za obradu koju provode ti subjekti. Isto vrijedi za Vonage, koji pruža telefonsku uslugu glasovnog modula OctoAgenta na temelju ugovora koji glasi na Klijenta.

EVIDENCIJA AKTIVNOSTI OBRADE

Octorate vodi evidenciju kategorija aktivnosti obrade koje obavlja u ime klijenata u skladu s člankom 30. stavkom 2. GDPR-a i stavlja je Klijentu na raspolaganje na zahtjev upućen na legal@octorate.com.

Octorate S.r.l.
Via Filippo Caruso 23, 00173 Roma · C.F. e P. IVA 13493861002 · octorate.com

OPĆI OPIS TEHNIČKIH I ORGANIZACIJSKIH SIGURNOSNIH MJERA

1. SIGURNOSNE MJERE PRIMIJENJENE U SOFTVERU

Sigurnosne mjere primijenjene na platformi Octorate i u OctoAgentu.

- Upravljanje pristupnim vjerodajnicama

• Osobne vjerodajnice za svakog korisnika, pravila o jačini lozinki, blokiranje neovlaštenih pristupa i bilježenje pristupa.

• Dvofaktorska autentifikacija OTP kodom za platformu Octorate i za pristup OctoAgentu s vjerodajnicama Octorate.

• OctoAgent predviđa i interni pristup, bez dvofaktorske autentifikacije, za operativno osoblje objekta koje nema korisnički račun Octorate, na primjer za osobe koje odgovaraju na telefon te osoblje za održavanje i čišćenje, a taj pristup nije namijenjen korisnicima s administratorskim ovlastima. Proširenje dvofaktorske autentifikacije na interne korisnike razmatra se s dobavljačem.

- Smanjenje količine podataka

• Uloge i dopuštenja koje Klijent može konfigurirati radi ograničavanja pristupa podacima na radne zadatke svakog korisnika.

- Identifikacija osoba koje imaju pristup sustavu

• Tehnički zapisi koji omogućuju rekonstrukciju aktivnosti obavljenih na platformi. Za OctoAgent, aplikacijski zapisi čuvaju se 90 dana, a revizijski zapisi i tehnički zapisi zahtjeva 400 dana, bez sadržaja gostiju. Tehnički zapisi sadržavaju IP adresu osobe koja se povezuje i dostupni su samo razvojnom timu društva iManager. Za platformu Octorate, zapisi HTTP zahtjeva čuvaju se 45 dana. Pristupi administratora sustava bilježe se tako da se ne mogu mijenjati, a pripadajući zapisi čuvaju se najmanje 6 mjeseci, kako je predviđeno odlukom tijela Garante (talijansko nadzorno tijelo za zaštitu podataka) o administratorima sustava.

• Pristup osoblja za podršku računu Klijenta u skladu s mjerama za usluge podrške navedenima u nastavku.

- Kriptografske tehnike

• Prijenos podataka protokolom TLS na svim Uslugama.

• Podaci o kreditnim karticama pohranjeni u šifriranom obliku u skladu sa standardom PCI DSS, koje Octorate ne može izravno dešifrirati.

• Šifriranje podataka u mirovanju u bazama podataka platforme Octorate i OctoAgenta.

- Privacy by default

• Usluge se pružaju u standardnom obliku, jednakom za sve klijente, i projektirane su u skladu s načelima tehničke i integrirane zaštite podataka. Logičko odvajanje podataka različitih klijenata na platformi.

- Prava ispitanika

• Klijent može izvesti podatke s platforme u strukturiranim formatima koji se uobičajeno upotrebljavaju. Octorate pomaže Klijentu u postupanju po zahtjevima ispitanika. Zahtjevi za brisanje primljeni tijekom trajanja ugovornog odnosa izvršavaju se u roku od 5 radnih dana.

2. IZVRŠITELJ OBRADE: SIGURNOSNE MJERE PRIMIJENJENE ZA USLUGE PODRŠKE

Octorate Klijentima pruža podršku na daljinu, putem chata platforme, e-pošte i telefona, uz osoblje ovlašteno i upućeno za obradu. Zahtjevi primljeni putem chata i e-pošte evidentiraju se kao tiketi u sustavu Intercom, navedenom među primateljima. Kada je to potrebno za rješavanje zahtjeva, osoblje za podršku pristupa računu Klijenta preko internog panela društva Octorate, s osobnim vjerodajnicama i bez korištenja lozinke Klijenta. Octorate se ne povezuje s uređajima Klijenta putem programa za daljinsko upravljanje.
Osoblje za podršku obrađuje podatke Klijenta samo radi rješavanja zahtjeva. Datoteke i izvozi za potrebe podrške primaju se od Klijenta kao privici u chatu platforme i upotrebljavaju se samo za taj zahtjev. Ostaju priloženi razgovoru u sustavu Intercom tijekom trajanja ugovora. Brišu se u rokovima navedenima u ovoj Evidenciji za Podatke Klijenta, odnosno u roku od 30 dana od prestanka ugovora, osim ako zakon propisuje obveze čuvanja, ili ranije na zahtjev Klijenta.

3. IZVRŠITELJ OBRADE: SIGURNOSNE MJERE KOJE SE ODNOSE NA PODATKOVNI CENTAR

Platforma Octorate. Infrastruktura kod društva Aruba S.p.A. u podatkovnim centrima u Italiji certificiranima prema normama ISO/IEC 27001, 27017, 27018 i ANSI/TIA-942 Rating 4. Dnevne sigurnosne kopije baze podataka čuvaju se 30 dana, uz postupke oporavka.
Kreditne kartice. Podaci o kreditnim karticama u okruženju certificiranom prema standardu PCI DSS kod društva Complior AB, Švedska.
OctoAgent. Od 20. listopada 2026. hosting na Google Cloudu u Milanu s bazom podataka MongoDB Atlas u Milanu i preslikom sigurnosnih kopija u Frankfurtu, umjesto Scalewaya u Parizu, gdje su podaci izbrisani nakon migracije. Dobavljači s certifikatima ISO/IEC 27001 i SOC 2. Dnevne sigurnosne kopije čuvaju se 7 dana, tjedne 4 tjedna, a dnevna preslika u Frankfurtu 90 dana.
Sistemska e-pošta. Sistemske e-poruke platforme šalju se s poslužitelja e-pošte društva Octorate koje hostira Aruba ili putem usluga slanja e-pošte navedenih među primateljima.

4. OSNOVNE SIGURNOSNE MJERE NIS2

Octorate je dio Grupe Zucchetti, ključnog subjekta u smislu Propisa NIS2, i primjenjuje osnovne sigurnosne mjere koje je utvrdila ACN (talijanska Nacionalna agencija za kibernetičku sigurnost) u skladu s modelom Grupe. U sljedećim su stavkama za svako područje predviđeno modelom navedene mjere koje Octorate primjenjuje za Usluge.

Pouzdanost dobavljača. Octorate obrađuje Podatke Klijenta samo s Podizvršiteljima obrade navedenima među primateljima, koji su obvezani sporazumima u skladu s člankom 28. i odabrani među dobavljačima s priznatim sigurnosnim certifikatima (ISO/IEC 27001, SOC 2, PCI DSS). Svaki novi dobavljač procjenjuje se prije početka korištenja i o njemu se obavješćuje Klijent. Octorate sudjeluje u postupku kvalifikacije dobavljača Grupe Zucchetti putem kontaktne osobe Grupe.

Uloge i odgovornosti. Službenik za zaštitu podataka dostupan na dpo@octorate.com. Interne kontaktne osobe za sigurnost i incidente navedene u postupku upravljanja incidentima. Za obveze iz NIS2 Octorate se oslanja na kontaktnu točku za NIS i kontaktnu osobu za CSIRT koje je Grupa Zucchetti imenovala za sektor ugostiteljstva, s pripadajućim zamjenikom, navedene u postupku upravljanja incidentima.

Pouzdanost ljudskih resursa. Osoblje ovlašteno za obradu, upućeno u mjerodavne propise i obvezano na povjerljivost, s pristupom ograničenim na radne zadatke koji se ukida pri prestanku radnog odnosa.

Usklađenost i revizija. Informacije i provjere dostupne Klijentu na zahtjev. Infrastruktura kod certificiranih dobavljača koji podliježu revizijama trećih strana, osobito Aruba S.p.A. (ISO/IEC 27001, 27017, 27018 i ANSI/TIA-942 Rating 4), Complior AB (PCI DSS), Google Cloud i MongoDB (ISO/IEC 27001 i SOC 2).

Upravljanje ranjivostima. Sigurnosna ažuriranja i ispravci primjenjuju se prioritetno. Za OctoAgent, skeniranje ranjivosti i pregled konfiguracije nove infrastrukture do 30. studenoga 2026., prvi vanjski penetracijski test do 31. ožujka 2027. i zatim jednom godišnje, uz upravljanje rezultatima i ispravcima. Za platformu Octorate, testiranje ranjivosti i penetracijsko testiranje u okviru programa Grupe Zucchetti, u koji je društvo Octorate uključeno putem kontaktne osobe Grupe.

Kontinuitet poslovanja i oporavak od katastrofe. Dnevne sigurnosne kopije platforme Octorate čuvaju se 30 dana, uz postupke oporavka. Za OctoAgent, dnevne sigurnosne kopije čuvaju se 7 dana, tjedne 4 tjedna, a dnevna preslika u Frankfurtu 90 dana. Podatkovni centri certificirani prema normi ANSI/TIA-942 Rating 4 za platformu Octorate. Neprekidno praćenje dostupnosti Usluga.

Upravljanje identitetima i pristupom. Osobne vjerodajnice, načelo najmanjih ovlasti s ulogama i dopuštenjima koje konfigurira Klijent, pravila o jačini lozinki, blokiranje neovlaštenih pristupa, bilježenje pristupa i provjera korisničkih računa. Dvofaktorska autentifikacija OTP kodom za platformu Octorate i za pristup OctoAgentu s vjerodajnicama Octorate. Interni pristup OctoAgentu za operativno osoblje objekta uz ograničenja navedena u sigurnosnim mjerama primijenjenima u softveru. Tehnički i administrativni pristup infrastrukturi OctoAgenta putem konzole pružatelja usluga u oblaku s dvofaktorskom autentifikacijom, u privatnoj mreži koja nije izložena internetu, pri čemu je poslužitelj za pristup bazi podataka uključen samo kada je to potrebno. Administrativni pristupi i izmjene bilježe se i prate.

Fizička sigurnost. Podaci se čuvaju isključivo u podatkovnim centrima dobavljača navedenih u ovoj Evidenciji, uz kontrolu fizičkog pristupa predviđenu certifikatima dobavljača.

Obuka i podizanje svijesti. Obuka osoblja o zaštiti osobnih podataka i informacijskoj sigurnosti, sa sadržajima prilagođenima općem osoblju, tehničkom osoblju i upravi prema programu Grupe Zucchetti, u koji je društvo Octorate uključeno putem kontaktne osobe Grupe.

Sigurnost podataka. Prijenos protokolom TLS, šifriranje podataka u mirovanju u bazama podataka platforme Octorate i OctoAgenta, podaci o kreditnim karticama u okruženju certificiranom prema

standardu PCI DSS, logičko odvajanje podataka klijenata, sigurnosne kopije pohranjene u Europskoj uniji, sigurno brisanje pri prestanku ugovora.

Zaštita mreža i komunikacija. Perimetarska zaštita pružatelja usluga hostinga, serverless infrastruktura OctoAgenta u privatnoj mreži koja nije izložena internetu, aplikacijski vatrozid na OctoAgentu s bilježenjem blokiranja, službeni komunikacijski kanali prema Klijentu (e-pošta korisničkog računa i obavijesti na platformi) koji se upotrebljavaju i za obavijesti o incidentima.

Praćenje događaja. Za OctoAgent, provjera svake minute dostupnosti usluge izvana, aplikacijskih pogrešaka, vremena odziva, pogrešaka u pozivima prema sustavu Octorate i prema dobavljačima modela, memorije i redova čekanja poslova, blokiranja aplikacijskog vatrozida te administrativnih pristupa i izmjena, uz upozorenja tehničkom timu. Aplikacijski zapisi čuvaju se 90 dana, a revizijski zapisi i tehnički zapisi zahtjeva 400 dana, bez sadržaja gostiju. Tehnički zapisi sadržavaju IP adresu osobe koja se povezuje i dostupni su samo razvojnom timu društva iManager. Za platformu Octorate, zapisi HTTP zahtjeva čuvaju se 45 dana, a zapisi o pristupima administratora sustava, koji se ne mogu mijenjati, najmanje 6 mjeseci.

Upravljanje incidentima i njihovo prijavljivanje. Pisani postupak za otkrivanje, procjenu, ograničavanje i priopćavanje incidenata. Dobavljač koji upravlja OctoAgentom obavješćuje Octorate u roku od 12 sati od otkrivanja incidenta koji utječe na podatke ili uslugu, i s djelomičnim informacijama, uz ažuriranje i analizu u roku od 48 sati i završno izvješće u roku od 20 dana, kako bi Grupa mogla poštovati rokove od 72 sata i od mjesec dana prema tijelu CSIRT Italia. Octorate izvješćuje Klijenta o povredi u roku od 48 sati od trenutka kada sazna za nju i, za značajne incidente u smislu Propisa NIS2, uključuje kontaktnu osobu Grupe Zucchetti radi prijave tijelu CSIRT Italia, uz prethodnu obavijest u roku od 24 sata i obavijest u roku od 72 sata.

Siguran razvoj. Razvoj u skladu sa sigurnosnim praksama od same faze projektiranja, sigurnosna ažuriranja i ispravci, odvojena razvojna i produkcijska okruženja te kontrolirana izdanja.

Redovno i razvojno održavanje. Ažuriranja i nove funkcionalnosti uvode se postupkom upravljanja promjenama i priopćuju Klijentu u skladu s odjeljkom Razvoj i izmjene usluga Općih uvjeta. Za OctoAgent, migracija infrastrukture dovršena je 20. listopada 2026., uz pregled konfiguracije do 30. studenoga 2026.

Stavljanje izvan uporabe. Brisanje Podataka Klijenta u roku od 30 dana od prestanka ugovora i u roku od 5 radnih dana na zahtjev, kako je navedeno u dijelu o rokovima za brisanje podataka, uz rotacijsko prebrisavanje sigurnosnih kopija. Sigurno zbrinjavanje nosača podataka koje provode dobavljači infrastrukture u skladu sa svojim certifikatima.

Podugovaranje i lanac opskrbe. Popis Podizvršitelja obrade naveden među primateljima, s ugovornim obvezama jednakovrijednima onima iz imenovanja izvršitelja obrade, uključujući primjenjive osnovne sigurnosne mjere NIS2, te s mogućnošću da Klijent uloži prigovor na izmjene u roku od 15 dana od obavijesti.