Terrakom d.o.o.
Ulica Ivice Drmića 10
10000 Zagreb

Tel: +385 (1) 7777 000
Fax: +385 (1) 7777 111
E-mail: info@terrakom.hr

TERRAKOM d.o.o.
UVJETI OBRADE I ZAŠTITE OSOBNIH PODATAKA ZA HOSTING USLUGE

Verzija 2.0 – primjena od 01. siječnja 2026.

Terrakom d.o.o., Ulica Ivice Drmića 10, 10000 Zagreb, OIB: 29050776382 (dalje: „Terrakom“) donosi ove Uvjete obrade i zaštite osobnih podataka za hosting usluge (dalje: „Uvjeti“).

Ovi Uvjeti primjenjuju se na korisnike Terrakomovih hosting usluga (dalje: „Korisnik“) kada Terrakom u okviru pružanja ugovorene hosting usluge obrađuje osobne podatke u ime Korisnika.

Ovi Uvjeti čine sastavni dio ugovornog odnosa za hosting uslugu između Terrakoma i Korisnika. U dijelu u kojem Terrakom obrađuje osobne podatke u ime Korisnika, ovi Uvjeti predstavljaju ugovor odnosno drugi pravno obvezujući akt između voditelja i izvršitelja obrade u smislu članka 28. stavka 3. Uredbe (EU) 2016/679 (Opća uredba o zaštiti podataka – GDPR).

Prihvatom ponude, narudžbom, aktivacijom ili nastavkom korištenja hosting usluge nakon što su Korisniku ovi Uvjeti učinjeni dostupnima kao sastavni dio ugovornog odnosa, Korisnik prihvaća njihovu primjenu, u skladu s načinom sklapanja i izmjene ugovora dopuštenim primjenjivim propisima.

1. Definicije

1.1. „Osobni podaci“, „obrada“, „ispitanik“, „voditelj obrade“, „izvršitelj obrade“, „povreda osobnih podataka“ i drugi pojmovi iz područja zaštite osobnih podataka imaju značenje određeno GDPR-om.

1.2. Korisnik je u odnosu na osobne podatke koje samostalno određuje ili će obrađivati korištenjem hosting usluge u pravilu voditelj obrade, a Terrakom izvršitelj obrade. Ako iz prirode konkretne obrade proizlazi drukčija uloga pojedine strane, na takvu obradu primjenjuju se pravila GDPR-a koja odgovaraju stvarnoj ulozi te strane.

2. Predmet i trajanje obrade

2.1. Predmet obrade je obrada osobnih podataka koje Korisnik pohranjuje, prenosi ili na drugi način obrađuje korištenjem Terrakomove hosting infrastrukture i povezanih funkcionalnosti ugovorene hosting usluge.

2.2. Terrakom obrađuje osobne podatke tijekom trajanja pružanja hosting usluge te nakon prestanka usluge samo u opsegu i vremenu potrebnom za povrat, migraciju, sigurnosno brisanje ili čuvanje podataka kada je takvo čuvanje propisano primjenjivim pravom.

3. Priroda i svrha obrade

3.1. Obrada može uključivati pohranu, organiziranje, strukturiranje, prijenos, dostupnost, sigurnosno kopiranje, održavanje, administriranje, otklanjanje poteškoća, vraćanje podataka

iz sigurnosnih kopija, brisanje i druge tehničke radnje potrebne za pružanje ugovorene hosting usluge.

3.2. Svrhu obrade osobnih podataka određuje Korisnik. Terrakom podatke obrađuje radi pružanja ugovorene hosting usluge i ne koristi sadržaj podataka Korisnika za vlastite svrhe.

4. Vrste osobnih podataka i kategorije ispitanika

4.1. S obzirom na prirodu hosting usluge, Terrakom unaprijed ne određuje sadržaj podataka koje Korisnik pohranjuje. Obrada može obuhvaćati osobne podatke koje Korisnik odluči obrađivati putem hosting usluge, uključujući, ovisno o namjeni sustava Korisnika, identifikacijske i kontaktne podatke, podatke o korisničkim računima, komunikacijske i prometne zapise, poslovne podatke i druge podatke koje Korisnik unese ili generira korištenjem usluge.

4.2. Kategorije ispitanika mogu uključivati zaposlenike, suradnike, korisnike, kupce, dobavljače, poslovne kontakte i druge fizičke osobe čije podatke Korisnik obrađuje putem hosting usluge.

4.3. Korisnik je odgovoran procijeniti je li ugovorena hosting usluga primjerena za vrste podataka koje namjerava obrađivati, osobito ako namjerava obrađivati posebne kategorije osobnih podataka ili podatke koji zbog svoje prirode zahtijevaju povećanu razinu zaštite.

5. Dokumentirane upute Korisnika

5.1. Terrakom obrađuje osobne podatke samo prema dokumentiranim uputama Korisnika, osim ako je obrada propisana pravom Europske unije ili Republike Hrvatske kojem Terrakom podliježe.

5.2. Ugovorena konfiguracija i korištenje hosting usluge, zahtjevi i nalozi Korisnika dostavljeni putem ugovorenih komunikacijskih kanala te ovi Uvjeti smatraju se dokumentiranim uputama Korisnika.

5.3. Ako Terrakom smatra da određena uputa Korisnika krši GDPR ili druge primjenjive propise o zaštiti podataka, o tome će bez nepotrebnog odgađanja obavijestiti Korisnika.

6. Obveze Korisnika kao voditelja obrade

6.1. Korisnik je odgovoran za zakonitost osobnih podataka i obrade koju provodi korištenjem hosting usluge, uključujući postojanje odgovarajuće pravne osnove, informiranje ispitanika, određivanje svrhe obrade i rokova čuvanja te postupanje po zahtjevima ispitanika.

6.2. Korisnik je odgovoran za davanje zakonitih i dovoljno jasnih uputa Terrakomu te za konfiguraciju aplikacija, korisničkih računa, pristupnih prava i drugih elemenata sustava koji su pod kontrolom Korisnika.

6.3. Korištenje Terrakomove hosting usluge samo po sebi ne predstavlja jamstvo da je obrada koju provodi Korisnik usklađena s GDPR-om.

7. Povjerljivost i pristup podacima

7.1. Terrakom osigurava da su osobe ovlaštene za obradu osobnih podataka obvezane na povjerljivost ili da podliježu odgovarajućoj zakonskoj obvezi čuvanja povjerljivosti.

7.2. Pristup sustavima ograničen je na ovlaštene osobe kojima je pristup potreban radi pružanja, održavanja ili zaštite usluge.

7.3. Terrakom ne pristupa sadržaju podataka Korisnika osim kada je to potrebno radi pružanja usluge, otklanjanja tehničkih poteškoća, održavanja i sigurnosti sustava, postupanja po uputi Korisnika ili ispunjavanja zakonske obveze.

8. Sigurnost obrade

8.1. Terrakom provodi odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere u skladu s člankom 32. GDPR-a, uzimajući u obzir stanje tehnike, troškove provedbe, prirodu, opseg, kontekst i svrhe obrade te rizike različite vjerojatnosti i ozbiljnosti za prava i slobode fizičkih osoba.

8.2. Mjere, prema primjenjivosti na ugovorenu uslugu, obuhvaćaju kontrolu fizičkog i logičkog pristupa, upravljanje ovlastima, održavanje i sigurnosno ažuriranje sustava, zaštitu mrežne i poslužiteljske infrastrukture, sigurnosne kopije i postupke oporavka te organizacijske mjere povjerljivosti i upravljanja sigurnosnim incidentima.

8.3. Terrakom može mijenjati tehničke i organizacijske mjere tijekom trajanja usluge pod uvjetom da se time ne umanjuje ukupna primjerena razina zaštite osobnih podataka.

9. Podizvršitelji obrade

9.1. Korisnik daje Terrakomu opće pisano odobrenje za angažiranje podizvršitelja kada je njihovo angažiranje potrebno za pružanje hosting usluge.

9.2. Terrakom će Korisnika obavijestiti o planiranom dodavanju ili zamjeni podizvršitelja koji obrađuje osobne podatke u ime Korisnika, čime će Korisniku omogućiti da u razumnom roku uloži obrazloženi prigovor iz razloga koji se odnose na zaštitu osobnih podataka.

9.3. Terrakom će podizvršitelju ugovorno nametnuti obveze zaštite osobnih podataka koje odgovaraju obvezama Terrakoma prema Korisniku u odnosu na obradu koju podizvršitelj obavlja.

9.4. Terrakom ostaje odgovoran Korisniku za ispunjavanje obveza podizvršitelja u opsegu propisanom GDPR-om.

10. Mjesto obrade i međunarodni prijenosi

10.1. Hosting infrastruktura na kojoj Terrakom pruža predmetne usluge smještena je u Republici Hrvatskoj, osim ako je s Korisnikom za konkretnu uslugu ugovoreno drukčije.

10.2. Terrakom neće prenositi osobne podatke u treću zemlju ili međunarodnu organizaciju osim prema dokumentiranoj uputi Korisnika ili kada je takav prijenos propisan primjenjivim pravom, i samo uz ispunjenje uvjeta iz poglavlja V. GDPR-a.

11.Prava ispitanika

11.1. Uzimajući u obzir prirodu obrade, Terrakom će odgovarajućim tehničkim i organizacijskim mjerama, koliko je to moguće, pomoći Korisniku u ispunjavanju obveza odgovaranja na zahtjeve ispitanika za ostvarivanje prava iz poglavlja III. GDPR-a.

11.2. Ako Terrakom zaprimi zahtjev ispitanika koji se odnosi na podatke koje obrađuje isključivo u ime Korisnika, Terrakom će zahtjev proslijediti Korisniku, osim ako je prema primjenjivom pravu dužan postupiti drukčije. Terrakom neće samostalno odlučivati o zahtjevu ispitanika u ime Korisnika bez odgovarajuće upute ili pravne obveze.

12.Povrede osobnih podataka

12.1. Terrakom će, nakon što sazna za povredu osobnih podataka koja se odnosi na podatke koje obrađuje u ime Korisnika, bez nepotrebnog odgađanja obavijestiti Korisnika.

12.2. Terrakom će, u mjeri u kojoj su mu informacije dostupne, Korisniku pružiti opis prirode povrede, poznate ili procijenjene kategorije i broj pogođenih ispitanika i zapisa, moguće posljedice te poduzete ili predložene mjere za otklanjanje povrede i ublažavanje posljedica.

12.3. Ako sve informacije nisu dostupne istodobno, Terrakom ih može dostavljati postupno, bez daljnjeg nepotrebnog odgađanja.

12.4. Terrakom će pružiti razumnu pomoć Korisniku radi ispunjavanja obveza iz članaka 33. i 34. GDPR-a.

13.Pomoć u ispunjavanju drugih GDPR obveza

13.1. Uzimajući u obzir prirodu obrade i informacije dostupne Terrakomu, Terrakom će Korisniku pružiti razumnu pomoć u osiguravanju usklađenosti s obvezama iz članaka 32. do 36. GDPR-a, uključujući, kada je primjenjivo, procjenu učinka na zaštitu podataka i prethodno savjetovanje s nadzornim tijelom.

14.Povrat i brisanje podataka

14.1. Po prestanku pružanja usluge Terrakom će, prema izboru Korisnika i u skladu s tehničkim mogućnostima ugovorene usluge, vratiti ili izbrisati osobne podatke koje obrađuje u ime Korisnika te izbrisati postojeće kopije, osim ako pravo Europske unije ili Republike Hrvatske zahtijeva njihovu daljnju pohranu.

14.2. Korisnik je dužan prije prestanka usluge pravodobno preuzeti podatke koje želi zadržati, osim ako je s Terrakomom posebno ugovorena migracija ili predaja podataka.

14.3. Podaci sadržani u sigurnosnim kopijama mogu ostati pohranjeni do isteka redovnog ciklusa rotacije sigurnosnih kopija, pri čemu ostaju zaštićeni i neće se koristiti u druge svrhe, osim ako je njihova obrada potrebna radi oporavka sustava ili propisana zakonom.

15.Informacije, revizije i inspekcije

15.1. Terrakom će Korisniku staviti na raspolaganje informacije potrebne za dokazivanje ispunjavanja obveza iz članka 28. GDPR-a.

15.2. Terrakom će omogućiti i pridonijeti revizijama, uključujući inspekcije, koje provodi Korisnik ili revizor kojeg je Korisnik ovlastio, pod uvjetom da se revizija provodi uz prethodnu razumnu najavu, tijekom radnog vremena, na način koji ne ugrožava sigurnost sustava, poslovne tajne, povjerljivost podataka drugih korisnika niti redovno poslovanje Terrakoma.

15.3. Prije neposredne inspekcije Korisnik će, kada je to razumno, koristiti dostupnu dokumentaciju, certifikate, izvješća i druge informacije kojima se može dokazati usklađenost. Troškove izvanredne revizije koju zahtijeva Korisnik snosi Korisnik

16.Zahtjevi nadležnih tijela

16.1. Terrakom neće otkrivati osobne podatke trećim osobama osim prema dokumentiranoj uputi Korisnika ili kada je otkrivanje propisano primjenjivim pravom.

16.2. Ako je Terrakom prema pravu Europske unije ili Republike Hrvatske dužan obraditi ili otkriti osobne podatke neovisno o uputama Korisnika, prije obrade će obavijestiti Korisnika o toj pravnoj obvezi, osim ako je takvo obavještavanje zabranjeno zbog važnih razloga od javnog interesa.

17.Odgovornost i odnos s drugim uvjetima

17.1. Odgovornost stranaka za povrede GDPR-a uređuje se GDPR-om, drugim primjenjivim propisima te ugovornim uvjetima koji uređuju predmetnu hosting uslugu.

17.2. Ako postoji nesklad između ovih Uvjeta i drugih ugovornih odredbi koje uređuju obradu osobnih podataka u ime Korisnika, u pogledu te obrade prednost imaju ove odredbe, osim ako su strane izričito ugovorile posebne uvjete obrade koji pružaju najmanje jednaku razinu zaštite.

18.Kontakt

18.1. Za pitanja u vezi s obradom i zaštitom osobnih podataka u okviru hosting usluge Korisnik se može obratiti Terrakomu na:

Terrakom d.o.o.
Ulica Ivice Drmića 10, 10000 Zagreb
Telefon: +385 1 7777 000
E-pošta: osobni.podaci@terrakom.hr

Terrakom d.o.o.
Ulica Ivice Drmića 10
10000 Zagreb

Tel: +385 (1) 7777 000
Fax: +385 (1) 7777 111
E-mail: info@terrakom.hr

19.Stupanje na snagu i izmjene

19.1. Ovi Uvjeti primjenjuju se od 01. siječnja 2026. godine.

19.2. Terrakom može izmijeniti ove Uvjete radi usklađivanja s propisima, odlukama ili smjernicama nadležnih tijela, promjenama usluge ili sigurnosnih i organizacijskih mjera. Izmjene se postojećim Korisnicima primjenjuju samo ako su im učinjene dostupnima i ako su uvedene na način dopušten ugovornim odnosom i primjenjivim propisima.

Terrakom d.o.o.
Ulica Ivice Drmića 10
10000 Zagreb

Tel: +385 (1) 7777 000
Fax: +385 (1) 7777 111
E-mail: info@terrakom.hr

PRILOG 1 – OPIS OBRADE

Element	Opis
Voditelj obrade	Korisnik hosting usluge
Izvršitelj obrade	Terrakom d.o.o., Ulica Ivice Drmića 10, 10000 Zagreb, OIB 29050776382
Predmet obrade	Obrada osobnih podataka u okviru pružanja ugovorene hosting usluge.
Trajanje	Za vrijeme trajanja hosting usluge te nakon prestanka u opsegu potrebnom za povrat, brisanje, rotaciju sigurnosnih kopija ili ispunjenje zakonske obveze.
Priroda obrade	Pohrana, prijenos, organiziranje, dostupnost, sigurnosno kopiranje, održavanje, administriranje, oporavak i brisanje podataka te druge tehničke radnje potrebne za uslugu.
Svrha	Pružanje hosting usluge prema uputama Korisnika.
Vrste osobnih podataka	Podaci koje Korisnik odluči pohranjivati ili obrađivati putem usluge; Terrakom unaprijed ne određuje njihov sadržaj.
Kategorije ispitanika	Ispitanici čije podatke Korisnik obrađuje, primjerice zaposlenici, korisnici, kupci, dobavljači, poslovni kontakti i druge fizičke osobe.
Posebne kategorije podataka	Nisu nužan ni unaprijed određen dio usluge. Korisnik je odgovoran procijeniti primjerenost usluge ako ih namjerava obrađivati.

Terrakom d.o.o.
Ulica Ivice Drmića 10
10000 Zagreb

Tel: +385 (1) 7777 000
Fax: +385 (1) 7777 111
E-mail: info@terrakom.hr

PRILOG 2 – TEHNIČKE I ORGANIZACIJSKE MJERE

Terrakom, ovisno o tehničkim karakteristikama ugovorene hosting usluge i procijenjenim rizicima, primjenjuje odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere, koje mogu uključivati:

- fizičku zaštitu prostora i infrastrukture podatkovnog centra;
- kontrolu i ograničavanje fizičkog i udaljenog pristupa sustavima;
- upravljanje korisničkim računima, ovlastima i administratorskim pristupom;
- obvezu povjerljivosti za ovlaštene osobe;
- mrežne i poslužiteljske sigurnosne mjere;
- redovito održavanje i primjenu sigurnosnih ažuriranja;
- evidentiranje i nadzor sigurnosno relevantnih događaja, gdje je primjenjivo;
- sigurnosno kopiranje i postupke oporavka, u opsegu ugovorene usluge;
- postupke upravljanja sigurnosnim incidentima i povredama osobnih podataka;
- periodično preispitivanje primjerenosti sigurnosnih mjera.

Zagreb, 01.01.2026