

POLITIKA PRIVATNOSTI

SoftNET d.o.o. Sarajevo

1. Uvod

SoftNET d.o.o., Fra Anđela Zvizdovića 1, 71000 Sarajevo (u daljem tekstu: **SoftNET**) pruža usluge iz oblasti informacionih tehnologija, uključujući, ali ne ograničavajući se na hosting usluge, cloud rješenja, IT infrastrukturu, sistemsku podršku, mrežne i softverske usluge.

Zaštita ličnih podataka i privatnosti korisnika predstavlja sastavni dio poslovanja SoftNET-a. Lične podatke obrađujemo u skladu sa važećim propisima u Bosni i Hercegovini, regulatornim obavezama, uključujući propise **Regulatorne agencije za komunikacije (RAK)**, te najboljim praksama u oblasti informacione sigurnosti.

Ovom Politikom privatnosti (u daljem tekstu: **Politika**) SoftNET pruža jasne informacije o načinu prikupljanja, obrade, čuvanja i zaštite ličnih podataka korisnika svojih usluga.

2. Područje primjene

Ova Politika se primjenjuje na sve lične podatke koje SoftNET prikuplja, koristi ili na drugi način obrađuje u okviru pružanja svojih usluga, uključujući:

- usluge internet pristupa i prijenosa podataka
- IP telefoniju i druge elektronske komunikacione usluge
- web i e-mail hosting usluge
- cloud usluge (IaaS, PaaS, SaaS)
- zakup servera i mrežne infrastrukture
- IT podršku i održavanje sistema
- softverska i mrežna rješenja

Lični podatak je svaki podatak koji se odnosi na identifikovano ili identifikabilno fizičko lice (npr. ime i prezime, e-mail adresa, IP adresa, korisnički podaci, tehnički zapisi).

SoftNET u pravilu djeluje kao **kontrolor ličnih podataka**, a u određenim slučajevima (posebno kod hosting i cloud usluga) i kao **izvršilac obrade, u ime i za račun klijenta**, u skladu sa važećim propisima o zaštiti ličnih podataka.

3. Pravni osnov obrade ličnih podataka

SoftNET d.o.o. Sarajevo obrađuje lične podatke korisnika na osnovu sljedećih pravnih osnova, u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka Bosne i Hercegovine i drugim važećim propisima:

a) Izvršenje ugovora

Obrada ličnih podataka neophodna je radi zaključenja i izvršenja ugovora o pružanju usluga, uključujući internet pristup, IP telefoniju, hosting, cloud i IT usluge, kao i pružanje tehničke i korisničke podrške.

b) Ispunjavanje zakonskih obaveza

SoftNET obrađuje lične podatke radi ispunjavanja obaveza propisanih važećim zakonima i podzakonskim aktima, uključujući:

- Zakon o zaštiti ličnih podataka BiH
- Zakon o komunikacijama BiH
- propise i pravilnike Regulatorne agencije za komunikacije (RAK)
- propise iz oblasti računovodstva, poreza i finansijskog poslovanja

c) Legitiman interes

Obrada ličnih podataka može se vršiti kada je to neophodno radi zaštite legitimnih interesa SoftNET-a, kao što su sigurnost mreže i sistema, sprječavanje zloupotreba, osiguranje kvaliteta usluga i vođenje tehničkih evidencija, pod uslovom da takvi interesi ne nadjačavaju prava i slobode nosilaca ličnih podataka.

d) Saglasnost

U određenim slučajevima, SoftNET obrađuje lične podatke na osnovu izričite saglasnosti nosioca podataka, naročito u svrhe direktne komunikacije i informisanja, pri čemu nosilac saglasnost može povući u svakom trenutku.

4. Načela obrade ličnih podataka

4.1 Povjerenje

SoftNET teži potpunoj transparentnosti u obradi ličnih podataka i poštivanju privatnosti nosilaca podataka.

4.2 Zakonitost i najbolja praksa

Obrada ličnih podataka vrši se u skladu sa važećim zakonima i dobrim poslovnim praksama.

4.3 Ograničenje svrhe

Lični podaci se prikupljaju i obrađuju samo za određene i zakonite svrhe.

4.4 Smanjenje količine podataka

Prikupljamo samo one podatke koji su nužni za ostvarenje određene svrhe.

4.5 Pseudonimizacija i anonimizacija

Gdje god je moguće, podaci se obrađuju u pseudonimiziranom ili anonimiziranom obliku.

4.6 Povjerljivost, integritet i dostupnost

Primjenjujemo odgovarajuće tehničke i organizacione mjere zaštite podataka.

4.7 Tačnost podataka

Podaci moraju biti tačni i ažurni.

4.8 Ograničeno vrijeme pohrane

Podaci se čuvaju samo onoliko dugo koliko je potrebno za svrhu obrade.

5. Kako prikupljamo lične podatke

Lične podatke prikupljamo na sljedeće načine:

a) Direktno od korisnika

Prilikom zaključenja ugovora, registracije hosting ili cloud usluga, otvaranja korisničkog naloga ili slanja upita.

b) Tokom korištenja IT, hosting i cloud usluga

Automatski se prikupljaju tehnički podaci potrebni za funkcionisanje sistema (npr. IP adresa, log zapisi, vrijeme pristupa, korištenje resursa).

c) Tokom komunikacije

Putem e-maila, telefona, tiketing sistema ili web obrasca.

6. Koje vrste ličnih podataka prikupljamo

6.1 Ugovorni i identifikacioni podaci

- ime i prezime
- naziv pravnog lica (ako je primjenjivo)
- adresa, e-mail, telefon
- podaci za fakturisanje i plaćanje

6.2 Tehnički i operativni podaci

- IP adrese
- server log zapisi
- podaci o korištenju resursa (CPU, disk, saobraćaj)
- podaci o sigurnosnim incidentima

SoftNET **ne pristupa sadržaju korisničkih podataka** pohranjenih na hosting ili cloud sistemima, osim ako je to nužno radi:

- tehničke podrške
 - otklanjanja grešaka
 - sigurnosnih incidenata
- i isključivo uz odgovarajuću pravnu osnovu.

6.3 Podaci o komunikaciji

- e-mail prepiska
- zahtjevi za podršku
- evidencija poziva (bez sadržaja komunikacije, osim ako je snimanje izričito najavljeno)

7. Svrhe obrade ličnih podataka

SoftNET koristi lične podatke u sljedeće svrhe:

7.1 Pružanje hosting, cloud i IT usluga

- kreiranje i održavanje korisničkih naloga
- osiguranje dostupnosti i stabilnosti sistema
- tehnička i korisnička podrška
- naplata i fakturisanje usluga

7.2 Sigurnost sistema

- sprječavanje neovlaštenog pristupa
- detekcija zloupotreba i napada
- sigurnosni backup i oporavak sistema

7.3 Zakonske obaveze

- postupanje po zahtjevima nadležnih organa
- čuvanje podataka u skladu sa važećim propisima

7.4 Direktna komunikacija i obavijesti

- obavijesti o statusu usluga
- planirana održavanja
- sigurnosna upozorenja

8. Cloud i hosting – posebna napomena

Kod pružanja **hosting i cloud** usluga, SoftNET:

- postupa kao **izvršilac obrade** po nalogu korisnika
- ne koristi podatke korisnika u vlastite svrhe
- ne analizira sadržaj korisničkih podataka
- osigurava tehničke i organizacione mjere zaštite

Odgovornost za zakonitost sadržaja i podataka koje korisnik pohranjuje snosi **sam korisnik**.

9. Rok čuvanja ličnih podataka

SoftNET d.o.o. Sarajevo čuva lične podatke samo onoliko dugo koliko je to neophodno radi ostvarivanja svrhe za koju su prikupljeni i obrađeni, u skladu sa važećim propisima Bosne i Hercegovine.

Rok čuvanja ličnih podataka zavisi od vrste podataka i svrhe obrade, i može uključivati:

- trajanje ugovornog odnosa sa korisnikom,
- period potreban za ispunjavanje zakonskih i regulatornih obaveza (uključujući propise Regulatorne agencije za komunikacije – RAK),
- period potreban radi rješavanja eventualnih sporova, prigovora ili potraživanja,
- rokove propisane računovodstvenim, poreskim i drugim važećim propisima.

Po isteku relevantnog roka čuvanja, lični podaci se brišu, anonimizuju ili arhiviraju u skladu sa važećim zakonskim obavezama.

10. Saglasnost

Saglasnost za obradu ličnih podataka daje se dobrovoljno, informisano i nedvosmisleno. Korisnik ima pravo da u svakom trenutku povuče saglasnost, bez negativnih posljedica po zakonitu obradu izvršenu prije povlačenja.

11. Kolačići (Cookies)

Web stranica **softnet.ba** koristi kolačiće u svrhu:

- pravilnog funkcionisanja stranice
- poboljšanja korisničkog iskustva

Detaljne informacije dostupne su u dokumentu **Politika kolačića**.

12. Zaštita ličnih podataka

SoftNET primjenjuje:

- tehničke mjere (firewall, enkripcija, backup)
- organizacione mjere (kontrola pristupa, obuke zaposlenih)
- fizičke mjere zaštite infrastrukture

11. Gdje se lični podaci obrađuju

Lični podaci koje SoftNET d.o.o. Sarajevo prikuplja i obrađuje, u pravilu se obrađuju na teritoriji Bosne i Hercegovine.

U zavisnosti od vrste usluge i tehničkih potreba (uključujući internet pristup, IP telefoniju, hosting, cloud i druge IT usluge), obrada ličnih podataka može se vršiti i na infrastrukturi smještenoj izvan Bosne i Hercegovine, uključujući države članice Evropske unije.

SoftNET primjenjuje odgovarajuće tehničke i organizacione mjere kako bi se osigurala sigurnost, povjerljivost i integritet ličnih podataka, bez obzira na lokaciju njihove obrade.

11a. Međunarodni prijenos ličnih podataka (treće zemlje)

SoftNET d.o.o. Sarajevo posluje kao međunarodni operater te, u okviru pružanja svojih usluga (uključujući internet, IP telefoniju, hosting, cloud i IT usluge), može doći do obrade ili prijenosa ličnih podataka izvan teritorije Bosne i Hercegovine, uključujući države članice Evropske unije i druge treće zemlje.

Međunarodni prijenos ličnih podataka vrši se isključivo kada je to nužno radi pružanja ugovorenih usluga, tehničke i korisničke podrške, održavanja i sigurnosti IT i cloud infrastrukture, kao i ispunjavanja zakonskih i regulatornih obaveza.

SoftNET osigurava da se svaki međunarodni prijenos ličnih podataka vrši uz odgovarajući nivo zaštite, primjenom ugovornih, tehničkih i organizacionih mjera zaštite, u skladu sa važećim propisima Bosne i Hercegovine i primjenjivim međunarodnim standardima zaštite podataka.

12. Prosljeđivanje ličnih podataka

SoftNET:

- **ne prodaje** lične podatke
- podatke dijeli samo sa pouzdanim partnerima (data centri, cloud provajderi), isključivo radi izvršenja usluge
- podatke prosljeđuje nadležnim organima samo kada je to zakonski obavezno

13. Prava korisnika

Nosilac ličnih podataka ima sljedeća prava u vezi sa obradom svojih ličnih podataka:

- **Pravo na pristup podacima**
Nosilac ličnih podataka ima pravo da od SoftNET-a zatraži potvrdu da li se njegovi lični podaci obrađuju, kao i pravo na pristup tim podacima i informacijama u vezi sa njihovom obradom.
- **Pravo na ispravku**
Nosilac ličnih podataka ima pravo da od SoftNET-a zatraži ispravku netačnih ili dopunu nepotpunih ličnih podataka koji se na njega odnose.

SoftNET će, bez nepotrebnog odgađanja, izvršiti ispravku ili dopunu podataka, ukoliko se utvrdi da su podaci netačni, nepotpuni ili neažurni, osim u slučajevima kada je drugačije propisano važećim zakonima.

- **Pravo na brisanje („pravo na zaborav“)**

Nosilac ličnih podataka ima pravo da zatraži brisanje svojih ličnih podataka, osim u slučajevima kada je obrada neophodna radi ispunjavanja zakonskih obaveza ili ostvarivanja legitimnih interesa SoftNET-a.

- **Pravo na ograničenje obrade**

Nosilac ličnih podataka ima pravo da zatraži ograničenje obrade svojih ličnih podataka u slučajevima predviđenim važećim propisima.

- **Pravo na prenosivost podataka**

Nosilac ličnih podataka ima pravo da dobije svoje lične podatke koje je dostavio SoftNET-u, u strukturiranom i mašinski čitljivom formatu, kao i pravo da te podatke prenese drugom kontroloru, kada je to primjenjivo.

- **Pravo na prigovor i žalbu**

Nosilac ličnih podataka ima pravo da u svakom trenutku podnese prigovor na obradu svojih ličnih podataka, ukoliko smatra da se obrada vrši suprotno važećim propisima o zaštiti ličnih podataka ili ovoj Politici privatnosti.

SoftNET će razmotriti svaki zaprimljeni prigovor i obavijestiti nosioca ličnih podataka o ishodu u razumnom roku, a najkasnije u rokovima propisanim važećim zakonima.

Podnošenje prigovora ne utiče na zakonitost obrade ličnih podataka izvršene prije podnošenja prigovora.

Nosilac ličnih podataka ima pravo da, ukoliko smatra da su mu prava povrijeđena, podnese prigovor Agenciji za zaštitu ličnih podataka Bosne i Hercegovine ili nadležnom sudu.

14. Kontakt

Za sva pitanja u vezi sa zaštitom ličnih podataka:

SoftNET d.o.o. Sarajevo

Fra Anđela Zvizdovića 1, 71000 Sarajevo

Telefon: 033 551 360

E-mail: dpo@softnet.ba

www.softnet.ba

Ako korisnik smatra da su mu povrijeđena prava, ima pravo obratiti se Agenciji za zaštitu ličnih podataka BiH ili nadležnom sudu.

Verzija: 1.0

Datum: 09.02.2026