Prilagodba malih i srednjih poduzeća na Opću uredbu o zaštiti podataka

Lupret, Robert

Master's thesis / Specijalistički diplomski stručni

2019

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Economics and Business / Sveučilište u Zagrebu, Ekonomski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:148:292036

Rights / Prava: Attribution-NonCommercial-ShareAlike 3.0 Unported/Imenovanje-Nekomercijalno-Dijeli pod istim uvjetima 3.0

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-29**



Repository / Repozitorij:

REPEFZG - Digital Repository - Faculty of Economcs & Business Zagreb







SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
EKONOMSKI FAKULTET
SPECIJALISTIČKI DIPLOMSKI STRUČNI STUDIJ EKONOMIKA PODUZETNIŠTVA

PRILAGODBA MALIH I SREDNJIH PODUZEĆA NA OPĆU UREDBU O ZAŠTITI PODATAKA

DIPLOMSKI RAD

Robert Lupret

Zagreb, rujan 2019.

Sveučilište u Zagrebu

Ekonomski fakultet

Specijalistički diplomski stručni studij ekonomika poduzetništva

PRILAGODBA MALIH I SREDNJIH PODUZEĆA NA OPĆU UREDBU O ZAŠTITI PODATAKA

ADJUSTMENT ON GDPR BY SMALL AND MEDIUM SIZED COMPANIES

Diplomski rad

Ime i prezime studenta: Robert Lupret

JMBAG: 0067470079

Mentor: prof. dr. sc. Hana Horak

Zagreb, rujan 2019.

SAŽETAK

U svibnju 2018.g. stupila je na snagu Opća uredba o zaštiti osobnih podataka, kojoj su se morala prilagoditi sva poduzeća, neovisno o veličini i djelatnosti. Proces prilagodbe je za njih označio uvođenje potpuno novog načina poslovanja i određene troškove koji su nastali u tim novim uvjetima. Opća uredba je zamišljena kao niz pravila koja vrijede za sva poduzeća koja posluju unutar Europske Unije, ali i širom svijeta. Posebnu važnost ima za poduzeća koja posluju putem interneta.

Cilj ovog diplomskog rada je objasniti koji se podaci smatraju osobnim podacima, te kako se takvi podaci obrađuju i čuvaju u skladu sa Općom uredbom o zaštiti podataka, kako funkcionira poslovanje poduzeća u skladu s načelima Opće uredbe, s kojim se problemima i poteškoćama susreću poduzeća, te koje su kazne i sankcije za nepoštivanje Uredbe. Krajnji cilj ovog diplomskog rada je donošenje zaključaka o prednostima i nedostacima uvođenja i provođenja ove Uredbe.

Podaci su uglavnom prikupljeni pretraživanjem internetskih stranica, udžbenika, te znanstvenih i stručnih radova, kao i analize izvora prava, dok je manji dio podataka prikupljen ispitivanjem zaposlenih u malim i srednjim poduzećima.

Uvođenje i provedba Opće uredbe u poslovanju donijelo je brojne nedostatke za poduzeća, ali i još brojnije prednosti. Glavni nedostaci su velike promjene, veliki troškovi, potrebna privola za svako prikupljanje i obradu podataka, kazne za kršenje pravila. Glavne prednosti su jednostavnije i poštenije poslovanje, povećanje povjerenja pojedinaca u poduzeća i digitalnu ekonomiju, razvoj gospodarstva, veća prava pojedinaca, bolja komunikacija između poduzeća i korisnika. Zaključuje se da su, usprkos velikim troškovima ulaganja, te dugotrajnom i vrlo složenom procesu prilagodbe, prednosti uvođenja Opće uredbe nemjerljive za sva poduzeća, ali i za ekonomiju općenito.

In May 2018 General Data Protection Regulation took effect, to which, all companies had to adjust, regardless of their size and scope of work. The process of adjustment marked, for those companies, an introduction to a new way of conducting business and certain expenses which incurred in these new conditions. General Dana Protection Regulation was designed as a set of rules which are valid for all companies that work in the Eurozone, as well as in the other parts of the world. It is of special importance to companies that conduct their business via Internet.

The purpose of this master's thesis is to explain which information is considered personal information and how is this personal information processed and stored according to General Dana Protection Regulation, how do companies operate to be in line with General Dana Protection Regulation, which are some of the problems and difficulties they encounter, and what are the penalties and sanctions for non-compliance with the regulation. End goal of this master's thesis is making a conclusion about advantages and disadvantages of introduction and implementation of this regulation. Data was mostly collected by researching web pages, textbooks and scientific and professional articles, by analysis of sources of law, while a minor part of data was collected by interviewing employees in small and medium sized companies.

Introduction and implementation of General Data Protection Regulation in business has brought along numerous disadvantages for companies, but even bigger advantages. Main disadvantages are huge changes in environment, high costs, the fact that consent is required for every gathering and processing of data and penalties for non-compliance with the regulation. Main advantages are simpler and fairer business, increase of transparency by companies and faith of individuals towards digital economy, economic development, greater rights of individuals and a better communication between companies and individuals. We can conclude that, despite high initial costs of investment and long-term and complex process of adjustment, benefits of introducing General Data Protection Regulation are immeasuarable for companies and the whole economy.

KLJUČNE RIJEČI

Opća uredba o zaštiti osobnih podataka; Zaštita podataka; Osobni podaci; Agencija za zaštitu osobnih podataka; Zakon o provedbi Opće uredbe o zaštiti osobnih podataka

General Data Protection Regulation; data protection; personal data; personal data protection agency; law of implementation of General Data Protection Regulation

SADRŽAJ

SAŽETAK ... 1

KLJUČNE RIJEČI ... 3

SADRŽAJ ... 4

1 UVOD ... 6

1.1 Predmet i cilj rada ... 6

1.2 Izvori i metode prikupljanja podataka ... 6

1.3 Sadržaj i struktura rada ... 7

2 OPĆA UREDBA O ZAŠTITI PODATAKA ... 8

2.1 Osobni podaci na koje se odnosi zaštita podataka ... 8

2.1.1 Osobni podaci ... 8

2.1.2 Anonimizirani podaci ... 9

2.2 Vodič kroz Opću uredbu ... 10

2.2.1 Ključne osobe ... 11

2.2.2 Izjava o privatnosti ... 12

2.2.3 Načela obrade podataka ... 13

2.2.4 Izjava o privoli ... 13

2.3 Zakon o provedbi Opće uredbe ... 14

2.3.1 Prava ispitanika ... 15

2.3.2 Agencija za zaštitu osobnih podataka ... 16

2.3.3 Sankcije za nepridržavanje propisa ... 17

3 PRIMJENA OPĆE UREDBE O ZAŠTITI PODATAKA ... 19

3.1 Troškovi uvođenja Opće uredbe ... 19

3.1.1 Informiranje zaposlenika ... 19

3.1.2 Revizija podataka ... 20

3.1.3 Zapošljavanje službenika za zaštitu podataka ... 20

3.1.4 Provođenje Opće uredbe ... 21

3.2 Novosti i kazne koje donosi primjena Opće uredbe ... 21

3.2.1 Novčane kazne ... 21

3.2.2 Novi informacijski sustavi ... 22
3.3 Prednosti i nedostaci uvođenja i primjene Opće uredbe u zemljama Europske Unije ... 25
3.3.1 Prednosti poslovanja u skladu s Općom uredbom ... 25
3.3.2 Nedostaci poslovanja u skladu s Općom uredbom ... 26
4 PRILAGODBA MALIH I SREDNJIH PODUZEĆA NA OPĆU UREDBU ... 28
4.1 Usklađivanje organizacijske strukture i poslovnih procesa ... 28
4.1.1 Organizacijska struktura ... 29
4.1.2 Izvještavanje ... 29
4.1.3 Primjer prilagodbe malog poduzeća ... 30
4.1.4 Primjer prilagodbe srednjeg poduzeća ... 32
4.2 Prilika za mala, srednja i nova poduzeća ... 37
4.2.1 Prilika za mala i srednja poduzeća ... 37
4.2.2 Prilika za nova poduzeća ... 38
4.3 Pomoć poduzećima u prilagodbi ... 41
4.3.1 Microsoft EMS (Enterprise Mobility and Security) ... 42
4.3.2 Edukacije i radionice ... 43
4.3.3 Opća uredba na web stranicama ... 43
4.3.4 LC GDPR Consulting ... 44
4.3.5 PwC ... 45
4.4 Usporedba s prilagodbom velikih poduzeća ... 47
4.4.1 Problem poslovnog softvera ... 47
4.4.2 Velika globalna poduzeća ... 47
4.4.3 Sklonost zabludama ... 48
5 ZAKLJUČAK ... 50
POPIS LITERATURE ... 52
POPIS SLIKA ... 56
PRILOZI ... 57
ŽIVOTOPIS STUDENTA ... 60

1 UVOD

1.1 Predmet i cilj rada

U svibnju 2018. godine, sva poduzeća, neovisno o veličini i djelatnosti susrela su se s uvođenjem i provođenjem Opće uredbe o zaštiti osobnih podataka. To je označilo za neke gotovo potpuno nov način poslovanja. Pojavila su se mnoga pitanja o tome što se sve smatra osobnim podatkom i kako te osobne podatke prikupljati, obrađivati i pohranjivati, a da se pri tome ne učini kazneno djelo prema Općoj uredbi o zaštiti osobnih podataka. To je, također, označilo i potrebu za što bržom i što efikasnijom prilagodbom poduzeća na nova pravila i načela.

Ipak, prilagodba je proces, koji zahtijeva promjenu cjelokupnog načina poslovanja i organizacijske strukture, te koji zahtijeva zapošljavanje novih zaposlenika koji su educirani i imaju znanja i vještine potrebne za provođenje procesa prilagodbe, ili educiranje postojećih zaposlenika unutar poduzeća, kroz pohađanje seminara, edukacija i radionica organiziranih u te svrhe. Cjelokupan proces prilagodbe tako zahtijeva brojne i relativno visoke troškove ulaganja, odnosno uvođenja Opće uredbe o zaštiti osobnih podataka u poslovanje pojedinih poduzeća, no budući da se Uredba uvodi i započinje s obaveznim provođenjem i kažnjavanjem neprovođenja, važno je da se sva poduzeća odluče na ulaganje i edukaciju. Upravo taj problem je predmet ovog diplomskog rada.

Cilj ovog diplomskog rada je objasniti koji se podaci smatraju osobnim podacima, te kako se takvi podaci obrađuju i čuvaju u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka, kako funkcionira poslovanje poduzeća u skladu s načelima Opće uredbe, s kojim se problemima i poteškoćama susreću poduzeća, te koje su kazne i sankcije za nepoštivanje Uredbe. Krajnji cilj ovog diplomskog rada je donošenje zaključaka o prednostima i nedostacima uvođenja i provođenja ove Uredbe.

1.2 Izvori i metode prikupljanja podataka

Podaci potrebni za obradu ove teme su uglavnom sekundarne prirode, prikupljeni pretraživanjem internetskih stranica, udžbenika, te znanstvenih i stručnih radova, kao i analize izvora prava, dok je tek manji dio podataka prikupljen metodom primarnog istraživanja u pojedinim malim i srednjim poduzećima, koja su prihvatila, ili pokušala prihvatiti poslovanje kakvo nalaže Opća uredba o zaštiti podataka kao dio svog svakodnevnog poslovanja. Ti

primarni podaci prikupljeni su ispitivanjem, odnosno razgovorom sa zaposlenima u pojedinim malim poduzećima, te promatranjem njihovog rada u novonastalim uvjetima nakon uvođenja Opće uredbe.

1.3 Sadržaj i struktura rada

Ovaj diplomski rad se sastoji od četiri poglavlja. Prvo poglavlje odnosi se na samu Uredbu o zaštiti podataka. U tom poglavlju će biti definirano koji su to osobni podaci na koje se odnosi zaštita podataka, te što je to Opća uredba o zaštiti podataka. Opća uredba je prikazana pomoću Vodiča kroz Opću uredbu, koji je kreiran s ciljem lakšeg razumijevanja Opće uredbe o zaštiti podataka, te kroz Zakon o provedbi Opće uredbe.

Nadalje, u drugom poglavlju će biti detaljno prikazana prilagodba i primjena Opće uredbe o zaštiti podataka na primjeru malog i srednjeg poduzeća, uključujući troškove koje podrazumijeva uvođenje Opće uredbe o zaštiti podataka u poslovanje, te kazne i sankcije za nepostupanje poduzeća u skladu s Općom uredbom. Na kraju, u ovom poglavlju će biti prikazane prednosti i nedostaci uvođenja i primjene Opće uredbe o zaštiti podataka u svakodnevno poslovanje tih poduzeća.

Na temelju svega navedenog u prethodnim poglavljima, u trećem, posljednjem poglavlju, će biti doneseni i prikazani zaključci o prednostima i nedostacima, troškovima, prilagodbi i samom provođenju Opće uredbe o zaštiti podataka u svakodnevnom poslovanju poduzeća.

2 OPĆA UREDBA O ZAŠTITI PODATAKA

2.1 Osobni podaci na koje se odnosi zaštita podataka

Kako bi se uopće moglo razgovarati o zaštiti podataka, potrebno je najprije odrediti koji su to podaci koje treba zaštititi.

2.1.1 Osobni podaci

Općeprihvaćena definicija podatka definira podatak kao jednostavnu, neobrađenu činjenicu, koja ima neko značenje. On je nematerijalne prirode, postoji u mislima čovjeka i pridružuje se značenju kojim se opisuju svojstva objekata. Prema pojavnom obliku, podaci mogu biti zvučni, slikovni, brojčani ili tekstualni.[1] Na primjer, podatak može biti opis neke pojave ili objekta, zapažanje tijekom nekog procesa ili događaja i slično.

Ipak, nije svaki podatak osobni podatak. Da bi se mogli ispravno i potpuno zaštititi, te primijeniti prave mjere zaštite, potrebno je utvrditi na koje se podatke odnosi zaštita podataka i pri tome, što jest, a što nije osobni podatak.

Naime, u čl.4.st.1. Opće uredbe definiraju se osobni podaci kao „svi podaci koji se odnose na pojedinca čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi“[2]. Pri tome je pojedinac svaka osoba koja se može izravno ili neizravno identificirati uz pomoć identifikatora poput imena i prezimena, kućne adrese, adrese elektroničke pošte, broja osobne iskaznice, osobnog identifikacijskoj broja, mrežnog identifikatora i drugih čimbenika svojstvenih za identitet tog pojedinca. Pojedinac je pri tome isključivo fizička osoba, dok pravnim osobama ne pripadaju prava zaštite osobnih podataka iz Opće uredbe. Također, preminule osobe se uglavnom ne smatraju fizičkim osobama i Opća uredba uglavnom ne štiti njihove podatke, no nije uvijek lako utvrditi je li osoba uistinu preminula ili ne, pa se savjetuje da se ipak i njihovi podaci smatraju osobnima.

[1] Računarstvo i informatika; Category Archives: Razlika između podataka i informacija [online], Sportska gimnazija, II.godina, 2013. dostupno na: https://informatikasg.wordpress.com/category/ii-godina/excel/access/razlika-izmedu-podataka-i-informacija/, pristupljeno 15.07.2019.

[2] Službeni list Europske Unije L 119/1, Uredba (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 te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka) (Tekst značajan za EGP), 04.05.2016., čl.4.st.1.

Dakle, osobnim podatkom se smatra svaki podatak iz kojeg se može identificirati neka osoba. No zaštita podataka odnosi se i na osobne podatke kao što su genetski i biometrijski podaci, te podaci koji se odnose na zdravlje pojedinca. Vidljivo je da Opća uredba obuhvaća vrlo širok pojam podataka, uključujući objektivne, konkretne podatke, poput datuma rođenja ili plaće, ali i subjektivne podatke poput mišljenja i tračeva. Iz toga proizlazi da podaci čak ne moraju biti točni, ni dokazani da bi se smatrali osobnima, te da bi na njih bila primjenjiva Opća uredba.

Također, postoje i podaci koji su osjetljive prirode, a odnose se na rasno i etničko podrijetlo osobe, politička, vjerska i filozofska uvjerenja, članstvo u sindikatu, genetske i biometrijske podatke, te podatke o zdravlju, spolnom životu i seksualnoj orijentaciji. Osobe uglavnom nerado iznose takve podatke o sebi, a Opća uredba na takve podatke primjenjuje strože odredbe kako bi se dodatno ograničilo prikupljanje takvih podataka i njihova obrada.[3]

Kako bi se osobni podaci pojedinaca mogli prikupljati i obrađivati, pojedinac mora dati privolu, odnosno pojedinac mora dobrovoljno i nedvosmisleno izraziti želju kojom on daje pristanak za obradu osobnih podataka koji se odnose na njega.

2.1.2 Anonimizirani podaci

Podaci koji se ne smatraju osbnima i na koje se stoga ne odnosi Opća uredba, nazivaju se anonimizirani podaci. Međutim, vrlo je teško postići da su podaci pravilno anonimizirani, zato kada se žele dobiti anonimizirani podaci, osobni podaci se postupkom pseudonimizacije čiste od identifikatora, kako se iz podataka ne bi više mogao iščitati identitet osobe.[4] Na primjer, postupak pseudonimizacije provodi se nad podacima iz popisa stanovništva, a baze podataka se sastavljaju od takvih pročišćenih podataka.

Ovim postupkom ne može se potpuno ukloniti rizik od identifikacije pojedinca, budući da je moguće povezivanje podataka. Prikupljanjem veće količine podataka o jednom pojedincu i

[3] Uredba, 2016., st. (51)

[4] Agencija za zaštitu osobnih podataka: Vodič kroz Opću uredbu o zaštiti podataka (GDPR), Zagreb, dostupno na: https://azop.hr/info-servis/detaljnije/vodic-kroz-opcu-uredbu-o-zastiti-podataka pristupljeno: 11.10.2018.; Efamro, the European Research Federation, Esomar world Research: General Data Protection Regulation (GDPR) Guidance Note for the Research Sector: Appropriate use of different legal bases under the GDPR, Brussels, 2017., dostupno na: https://www.esomar.org/uploads/public/government-affairs/position-papers/EFAMRO-ESOMAR_GDPR-Guidance-Note_Legal-Choice.pdf, pristupljeno 24.08.2019.

povezivanjem tih podataka, povećava se rizik od otkrivanja osobnih podataka tog pojedinca. Primjerice, ako iz jednog dijela podataka nije moguće otkriti identitet osobe, moguće je taj podatak povezati s još podataka koji se zajedno mogu smatrati osobnim podatkom i kao takve ih je potrebno zaštititi. Pseudonimizacijom se tako neće u potpunosti ukloniti rizik od identifikacije, ali postupak je vrlo efikasan način zaštite podataka.

2.2 Vodič kroz Opću uredbu

Opća uredba o zaštiti podataka (eng. General Data Protection Regulation – GDPR) je u Republici Hrvatskoj stupila na snagu u svibnju 2018. godine i svojim je uvođenjem i provedbom donijela potpuno novi pravni okvir za zaštitu osobnih podataka, prikupljanje osobnih podataka, te pohranu i prijenos podataka na treće osobe ili treće zemlje. To je novi zakon o zaštiti privatnosti i osobnih podataka koji se provodi u svih 28 članica Europske Unije, a utječe na sva poduzeća i organizacije koje prikupljaju i obrađuju osobne podatke europskih građana, čak i ako ne posluju na samom teritoriju Europske Unije, ali koriste podatke klijenata s područja Europske Unije. To se odnosi jednako i na različite udruge, nevladine organizacije i javna tijela koja obrađuju podatke europskih rezidenata, a uvjeti su isti neovisno o veličini poduzeća. Stoga su mnoga poduzeća morala u potpunosti izmijeniti svoje uvjete poslovanja kako bi prihvatila poslovanje u skladu s Općom uredbom. Generalnu prilagodbu poslovanja dodatno je motivirala činjenica da se nepoštivanje Opće uredbe u poslovanju vrlo strogo kažnjava.

Budući da je prethodna regulativa o zaštiti podataka donesena davne 1995. godine, ona se uopće ne odnosi na Internet i tehnologije koje se koriste u današnjem, modernom svijetu, u kojem se bankarstvo, trgovina, kao i gotovo sve druge djelatnosti mogu obavljati i obavljaju putem Interneta. U današnjem, digitalnom svijetu, poduzeća koriste sve više digitalnih dobara i zbog toga moraju još više voditi računa o zaštiti i nadzoru svih podataka koje prikupljaju i obrađuju. Građani su u tom svijetu još uvijek nepovjerljivi i strahuju od gubitka i zloporabe svojih osobnih podataka, krađe identiteta i slično, a najviše su nepovjerljivi prema davanju svojih podataka o financijama, brojevima računa, kreditnim karticama i slično.

Kako bi se pokušalo čim više pomoći i približiti hrvatskim građanima i poduzećima nove propise i zakone kojih se sada moraju pridržavati, osnovana je zajednica 'GDPR Informer'. Na njihovim web stranicama mogu se pronaći svi podaci i promjene u načinu poslovanja koje su

potrebne[5], a kreiran je i poseban Vodič kroz Opću uredbu koji pruža uvid u ključne zahtjeve i uvjete koji moraju biti ispunjeni i obveze koje moraju biti izvršene kako bi se poslovalo u skladu s novim zakonom.[6] Neki od najvažnijih pojmova navedenih u Vodiču nalaze se u nastavku i nužni su za razumijevanje i prilagodbu Općoj uredbi.

2.2.1 Ključne osobe

Članak 4. Opće uredbe donosi brojne definicije koje je potrebno razumjeti. Između ostaloga, ističu je pojmovi, odnosno definicije ključnih osoba koje se pojavljuju u izjavama o privatnosti, privolama, ugovorima i svim drugim dokumentima koji omogućuju prilagodbu i poslovanje poduzeća u skladu s Općom uredbom. Svaki od pojmova je pobliže objašnjen na stvarnom primjeru knjigovodstvenog servisa:

- Voditelj obrade – je fizička ili pravna osoba koja određuje svrhu i sredstva obrade osobnih podataka.[7] U konkretnom primjeru, voditelj obrade je osoba koja na osnovi Ugovora o obavljanju knjigovodstvenih usluga povjerava izvršitelju obrade obradu osobnih podataka ispitanika. Ispitanik je pri tome svaka fizička osoba čije osobne podatke obrađuje voditelj obrade, ili mu je propisom utvrđena svrha i sredstva obrade tih osobnih podataka. Voditelj obrade je, dakle, poduzeće koje koristi usluge knjigovodstvenog servisa, dok su ispitanici svi zaposlenici i klijenti, odnosno kupci, tog poduzeća.
- Izvršitelj obrade – je fizička ili pravna osoba koja obrađuje osobne podatke u ime voditelja obrade. [8] U primjeru, izvršitelj obrade je sam knjigovodstveni servis, odnosno osoba koja na osnovi Ugovora o obavljanju knjigovodstvenih usluga obrađuje osobne podatke ispitanika po nalogu i u ime voditelja obrade.
- Primatelj – je fizička ili pravna osoba kojoj se otkrivaju osobni podaci, neovisno o tome je li on treća strana.[9] U primjeru je to svaka osoba kojoj izvršitelj obrade prenosi osobne podatke ispitanika po nalogu voditelja obrade, ili ako je to određeno propisom.

[5] GDPR informer 2018: GDPR članci, 2018., dostupno na: https://gdprinformer.com/hr/gdpr-clanci, pristupljeno 11.10.2018.

[6] GDPR informer 2018: Vodič kroz GDPR za početnike, 2018., dostupno na: https://gdprinformer.com/hr/vodic-kroz-gdpr, pristupljeno 11.10.2018.

[7] Uredba, 2016., čl.4.st.7.

[8] Uredba, 2016., čl.4.st.8.

[9] Uredba, 2016., čl.4.st.9.

- Treća strana – je fizička ili pravna osoba koja nije ispitanik, voditelj obrade, izvršitelj obrade, ni osobe koje su ovlaštene za obradu osobnih podataka pod izravnom nadležnošću voditelja ili izvršitelja obrade.[10]

2.2.2 Izjava o privatnosti

Izjava o privatnosti se sastavlja od strane poduzeća kako bi se ispitanici (korisnici) na vrijeme informirali o svojim pravima i načinima kako ostvariti ta prava. Ta izjava mora biti na vidljivom mjestu, napisana jednostavnim i razumljivim jezikom, kako bi je razumjeli svi korisnici, odnosno mora biti transparentna. Neispravno sastavljena izjava o privatnosti znači da korisnici nisu adekvatno upoznati sa svojim pravima.

Sadržaj izjave o privatnosti je također propisan. Najprije je potrebno navesti adresu i kontakt informacije odgovorne osobe u poduzeću, kao što su broj telefona ili adresa elektroničke pošte. To pruža mogućnost korisnicima da se osobno jave i obrate nekoj osobi unutar poduzeća ako imaju pitanja ili poteškoća. Naravno, osoba navedena kao kontakt mora biti u stanju odgovoriti na upite korisnika.

Nadalje, nužno je navesti u koju će se svrhu koristiti osobni podaci korisnika i zašto su poduzeću potrebni ti podaci. Što detaljnije se prikaže i objasni način na koji se namjeravaju obrađivati osobni podaci, veća je vjerojatnost da će korisnici dati svoju privolu za obradu svojih osobnih podataka. Detaljni prikaz obuhvaća odgovore na potencijalna pitanja korisnika, odnosno nastoji objasniti tko će sve imati pristup podacima, hoće li se podaci dijeliti s trećim stranama, koliko dugo će se čuvati podaci, koje će mjere zaštite podataka biti poduzete i slično. Osim toga, važno je obavijestiti korisnike da oni imaju pravo na povlačenje privole u svakom trenutku, kao i da imaju pravo na prigovor vezano uz daljnju obradu.

Izjava o privatnosti mora biti istinita i točna, odnosno korisnike se ne smije dovoditi u zabludu, niti im lagati vezano uz njihova prava i obradu njihovih podataka. Istovremeno, izjava ne bi smjela biti pisana kao kompleksan pravni dokument. Ona treba biti prilagođena i lako razumljiva prosječnim korisnicima. To se postiže korištenjem pojednostavljenih struktuira rečenica i izbacivanjem kompleksnih izraza. Također, ako poduzeće posluje s

[10] Uredba, 2016., čl.4.st.10.

korisnicima koji govore više jezika, važno je da svaki korisnik dobije izjavu o privatnosti na jeziku koji razumije.[11]

2.2.3 Načela obrade podataka

Članak 5. Opće uredbe navodi sedam načela vezana za obradu osobnih podataka. To je jadan od najvažnijih, ako ne i najvažniji dio Opće uredbe, budući da se kršenje ovih načela se najstrože kažnjava.[12] Načela obrade podataka se odnose uglavnom na same podatke i na voditelja obrade kao osobu odgovornu za podatke i njihovu usklađenost s načelima Opće uredbe. Načela obrade podataka koje navodi Opća uredba su:

- Zakonitost, poštenost i transparentnost obrade podataka s obzirom na ispitanika.
- Ograničavanje svrhe – podaci su prikupljeni u posebnu, izričitu svrhu i ne smiju se obrađivati ni na koji način koji nije u skladu s navedenom svrhom.
- Smanjenje količine podataka – podaci moraju biti ograničeni samo na ono što je nužno s obzirom na utvrđenu svrhu obrade.
- Točnost – podaci moraju biti točni i ažurni, a svi netočni podaci moraju biti obrisani ili ispravljeni.
- Ograničenje pohrane – podaci moraju biti čuvani u onom obliku i na onaj vremenski period koji je potreban za ispunjenje svrhe obrade.
- Cjelovitost i povjerljivost – podaci moraju biti osigurani i zaštićeni od neovlaštene i nezakonite obrade, te od slučajnog gubitka, oštećenja ili uništenja.
- Pouzdanost – podaci moraju biti pouzdani i usklađeni sa svim načelima, a voditelj obrade mora biti u mogućnosti dokazati pouzdanost podataka.[13]

2.2.4 Izjava o privoli

Kako bi se podaci uopće mogli prikupljati i obrađivati, ispitanik mora dati vlastoručno potpisanu privolu za prikupljanje osobnih podataka, a ako se radi o prikupljanju neke posebne, izričite kategorije osobnih podataka, tada i privola mora biti izričita. Izjava o privoli

[11] GDPR informer 2018: Vodič kroz GDPR za početnike, 2018., dostupno na: https://gdprinformer.com/hr/vodic-kroz-gdpr, pristupljeno 11.10.2018.

[12] Uredba, 2016., čl.5.

[13] Consumer Data Research Centre; An ESRC Data Investment: The General Data Protection Regulation & Social Science Research, Leeds, 2018., dostupno na: https://www.cdrc.ac.uk/wp-content/uploads/2018/05/6-GDPR-and-social-science-research-full-document-1.pdf, pristupljeno 24.08.2019.

od strane ispitanika nužna je jednako koliko i izjava o privatnosti od strane poduzeća voditelja ili izvršitelja obrade. Uvjeti kojih se mora pridržavati privola, navedeni su u članku 7. Opće uredbe o zaštiti podataka, a vrlo su slični načelima na kojima se temelji sama Opća uredba.

Tako, kada se obrada osobnih podataka temelji na privoli, voditelj obrade mora u svakom trenutku moći dokazati da je ispitanik dao privolu za obradu svojih podataka. Sama privola mora biti razumljiva, dostupna i dobrovoljna, a ispitanik mora imati mogućnost da u bilo kojem trenutku povuče svoju privolu. Povlačenje privole mora biti jednako jednostavno kao i njeno davanje.[14]

Pri tome, uvjeti privole su nešto drugačiji kada se radi o ispitaniku koji je dijete. Naročito je to važno kada se radi o pružanju usluga informacijskog društva djetetu. Obrada osobnih podataka djeteta je zakonita jedino ako dijete ima 16 i više godina. Međutim, ako je dijete mlađe od 16 godina, ali istovremeno starije od 13 godina, tada privolu za obradu djetetovih osobnih podataka može dati roditelj ili skrbnik. U tom slučaju, voditelj obrade obavezno mora provjeriti je li roditelj ili skrbnik djeteta dao privolu za obradu osobnih podataka djeteta.[15]

2.3 Zakon o provedbi Opće uredbe

Hrvatski Sabor je na sjednici 27. travnja 2018. godine donio Odluku o proglašenju Zakona o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka. Odluka je donesena na temelju članka 89. Ustava Republike Hrvatske, a svi pojmovi koji se nalaze u Zakonu imaju jednako značenje kao i pojmovi koji su korišteni u Općoj uredbi o zaštiti podataka. Zakon je donesen i objavljen u 'Narodnim novinama', a na snagu je stupio 25. svibnja 2018. godine.[16]

Prema Zakonu o provedbi Opće uredbe, osobni podaci se smiju prikupljati i obrađivati isključivo uz privolu i u svrhu za koju je dana privola, u svrhu izvršenja ugovora u kojem je jedna od strana vlasnik osobnih podataka, u svrhu zaštite života, u slučajevima određenim zakonom ili za potrebe izvršenja zadataka koji su u javnom interesu.[17]

---

[14] Uredba, 2016., čl.7.; Europska komisija: Zaštita podataka – Bolja pravila za mala poduzeća, Zagreb, dostupno na: https://ec.europa.eu/justice/smedataprotect/index_hr.htm, pristupljeno 11.10.2018.

[15] Uredba, 2016., čl. 8.

[16] Hrvatski Sabor: Zakon o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka, Narodne novine, službeni list Republike Hrvatske, Zagreb, 03.05.2018, dostupno na: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2018_05_42_805.html pristupljeno 11.10.2018., čl. 1. I čl. 3.

[17] Hrvatski Sabor, 2018., čl. 6.

2.3.1 Prava ispitanika

Kada je riječ o osobnim podacima unutar poduzeća, uglavnom se radi o osobnim podacima ispitanika, odnosno zaposlenika, kupaca, dobavljača, klijenata i slično. Njihovi podaci su izloženi riziku od povrede sigurnosti i stoga je vrlo važno da se poštuju sva prava tih ispitanika vezana uz dijeljenje osobnih podataka. Temeljna prava ispitanika koja štiti Opća uredba, prikazani su na slici 1.

Slika 1: Prava ispitanika prema Općoj uredbi



Izvor: Odvjetničko društvo Čerin, Mar i partneri d.o.o.: Opća uredba (EU) o zaštiti osobnih podataka

Prvo pravo je pravo na pristup informacijama, odnosno, ispitanik ima pravo biti informiran o procesu prikupljanja podataka i o svakom postupku obrade koji se provodi nad prikupljenim podacima, te ima pravo na uvid u svoje osobne podatke koji se nalaze u zbirkama podataka, u bilo koje vrijeme.[18]

Pravo na brisanje ili zaborav podataka odnosi se na odustajanje ispitanika od dane privole za prikupljanjem i obradom njegovih osobnih podataka. Pozivajući se na ovo pravo, ispitanik

[18] Uredba, 2016., čl. 15.

može u bilo kojem trenutku tražiti prestanak obrade svojih osobnih podataka. Također, srodno ovom pravu je i pravo na ispravak svojih podataka i pravo na prigovor. Ispitanik u svakom trenutku može tražiti od voditelja obrade ispravak netočnih podataka ili mu uložiti prigovor na obradu svojih osobnih podataka. O tim ispravcima i brisanju podataka, ispitanik ima pravo biti informiran. Također, pravo na ograničenje obrade odnosi se na pojedine segmente ili vrste obrade. Na primjer, ispitanik se može usprotiviti obradi svojih osobnih podataka u svrhe marketinga, ali i automatiziranoj obradi osobnih podataka unutar poslovnog informacijskog sustava.[19]

Ispitanik ima i pravo prenijeti svoje osobne podatke koje je pružio jednom voditelju obrade na drugog voditelja obrade, i to bez ometanja obrade koju provodi prvi voditelj obrade.[20]

Na kraju, svaki ispitanik ima i pravo na zaštitu u slučaju povrede sigurnosti osobnih podataka, odnosno u slučaju nezakonite obrade osobnih podataka. Svatko tko smatra da mu je povrijeđeno neko od prava koja jamči Zakon o zaštiti osobnih podataka, može na stranicama Agencije za zaštitu osobnih podataka popuniti obrazac zahtjeva za utvrđivanje povrede prava. Agencija potom donosi rješenje o povredi prava, protiv kojeg žalba nije moguća, ali se može pokrenuti upravni spor.[21]

2.3.2 Agencija za zaštitu osobnih podataka

Agencija za zaštitu osobnih podataka je službeno i neovisno nadzorno tijelo u smislu Opće uredbe o zaštiti podataka, koje posluje samostalno i neovisno, a za svoj rad odgovara Hrvatskom Saboru.[22] Radom Agencije upravljaju ravnatelj i njegov zamjenik, koji su imenovani na četiri godine od strane Hrvatskog Sabora, a na prijedlog Vlade Republike Hrvatske. Sredstva potrebna za rad Agencije osigurana su u državnom proračunu Republike Hrvatske.

Agencija ima obvezu svake godine dostaviti Hrvatskom Saboru godišnje izvješće o svojem radu. U tom izvješću moraju biti evidentirane sve aktivnosti Agencije, upiti, pritužbe, izvješća i ugovorne klauzule, kao i analiza i ocjena ostvarivanja prava na zaštitu podataka. Također,

[19] Uredba, 2016., čl. 16. i čl. 17.

[20] Uredba, 2016., čl. 20.

[21] Dolenc, D., Lazić., M, Mudražija., M., brošura, Agencija za zaštitu osobnih podataka: Zaštita osobnih podataka u RH, kampanja podizanja svijesti o zaštiti osobnih podataka i prava na privatnost, Zagreb, 2017., dostupno na: https://azop.hr/images/dokumenti/217/zastita_op_rh.pdf, pristupljeno 15.08.2019.

[22] Hrvatski Sabor, 2018., čl. 4.

godišnje izvješće Agencije mora sadržavati i podatke o prihodima i rashodima, te broju i strukturi zaposlenih u Agenciji. Na kraju, Agencija u godišnjem izvješću iznosi i svoja mišljenja i rješenja vezano uz obrade podataka koje mogu uzrokovati povredu prava i slobode pojedinaca, no ti podaci moraju biti anonimizirani i pseudominizirani.

Agencija ima pravo provoditi najavljeni i nenajavljeni nadzor bilo kojeg voditelja ili izvršitelja obrade i tijekom nadzora mora sastaviti zapisnik u kojem se navodi: mjesto i vrijeme nadzora, vrsta nadzora (najavljeni ili nenajavljeni), imena i vlastoručni potpisi ovlaštenih osoba koje sudjeluju u nadzoru, podaci o predstavniku nadzirane osobe, sadržaj i opis svake radnje provedene tijekom nadzora, te popis dokumenata i svih predmeta korištenih prilikom nadzora. Ako se pri tom nadzoru posumnja ili zaključi da je došlo do kaznenog djela, ovlaštene osobe iz Agencije će odmah obavijestiti nadležnu policijsku postaju ili državnog odvjetnika.

U skladu sa svojom definicijom i svrhom, Agencija ima i brojne ovlasti. Ona pokreće i vodi kaznene, prekršajne i upravne sudske postupke kada dođe do kršenja Opće uredbe i Zakona o provedbi Opće uredbe, određuje kriterije i naknade za vođenje administrativnih troškova, te obavlja nadzor nad provođenjem Opće uredbe i Zakona o provedbi Opće uredbe.[23]

2.3.3 Sankcije za nepridržavanje propisa

Agencija za zaštitu osobnih podataka i druga nadzorna tijela imaju na raspolaganju nekoliko mogućih sankcija za one koji se ne pridržavaju propisa koje donosi Opća uredba i Zakon o provedbi Opće uredbe. To su upozorenja i opomene, te zabrane obrade i novčane kazne. Kakva će biti sankcija ovisi o tome kakav je bio prekršaj. Pri određivanju sankcije Agencija vodi računa o: prirodi, težini i trajanju kršenja, naravi, opsegu i svrsi obrade, o broju ispitanika i razini štete koju su pretrpjeli, o namjerama kršenja, stupnju odgovornosti voditelja i izvršitelja obrade, stupnju suradnje s nadzornim tijelima, o prijašnjim prekršajima, kategorijama osobnih podataka, načinu na koji je nadzorno tijelo doznalo za prekršaj, poštovanju odobrenih kodeksa ponašanja i svim radnjama koje su poduzete da bi se ublažio prekršaj i šteta.

Iznos i način uplate novčane kazne utvrđuje se odlukom, protiv koje nije dopuštena žalba, ali se može pokrenuti upravni spor pred nadležnim upravnim sudom. Novčane kazne se uplaćuju u roku od 15 dana od dana pravomoćnosti odluke kojom je izrečena, osim ako je u odluci

[23] Uredba, 2016., čl. 58.

navedeno da se novčana kazna otplaćuje u obročnim uplatama. Tada Agencija utvrđuje kriterije za obročnu otplatu i oni se objavljuju na internetskim stranicama Agencije i u 'Narodnim novinama'. Ako novčana kazna ne bude plaćena u propisanom roku ili po dospijeću zadnjeg obroka obročne otplate, Agencija obavještava Područni ured nadležne Porezne uprave Ministarstva financija, koji naplaćuje novčanu kaznu prisilnim putem. Novčane kazne uplaćuju se u korist državnog proračuna.[24]

Pravila o ostalim sankcijama za kršenje Opće uredbe donosi svaka država članica zasebno i dužna ih je priopćiti Komisiji. Važno je samo da pri tome vode računa o tome da sankcije moraju biti učinkovite, proporcionalne učinjenom prekršaju i odvraćajuće od ponovnog kršenja.

[24] Vlahović Žuvela, E., GDPR: Kazne samo za privatna poduzeća?, Prvi plan, potral za biznis i financije, Zagreb, 06.03.2018., dostupno na: https://prviplan.hr/biznis/gdpr-kazne-samo-za-privatna-poduzeca/, pristupljeno 15.10.2018., 3. odl.

3 PRIMJENA OPĆE UREDBE O ZAŠTITI PODATAKA

Kao što je već navedeno, sama primjena Opće uredbe u Republici Hrvatskoj započela je od 28. svibnja 2018. godine. Početak primjene Opće uredbe i Zakona o provedbi Opće uredbe označio je velike promjene u poslovanju poduzeća, no uočavanju promjena prethodili su i brojni troškovi.

3.1 Troškovi uvođenja Opće uredbe

Kada je riječ o troškovima, obično prva pomisao vodi na materijalne, novčane troškove. Ipak, priroda troškova može biti različita, pa se tako može govoriti o trošku vremena, trošku novih zaposlenika ili trošku izrade planova. Sve te, ali i mnoge druge troškove zahtijeva početak provođenja Opće uredbe u svakodnevnom poslovanju poduzeća, neovisno o njegovoj veličini.

3.1.1 Informiranje zaposlenika

Prije početka provođenja Opće uredbe u poduzeću, vrlo je važno da zaposlenici dobiju informacije o tome što je uopće Opća uredba o zaštiti podataka, na koje se podatke odnosi, koje su njihove obveze i dužnosti, te koje su sankcije za nepoštivanje novog načina poslovanja. Važno je da zaposlenici prihvate činjenicu da nemaju mogućnost odabira i samostalne odluke, već da se novim zakonima naprosto moraju prilagoditi. Najlakši način za informiranje zaposlenika je da se svakom zaposleniku dostavi popis o tome što je primjereno, a što nije, s istaknutim ključnim aspektima Opće uredbe.[25] Jedna od mogućnosti je i zaposliti nove zaposlenike koji su već obučeni za novi način poslovanja, kako bi oni obučili i pomogli postojećim zaposlenicima u prilagodbi, ili angažirati specijalizirane agencije ili ustanove za obrazovanje i obuku zaposlenika.

Nadalje, važna je i komunikacija sa svojim dobavljačima i poslovnim partnerima. Poduzeće mora znati s kim posluje i da li su se te druge strane prilagodile i prihvatile Opću uredbu na ispravan način. Partnerovo kršenje Zakona o provedbi Opće uredbe moglo bi potencijalno ugroziti i vlastitu sigurnost i dovesti poduzeće u situaciju da i samo nesvjesno krši Zakon.

[25] Bisnode, Članci: Kako pripremiti svoje poduzeće na Opću uredbu o zaštiti podataka (GDPR), Zagreb, 26.04.2018., dostupno na: https://www.bisnode.hr/znanja-misli/nase-misli-znanje/kako-pripremiti-svoje-poduzece-za-opcu-uredbu-o-zastiti-podataka-gdpr/, pristupljeno 15.10.2018.

Sve to zahtijeva mnogo utrošenog vremena zaposlenika, koje bi oni inače iskoristili za uobičajeni rad u poduzeću. Zapošljavanje novih zaposlenika zahtijeva povećanje troškova za plaće i doprinose.

3.1.2 Revizija podataka

Poduzeće prilikom svog poslovanja prikuplja i arhivira brojne podatke o svojim dobavljačima, zaposlenicima i kupcima. Čak i ako prikupljanje podataka nije u opisu djelatnosti poduzeća, posjedovanje tih podataka je ipak nužno da bi se djelatnost mogla obavljati. Zato je važno da poduzeće zna podrijetlo podataka koje ima, te da vodi računa o tome na koji način i s kim razmjenjuje te podatke.

Kako bi se mogla početi primjenjivati Opća uredba u poslovanju, potrebno je provesti reviziju postojećih osobnih podataka u poduzeću. Poduzeće mora osmisliti politiku postupanja s podacima u kojoj je detaljno objašnjeno o kakvim se podacima radi, primjenjuje li se na te podatke Opća uredba, trebaju li poduzeću zaista svi ti podaci i kako se oni upotrebljavaju, da li su podaci točni i ažurni, jesu li kupci svjesni Opće uredbe i načina na koji se upravlja njihovim podacima, te kakva je razina i politika sigurnosti čuvanja podataka.[26]

3.1.3 Zapošljavanje službenika za zaštitu podataka

Revizija postojećih i potencijalnih podataka u poduzeću, kao i izrada cijelog plana i politike upravljanja podacima zahtijeva trošak vremena, ali i mogući novčani trošak. Poduzeće će možda morati zaposliti nove zaposlenike koji će se baviti isključivo upravljanjem podacima koje poduzeće prikuplja, odnosno službenike za zaštitu podataka. Uloga takvog novog službenika će biti isključivo praćenje usklađenosti s Općom uredbom, obuka postojećih zaposlenika u poduzeću, provođenje redovitih revizija, vođenje evidencija postupaka obrade podataka, davanje savjeta o mogućim poboljšanjima, te izrada detaljnog plana djelovanja u slučaju povrede sigurnosti podataka i pripreme poduzeća za vanjske revizije.[27] Službenik za zaštitu podataka mora osigurati efektivnu primjenu Opće uredbe u poduzeću i stalnu organizacijsku usklađenost na dnevnoj bazi. Obujam njegovog posla će ovisiti o veličini poduzeća, industrijskoj grani i količini obrada koje koriste osobne podatke.

[26] Glušćević, M., Avalon d.o.o.: 60 tisuća malih tvrtki u Hrvatskoj morat će se prilagoditi GDPR regulativi – doznajte kako, Đurđevac, 10.04.2018., dostupno na: https://www.avalon.hr/blog/2018/04/10/60-tisuca-malih-tvrtki-u-hrvatskoj-morat-ce-se-prilagoditi-gdpr-regulativi-doznajte-kako/, pristupljeno 24.08.2019.

[27] Bisonde, 2018.

Zapošljavanje jednog ili više takvih službenika će povećati troškove osoblja, no ostali troškovi prilagodbe će tada biti manji, budući da će poduzeće imati stručno osoblje u području zaštite podataka.

3.1.4 Provođenje Opće uredbe

Na kraju, kada su zaposlenici informirani, podaci revidirani, zaposleni novi stručni službenici i sastavljen plan djelovanja vezano uz zaštitu osobnih podataka, može se započeti sa stvarnim provođenjem Opće uredbe u poduzeću. Tada poduzeće može jasno dati do znanja pojedincima zašto se njihovi osobni podaci prikupljaju i obrađuju, kako se obrađuju, koliko dugo se čuvaju i tko sve ima pristup tim podacima. Na temelju tih objašnjenja, može se tražiti izjava o privoli i samo na temelju nje poduzeće smije obrađivati podatke, neovisno da li se radi o potrebama istraživanja, marketinga ili prodaje.[28]

3.2 Novosti i kazne koje donosi primjena Opće uredbe

3.2.1 Novčane kazne

Od svih drugih novosti koje donosi primjena Opće uredbe u svakodnevnom poslovanju, najveću pozornost privlače kazne za one koji se namjerno odluče oglušiti na Zakon o provedbi Opće uredbe, ili one koji nenamjerno prekrše Zakon. U poglavlju o sankcijama za nepridržavanje propisa navedeno je kakve sve kazne mogu biti, međutim, poznavajući ljudski nemar, upozorenja i opomene uglavnom nisu od velike koristi kada se neko ponašanje želi iskorijeniti. Stoga najveću efikasnost postižu novčane kazne, izazivajući strah od kazne među korisnicima.

Što se tiče samih iznosa novčanih kazni, administrativni propusti poput grešaka u vođenju evidencije, obavještavanju ispitanika i komunikaciji s nadzornim tijelima kažnjavaju se novčanim kaznama do najviše 10 milijuna eura, ili 2% ukupnog godišnjeg prometa za prethodnu godinu, ovisno što je od toga veće u tom trenutku. To se smatra nižim stupnjem kazni. S druge strane, teška kršenja načela obrade, zaštite podataka i prava pojedinaca kažnjavaju se novčanom kaznom od 20 milijuna eura ili 4% ukupnog godišnjeg prometa za prethodnu godinu.[29] Tada se radi o višem stupnju kazni.

[28] Bisonde, 2018.

[29] Europska komisija: Zaštita podataka – Bolja pravila za mala poduzeća, Zagreb, dostupno na: https://ec.europa.eu/justice/smedataprotect/index_hr.htm, pristupljeno 11.10.2018.

Novčanom kaznom u iznosu do 50.000,00 kn će se kažnjavati voditelji i izvršitelji obrade koji ne označe poslovni prostor i vanjsku površinu objekta na način koji je propisan Zakonom o provedbi Opće uredbe, te koji ne uspostave sustav videonadzora i pristup snimkama videonadzora sukladno Zakonu o provedbi Opće uredbe.[30]

Osim voditelja i izvršitelja obrade, novčanom kaznom mogu biti kažnjeni i službenici Agencije u prekršaju. Novčane kazne u iznosu od 5.000,00 do 50.000,00 kn će biti izrečene osobi koja obnaša dužnost ravnatelja, zamjenika ili bilo kojeg drugog službenika Agencije ako povjerljive podatke, dobivene tijekom obavljanja svoje dužnosti, otkrije neovlaštenoj osobi.[31]

Također, novčanim kaznama neće biti pošteđeni ni direktori poduzeća u prekršaju. Kazne za njih će se kretati između 5.000,00 kn i 500.000,00 kn, a one će se primjenjivati čak i ako direktori daju otkaz ili promijene radno mjesto, te ako se poduzeće ugasi ili ode u stečaj.

3.2.2 Novi informacijski sustavi

Osim novčanih kazni, poduzeća se susreću i s brojnim drugim ograničenjima i poteškoćama uzrokovanih uvođenjem Opće uredbe u poslovanje. Jedan od problema ogleda se u potrebi potpuno novih informacijskih sustava, prilagođenih za prikupljanje, arhiviranje i obradu osobnih podataka, s vrlo razvijenim, neprobojnim sustavom zaštite, budući da postojeći informacijski sustavi u poduzeću uglavnom više nisu dostatni u dosadašnjem obliku.

Takvo stanje predstavlja priliku za nova poduzeća koja se bave upravo razvojem i prodajom takvih informacijskih sustava. Primjerice, poduzeće Span d.o.o., je vodeća hrvatska tvrtka za dizajn, razvoj i održavanje informacijskih sustava koji koriste napredna tehnološka rješenja svjetskih IT lidera. Oni grade pouzdane i sigurne informacijske sustave na 'cloud' tehnologijama, no nisu orijentirani isključivo na informacijske sustave, nego nude cjelovit pristup usklađivanju s Općom uredbom kroz sve pravne, procesne i tehničke pretpostavke. Usluge ovog poduzeća obuhvaćaju sve aktivnosti ovisno o potrebama i stupnju usklađenosti klijenta, kao što je izrada dokumentacije, pravno savjetovanje, tehničko usklađivanje i implementacija softverskih rješenja. Neke od konkretnih usluga koje pružaju su: analiza stanja, izrada evidencije aktivnosti obrada, pregled i izrada dokumentacije, procjena rizika, implementacija sigurnosnih rješenja, edukacije i konzultantska podrška.

---

[30] Hrvatski Sabor, 2018., čl. 51.
[31] Hrvatski Sabor, 2018., čl. 50.

Konkretan primjer jednog takvog informacijskog sustava je 'Span Personal Data Protector', koji upravlja svim poslovnim procesima zaduženim za obradu podataka, olakšava provođenje svih zadaća službenika za zaštitu podataka i dokazuje provedbu Opće uredbe nadzornim tijelima. Ovaj sustav se smatra sveobuhvatnim rješenjem za provođenje Opće uredbe u poduzeću kroz svoje brojne funkcionalnosti.

Funkcionalnosti 'Span Personal Data Protector' (skraćeno: Span PDP) sustava odnose se na evidenciju aktivnosti obrada osobnih podataka, upravljanje privolama, izvještaje, vodiče, aplikacije i drugo, a prikazane su kao sve usluge koje ovo poduzeće pruža, pri čemu potencijalni korisnik može odabrati jednu, više njih ili sve odjednom. Usluge koje nudi poduzeće Span d.o.o.:

- Snimka stanja – predstavlja dubinsku analizu poslovnih procesa u odnosu na zahtjeve Opće uredbe, s posebnim naglaskom na analizu službenika za zaštitu podataka, vlasnike poduzeća i djelatnike pravnog i IT odjela. Takva analiza se radi s ciljem pregleda životnog procesa osobnih podataka unutar poduzeća u odnosu na zahtjeve Opće uredbe, odnosno, nastoji se utvrditi gdje se unutar sustava pohranjuju osobni podaci i kolika je sigurnost tog sustava u odnosu na Opću uredbu. Ova usluga pruža se kroz detaljan izvještaj o provedenoj analizi iz pravne, procesne i tehničke perspektive, evidenciju aktivnosti obrada, preporuke i akcijski plan za usklađivanje poduzeća, te završnu prezentaciju.
- Izrada evidencije aktivnosti obrada – predstavlja izradu evidencije aktivnosti obrada prema čl. 30 Opće uredbe, uz izvještaj o trenutnom stanju i preporukama za poboljšanje, te edukaciju o radu u Span PDP informacijskom sustavu.
- Pregled i izrada dokumentacije – predstavlja usklađivanje pravne dokumentacije poduzeća sa zahtjevima Opće uredbe. Provodi se pregled postojeće dokumentacije, a nakon toga se poduzeću dostavljaju ažurirane verzije postojećih dokumenata, izrađena nedostajuća dokumentacija, te izvještaj s preporukama za daljnju doradu i izradu potrebne dokumentacije.
- Procjena rizika na zaštitu osobnih podataka – pretpostavlja procjenu rizika na rizične aktivnosti obrade sukladno zahtjevima Opće uredbe. Ova usluga se može odabrati kao samostalna usluga ili kao dio usluge snimke stanja ili izrade evidencije aktivnosti obrada. U sklopu usluge poduzeću se sastavlja izvještaj o provedenoj analizi utjecaja na zaštitu osobnih podataka za rizične aktivnosti obrade, prikaz toka podataka, analiza

rizika kod obrade osobnih podataka, te prijedlog poboljšanja postojećih procesa i rješenja za ublažavanje izloženosti riziku.

- Procjena legitimnog interesa – predstavlja provođenje procjene legitimnog interesa za aktivnosti obrade osobnih podataka koje se temelje na legitimnom interesu. Ova se usluga također može odabrati kao samostalna, ili kao dio usluge snimke stanja i izrade evidencije aktivnosti obrada. U sklopu usluge, poduzeću se dostavlja izvještaj o provedenoj procjeni legitimnog interesa.
- Implementacija sigurnosnih rješenja – obuhvaća implementaciju niza tehničkih rješenja za poboljšanje sigurnosnih mjera u skladu sa zahtjevima Opće uredbe, uz pomoć alata za klasifikaciju i enkripciju podataka, zaštitu od curenja podataka, nadzor i zaštitu baza podataka i slično. Također, ova usluga se može odabrati kao samostalna, ili kao dio usluge snimke stanja.
- eDiscovery projekt – predstavlja uslugu pretraživanja nestrukturiranih repozitorija pohrane podataka u cilju otkrivanja osobnih podataka. To se odvija privremenim instaliranjem softverskog rješenja na postojeću korisničku infrastrukturu, koje izrađuje automatizirano izvješće i interpretaciju dobivenih rezultata s prikazom obujma osobnih podataka po pregledanim repozitorijima, te usporedbu stvarnog stanja s izvršenom procjenom lokacija osobnih podataka pronađenih u sklopu usluge snimke stanja.
- Radionice – koje poduzeće Span d.o.o. organizira periodički s namjerom informiranja i edukacije polaznika. Polaznici mogu biti svi koji su zainteresirani za problematiku koja je nastala uvođenjem Opće uredbe u poslovanje, a neke od tema radionica su: Uvodu u Opću uredbu, zahtjevi Opće uredbe i Zakona o provedbi Opće uredbe, primjeri usklađivanja organizacije, te primjer evidencije aktivnosti obrade kroz Span PDP.
- Edukacije – radi se o jednodnevnoj radionici za zaposlenike pojedinog poduzeća na teme vezane uz Opću uredbu. Trajanje i sadržaj edukacije se dogovara izravno s poduzećem, ovisno o njegovim potrebama i zahtjevima. Neke od tema edukacija mogu biti: načela i prava ispitanika, sankcije za nepoštivanje, obveze i odnosi subjekata, sigurnost osobnih podataka, praktični savjeti i slično.
- Konzultantska podrška – dostupna je korisnicima kao zasebna usluga, ili u sklopu neke druge usluge, ovisno o potrebama i zahtjevima. Obično se konzultantska podrška odnosi na aktivnosti kao što su edukacija vezana uz Span PDP, pomoć pri unosu

podataka, snimke novih aktivnosti obrada, revizija postojeće evidencije aktivnosti obrada, te savjetovanje na određene teme vezane uz Opću uredbu.[32]

3.3 Prednosti i nedostaci uvođenja i primjene Opće uredbe u zemljama Europske Unije

Kada se razmatra uvođenje Opće uredbe u poslovanje poduzeća na razini cijele Europske Unije, naglasak se stavlja na poduzeća koja posluju putem Interneta, pomoću web stranica i elektroničke pošte. Ta su poduzeća tako usko povezana i s hrvatskim tržištem.

3.3.1 Prednosti poslovanja u skladu s Općom uredbom

Brojne su prednosti koje se javljaju tijekom novog načina poslovanja, kako za sama poduzeća, korisnike čiji se osobni podaci obrađuju, ali i za gospodarstvo zemalja Europske Unije i šire.

Prvenstveno, Europska Komisija vjeruje da je nedostatak povjerenja u stara pravila o zaštiti podataka zadržavao razvoj digitalnog gospodarstva i gospodarstva općenito, kao i razvoj pojedinih poduzeća. U skladu s tim, jedan niz pravila za sva poduzeća koja obrađuju osobne podatke učinio bi poslovanje poštenijim i upravno jednostavnijim, a vjeruje se i da bi takav sustav vratio povjerenje građana u online servise i digitalnu ekonomiju općenito. To će označiti digitalnu transformaciju cijelog svijeta i postaviti svojevrstan zlatni standard, odnosno ujednačenu razinu zaštite za bilo kakvo prikupljanje i obradu osobnih podataka pojedinaca od strane poduzeća u Europskoj Uniji.[33]

Također, novi sustav zakona trebao bi održavati troškove nižima na razini cijele Europske Unije. Naime, troškovi su veći u uvjetima kada je potrebno informirati 28 različitih nadležnih tijela za zaštitu podataka za svaku zemlju članicu, nego u uvjetima jednog zakona koji je jednak za sve zemlje članice. Ušteda bi tako mogla doseći i 2 milijarde € za poduzeća.[34]

---

[32] SpanPDP Personal Data Protector – Sveobuhvatno GDPR rješenje; Spanova cjelovita GDPR usluga, Zagreb, dostupno na: https://spanpdp.eu/rjesenje/, pristupljeno 23.07.2019.

[33] Bracy, J.: CIPP/E, CIPP/US: MEPs finalize GDPR, DPD, Brussels, Apr 14, 2016; dostupno na: https://iapp.org/news/a/meps-finalize-gdpr-dpd/, pristupljeno 24.08.2019.

[34] Oxidian.hr: nothing is impossible, Blog: Kako GDPR utječe na vaše poslovanje ili web shop, Zagreb, 07.03.2018. dostupno na: https://oxidian.hr/gdpr-magento-woocommerce-saas/, pristupljeno 24.08.2019.; Europska komisija: Zaštita podataka – Bolja pravila za mala poduzeća, Zagreb, dostupno na: https://ec.europa.eu/justice/smedataprotect/index_hr.htm, pristupljeno 11.10.2018.

Usprkos općenito otežanom prikupljanju podataka o korisnicima u novim uvjetima, prednost za poduzeće može biti u činjenici da će mu preostati samo oni korisnici koji su uistinu zainteresirani za usluge i proizvode poduzeća. S takvim korisnicima će se moći ostvariti bolja interakcija i komunikacija. To bi moglo potaknuti poduzeća na inovativnost u ponudi, kako bi još bolje zadovoljili potrebe i želje tih ciljanih korisnika.[35]

Na razini kompletne ekonomije, provođenje Opće uredbe bi trebalo ukloniti mogućnost da svako poduzeće mijenja i postavlja vlastita pravila o zaštiti podataka. Umjesto toga, sva poduzeća će poslovati pod istim pravilima, što će omogućiti brže odvijanje međunarodnog poslovanja i transakcija.

Na kraju, jedna od najvećih prednosti, ako ne i najveća, leži u većim pravima i zaštiti osobnih podataka pojedinaca. Svakom pojedincu su njegovi osobni podaci od najveće važnosti, pa je stoga vrlo važno da poduzeća na siguran način koriste te osobne podatke.

3.3.2 Nedostaci poslovanja u skladu s Općom uredbom

Usprkos svim brojnim prednostima, uvođenje i prilagodba poslovanja na Opću uredbu sa sobom donosi i neke nedostatke.

Da bi poslovala u skladu s Općom uredbom, poduzeća moraju imati suglasnost svakog pojedinog korisnika u bazi da dopušta obradu svojih osobnih podataka. Korisniku pri tome mora biti jasno kako će se njegovi podaci koristiti i mora moći samostalno odlučiti za što će se točno koristiti njegova adresa elektroničke pošte. Ova činjenica za poduzeće znači mnoštvo novih standarda i obveza koje mora poštovati i kojim se mora prilagoditi. S druge strane, moguće je da se se smanji broj korisnika poduzeća. Korisnici koji nisu zainteresirani i koji ne žele dati privolu za obradu svojih podataka, više neće biti korisnici pojedinog poduzeća.

Ako poduzeće koristi vlastitu web stranicu, ona mora proći kroz nužne izmjene. Svaka web stranica sada mora imati kontakt forme, cookies postavke, te mora imati prilagođenu politiku privatnosti koju koristi poduzeće. Također, poduzeće kao vlasnik web stranice mora biti odgovorno i omogućiti u svakom trenutku uvid i brisanje osobnih podataka korisnika. To

[35] Maldoff, G.: How GDPR changes the rules of research; Brussels, Apr 19, 2016; dostupno na: https://iapp.org/news/a/how-gdpr-changes-the-rules-for-research/, pristupljeno 15.08.2019.

može znatno zakomplicirati protok informacija o osobnim podacima i informiranje korisnika o njihovoj obradi.[36]

Potencijalni problem i nedostatak poslovanja u skladu s Općom uredbom poduzeća mogu uočiti i kada se njihovo poslovanje temelji na korištenju mobilnih aplikacija. Kako bi se uskladile s Općom uredbom, sve svjetske mobilne aplikacije moraju imati politiku privatnosti, jednako kao što to moraju web stranice i poduzeća sama po sebi. Jednako kao Internet i web stranice, mobilne aplikacije su također idealne za prikupljanje i raspolaganje osobnim podacima. Stoga je i u ovom slučaju potrebno obavijestiti korisnike o tome koji se podaci prikupljaju, u koje svrhe, kako su zaštićeni i kako se obrađuju.[37]

Čak i kad je poduzeće navelo da je usklađeno i da posluje u skladu s Općom uredbom, to je potrebno dodatno provjeriti. Naime, pojedina poduzeća za pružanje svojih usluga koriste usluge trećih strana. Stoga je potrebno provjeriti i njihove uvjete korištenja. Jedino tako korisnici mogu imati potpunu kontrolu nad svojim osobnim podacima i informacijama o obradi njihovih osobnih podataka. Ako se neki osobni podaci korisnika pohranjuju izvan samog sustava koji prikuplja podatke, korisnici za to moraju dati posebnu privolu, kao i u slučaju kada poduzeće omogućuje slanje pojedinih podataka trećim stranama.

Kako bi u svakom trenutku njihovo poslovanje bilo i ostalo u skladu s Općom uredbom poduzeća, ali i njihovi korisnici moraju neprestano ažurirati svoje sustave prema najnovijim verzijama, brisati nepotrebne podatke, davati i prikupljati privole za korištenje osobnih podataka, redovito raditi sigurnosne kopije pohranjenih podataka i detaljno kontrolirati sumnjive transakcije koje se pojave.[38]

Ne smiju se zanemariti početna ulaganja i troškovi koje će poduzeće imati kako bi svoje poslovanje uskladilo s Općom uredbom, počevši od zapošljavanja zaposlenika, edukacije, ulaganja u nove informacijske sustave i drugo. Iako je prilagodba neodgodiva i obavezna, troškovi mogu biti veliki, osobito za mala poduzeća koja si ne mogu priuštiti znatno veće troškove. Veliko povećanje troškova može biti kobno za mala poduzeća koja ostvaruju relativno male prihode.

[36] Glušćević, M., 2018.

[37] Glušćević, M., 2018.

[38] Oxidian.hr, 2018.

4 PRILAGODBA MALIH I SREDNJIH PODUZEĆA NA OPĆU UREDBU

4.1 Usklađivanje organizacijske strukture i poslovnih procesa

Postupak usklađivanja organizacijske strukture i poslovnih procesa započinje odabirom i imenovanjem službenika za zaštitu osobnih podataka, neovisno radi li se o privatnom poduzeću ili o dijelu javne vlasti. To će biti osoba odgovorna za zaštitu osobnih podataka u organizaciji.

Formalno, službenik mora obavještavati i savjetovati voditelja i izvršitelja obrade, kao i sve zaposlenike koji obrađuju osobne podatke, nadzirati da li se pri tome poštuje Opća uredba, interne politike i druge regulative vezane uz zaštitu podataka, dodjeljivati odgovornosti za zaštitu osobnih podataka zaposlenicima i trećim stranama, podizati svijest i edukaciju o zaštiti osobnih podataka, ugrađivati zaštite privatnosti u revizijske procese, savjetovati i surađivati s nadzornim institucijama, te nadzirati procese upravljanja rizikom. Ipak, u stvarnosti je zadaća službenika za zaštitu podataka mnogo veća. On mora naprosto predložiti cjelokupnu strategiju upravljanja osobnim podacima, raspodijeliti operativne odgovornosti po poslovnim sektorima, dizajnirati postupak identifikacije, izvještavati o incidentima, upravljati cijelim postupkom usklađivanja i dizajnirati sustav mjerenja učinkovitosti kontrola.

To je vrlo odgovorna pozicija za koju je potreban širok raspon znanja i iskustva iz različitih znanosti i djelatnosti, a nerijetko ni to nije dovoljno. Službenik za zaštitu osobnih podataka čuva ugled poduzeća i štiti ga od visokih novčanih kazni koje su propisane za prekršaje. Stoga poduzeća često imenuju cijeli odjel za zaštitu osobnih podataka.[39] No, to može znatno povećati troškove poduzeća.

U nastojanju da smanje troškove, poduzeća često angažiraju eksternog službenika za zaštitu osobnih podataka. To se pokazalo kao vrlo dobra odluka. Poduzeće može unajmiti vrhunske stručnjake, te tako smanjiti početne pogreške i troškove, uštedjeti vrijeme i novac, ali i kvalitetnije implementirati Opću uredbu u poslovanje.

[39] Cerin, S.: Velika škola GDPR-a lekcija 5: Usklađivanje organizacijske strukture i poslovnih procesa, izvještavanje, Zagreb, 28.06.2017. dostupno na: https://www.ictbusiness.info/kolumne/velika-skola-gdpr-a-lekcija-5-uskladivanje-organizacijske-strukture-i-poslovnih-procesa-izvjestavanje, pristupljeno 20.08.2019.

4.1.1 Organizacijska struktura

U uvjetima Opće uredbe u poduzeću, službenik za zaštitu osobnih podataka nalazi se na vrhu organizacijske strukture poduzeća, dok se sve ostale odgovornosti pokušavaju raspodijeliti unutar organizacije tako da se integriraju s uobičajenim načinom poslovanja. Primjerice, osoba koja je zadužena za upravljanje sigurnošću informacija odgovorna je za sigurnost svih podataka, pa tako i onih osobnih. Potrebno je samo uskladiti postojeće politike sigurnosti podataka s posebnim zahtjevima vezanim uz Opću uredbu i osobne podatke. Također, rukovoditelj IT odjela treba prilagoditi procese za upravljanje incidentima u informacijskim sustavima s Općom uredbom, dok rukovoditelj poslovnih sektora treba identificirati osobne podatke i definirati načine rukovanja njima u skladu s Općom uredbom, i tako dalje za svaki pojedini odjel ili sektor unutar poduzeća.[40]

4.1.2 Izvještavanje

Prema starom zakonu poduzeća su imala obvezu sveobuhvatnog i skupog izvještavanja Agencije za zaštitu osobnih podataka. Nova regulativa zahtijeva da se izvještavanje odvija djelotvornije i jeftinije. Zato se sada prilikom izvještavanja poduzeća moraju usredotočiti samo na postupke obrade koji mogu prouzročiti rizik od povrede sigurnosti osobnih podataka, prava i slobode pojedinaca. Poduzeće se samostalno mora pobrinuti za sigurnost podataka, odnosno da se podaci obrađuju odgovorno i s primjerenom zaštitom. Ako to nije moguće, poduzeće mora o tome izvijestiti Agenciju i potražiti njen savjet.

Osim Agenciji, poduzeće mora podnositi izvještaje korisnicima, odnosno vlasnicima osobnih podataka, ako dođe do promjena vezanih uz njegove podatke, ili o razlogu neprovođenja promjena koje je korisnik zatražio. Također, ako korisnik zatraži privremenu zabranu korištenja svojih osobnih podataka, poduzeće mora obavijestiti korisnika o isteku te zabrane.

Ako poduzeće obrađuje osobne podatke koje mu je ustupilo neko drugo poduzeće ili organizacija, a pristup podacima traži neki organ sudske vlasti, poduzeće mora o tome izvijestiti voditelja obrade.

U slučaju da dođe do narušavanja sigurnosti osobnih podataka, poduzeće mora o tome izvijestiti odgovarajuće nadzorno tijelo u roku od 72 sata od otkrivanja incidenta, a po potrebi i vlasnika osobnih podataka koji su izloženi riziku. Ovo izvješće je specifično jer u njemu

[40] Cerin, S., 2017.

mora biti opisano o kakvoj se povredi osobnih podataka radi, koje su moguće posljedice incidenta i mjere koje su poduzete za sprječavanje incidenta i smanjenje štete.

Na kraju, važno je da poduzeće uspostavi unutarnji sustav izvještavanja. Poduzeće mora mjeriti učinkovitost sustava upravljanja osobnim podacima, a o rezultatima mjerenja mora izvještavati upravu poduzeća. Također, interna revizija poduzeća mora u svoje izvještaje uvrstiti i izvještaj o rezultatima revizije sustava upravljanja osobnim podacima.[41]

4.1.3 Primjer prilagodbe malog poduzeća

Kao primjer malog poduzeća za potrebe ovog diplomskog rada uzima se maleni knjigovodstveni servis, koji uspješno posluje više od dvadeset godina, pod nazivom „Konto-M“. Radi se o paušalnom obrtu s dva zaposlenika, koji je smješten u predgrađu Zagreba, točnije u Sesvetama. Radi zaštite osobnih podataka nisu navedeni podaci o točnoj adresi, identitetu vlasnika obrta i njegovom osobnom identifikacijskom broju. Informacije o poslovanju i prilagodbi poslovanja na Opću uredbu u okviru ovog knjigovodstvenog servisa prikupljeni su intervjuiranjem i razgovorom sa zaposlenima.

Naime, za svoje klijente, knjigovodstveni servis je izvršitelj obrade podataka, dok su sami klijenti voditelji obrade, koji obradu naručuju i nadgledaju. Knjigovodstveni servis prikuplja osobne podatke svojih klijenata, uglavnom obrta, te malih i mikro poduzeća, koji imaju potrebu za knjigovodstvenim uslugama.

Kada je riječ o obrtu, podaci obrta usko su vezani s osobnim podacima samog obrtnika, odnosno vlasnika obrta. Sjedište obrta uglavnom je na kućnoj adresi obrtnika, dok je osobni identifikacijski broj obrta jednak osobnom identifikacijskom broju vlasnika obrta. Tako knjigovodstveni servis, prikupljajući podatke o obrtu, izravno prikuplja i obrađuje osobne podatke vlasnika obrta kao pojedinca.

S druge strane, mala poduzeća koja ovaj knjigovodstveni servis ima na listi svojih klijenata, obično su u formi društva s ograničenom odgovornošću ili jednostavnog društva s ograničenom odgovornošću. Ta poduzeća imaju svoje direktore, odnosno osobe ovlaštene za zastupanje, čiji se osobni identifikacijski broj razlikuje od osobnog identifikacijskog broja samog poduzeća, a moguće je i da se adresa sjedišta poduzeća razlikuje od kućne adrese

[41] Cerin, S. , 2017.

direktora poduzeća. U ovom slučaju, knjigovodstveni servis je dužan prikupljati i obrađivati osobne podatke poduzeća kao cjeline, ali i direktora poduzeća kao pojedinca.

Međutim, to nisu jedini podaci koje knjigovodstveni servis prikuplja i obrađuje. Knjigovodstveni servis u konkretnom primjeru ima pristup široj skupini podataka, kao što je broj poslovnog žiroračuna obrtnika ili poduzeća, podaci o solventnosti, svi podaci koji se mogu pronaći na izvodima poslovnog žiroračuna, podaci o dugotrajnoj imovini, ali i osobni podaci o svim zaposlenicima, dobavljačima i kupcima svojih klijenata.

Prije uvođenja Opće uredbe, knjigovodstveni servis je sa svakim novim klijentom sklapao samo ugovor o obavljanju knjigovodstvenih usluga. Na temelju tog ugovora, klijent je davao punomoć knjigovodstvenom servisu za pristup svojim podacima putem sustava e-porezna za sve podatke vezane za poreznu upravu i sustava e-mirovinsko za sve podatke vezane uz mirovinski sustav. Ipak, u uvjetima poslovanja u skladu s Općom uredbom, samo taj ugovor više nije dostatan.

Kako bi se prilagodio novom načinu poslovanja, knjigovodstveni servis je svoje zaposlenike za početak uputio na seminar RRIF-a, održanog u prostorima Hrvatske Gospodarske Komore u Zagrebu, na temu „Obveze pružatelja knjigovodstvenih usluga prema GDPR-u“. To je označilo prvi korak u procesu prilagodbe. Nakon toga, sastavljen je ugovor o obradi osobnih podataka. Taj novi ugovor sklapa se zajedno s ugovorom o obavljanju knjigovodstvenih usluga i služi ujedno kao izjava o privatnosti i privola za obradu osobnih podataka. Ugovor o obradi osobnih podataka definira prava i obveze klijenta kao voditelja obrade i knjigovodstvenog servisa kao izvršitelja obrade.

U konkretnom primjeru se radi o vrlo malom knjigovodstvenom servisu koji nije u mogućnosti prikupljati privole za obradu osobnih podataka od svih zaposlenika u svim obrtima i poduzećima, te od svih njihovih kupaca i dobavljača. Stoga klijenti ove privole prikupljaju samostalno u okviru svog vlastitog poslovanja, a knjigovodstveni servis predstavljaju kao treću stranu koja raspolaže podacima i obrađuje ih, što je navedeno u svim potpisanim privolama, kao i u izjavi o privatnosti svakog pojedinog klijenta. Klijenti sami skladište i čuvaju samostalno prikupljene privole od svojih zaposlenika, kupaca i dobavljača.

U ugovoru o obradi osobnih podataka navedene su sve pojedinosti vezane uz zaštitu, arhiviranje, čuvanje i pristup podacima. Tako, primjerice, članak I. navodi kada je sklopljen ugovor o obavljanju knjigovodstvenih usluga. To je važan podatak, jer da je većina ugovora o

obavljanju knjigovodstvenih usluga sklopljena prije ugovora o obradi podataka, budući da je obveza poslovanja u skladu s Općom uredbom nastupila naknadno. Članak II. definira izvršitelja i voditelja obrade, te osnovne pojmove koji su od presudne važnosti za razumijevanje ugovora. Nadalje, ugovor definira trajanje obrade, kategorije ispitanika i vrste osobnih podataka koji će se obrađivati, način obrade, obveze izvršitelja obrade, prava ispitanika, te rok čuvanja osobnih podataka. Osim toga, ugovor o obradi osobnih podataka propisuje što će se dogoditi u slučaju povrede osobnih podataka, odnosno koje su obveze i odgovornosti izvršitelja obrade u slučaju da dođe do bilo kakve povrede osobnih podataka, bilo voditelja ili izvršitelja obrade. Kao što je navedeno u članku VI ugovora o obradi osobnih podataka, izvršitelj obrade se obvezuje da će obradu podataka provoditi isključivo u skladu s tim ugovorom i uputama voditelja obrade, da će obradu obavljati samo osobe koje je za to ovlastio, u skladu s vlastitom politikom zaštite osobnih podataka i poštivanjem povjerljivosti. Također, po prestanku pružanja usluge obrade osobnih podataka, izvršitelj obrade se obvezuje obrisati ili vratiti voditelju obrade sve osobne podatke nad kojima se provodila obrada. Cijeli ugovor o obradi osobnih podataka, sa svim pravima, obvezama i uvjetima nalazi se u prilogu (Prilog 1).

Posljednji korak prilagodbe ogleda se u fizičkoj prilagodbi poslovnog prostora, odnosno ureda. Za potrebe zaštite podataka knjigovodstveni servis je primoran imati zatvorene ormare čija se vrata mogu zaključati, kako bi se u njima pohranili dokumenti. Pristup tim pohranjenim dokumentima smije imati isključivo osoba koja je navedena u ugovoru i koja ima dopuštenje, odnosno privolu za obradu podataka. Također, i računala na kojima se podaci pohranjuju i na kojima se vrši obrada moraju biti zaštićeni lozinkama, kako bi se podaci zaštitili od pristupa neovlaštenih osoba. Kada klijent ili potencijalni klijent uđe u poslovni prostor, on ne smije uočiti ništa po čemu bi mogao zaključiti ili naslutiti nešto o identitetu ili poslovanju drugog klijenta.

4.1.4 Primjer prilagodbe srednjeg poduzeća

Kao primjer srednjeg poduzeća za potrebe ovog diplomskog rada navodi se SysKit d.o.o. – poznato hrvatsko softversko poduzeće, specijalizirano za administraciju serverskih sustava.[42]

[42] Rep.hr: Profil tvrtke – SysKit, Zagreb, dostupno na: https://www.rep.hr/profil-tvtrke/syskit/, pristupljeno 19.08.2019

To je poduzeće upravo specijalizirano za izgradnju i održavanje poslovnih informacijskih sustava koji su zaduženi za prikupljanje, pohranu i obradu velikih baza podataka. Stoga primjena Opće uredbe izravno utječe na djelatnost ovog poduzeća, koje sada mora unaprijediti sve svoje „proizvode“, kako bi podržavali nove uvjete poslovanja. Trenutno, poduzeće radi na Microsoftovim tehnologijama na kojima razvija softver za dokumentaciju i administraciju SharePoint i Office365 sustava.

Prvi korak u prilagodbi poslovanja poduzeća u skladu s Općom uredbom je edukacija zaposlenika. Kako bi se uvjeti Opće uredbe mogli primjenjivati u poduzeću, ključno je da zaposlenici znaju kako postupiti u novonastalim situacijama. Stoga je poduzeće odlučilo svojim zaposlenicima prikazati PowerPoint prezentaciju na temu Opće uredbe i promjena koje ona donosi. Prezentaciju je sastavilo Odvjetničko društvo Čerin, Mar i partneri d.o.o., a prikazana je i poslana svim zaposlenicima SysKita. U prezentaciji su navedene sve informacije vezane uz početak primjene Opće uredbe u poduzeću.

Na uvodnim stranicama navedeni su datumi stupanja na snagu i početka primjene Opće uredbe i Zakona o provedbi Opće uredbe. Zatim, navedene su konkretne činjenice unutar poduzeća koje se mijenjaju. Naime, do tada je u poduzeću postojao voditelj zbirke osobnih podataka, koji sada više ne postoji, kao što više ne postoji ni obveza uspostavljanja, vođenja i dostavljanja zbirke osobnih podataka Agenciji za zaštitu osobnih podataka.

Također, u nastavku prezentacije navedeni su i svi pojmovi i definicije koje su važne kada se tumači Opća uredba i Zakon o provedbi Opće uredbe, te informacije o tome koji se podaci smatraju osobnima, odnosno na koje se podatke odnosi Opća uredba. Jednom kada su podaci prikupljeni od ispitanika, voditelj obrade je također dužan ispitaniku dati određene informacije, kao što su: identitet i kontakt voditelja obrade, kontakt službenika za zaštitu podataka, svrha obrade, namjera o prijenosu osobnih podataka trećoj zemlji ili organizaciji, podaci o razdoblju pohrane, postojanje prava na pristup, ispravak i brisanje podataka ili ulaganje prigovora, temelj prikupljanja podataka i slično.

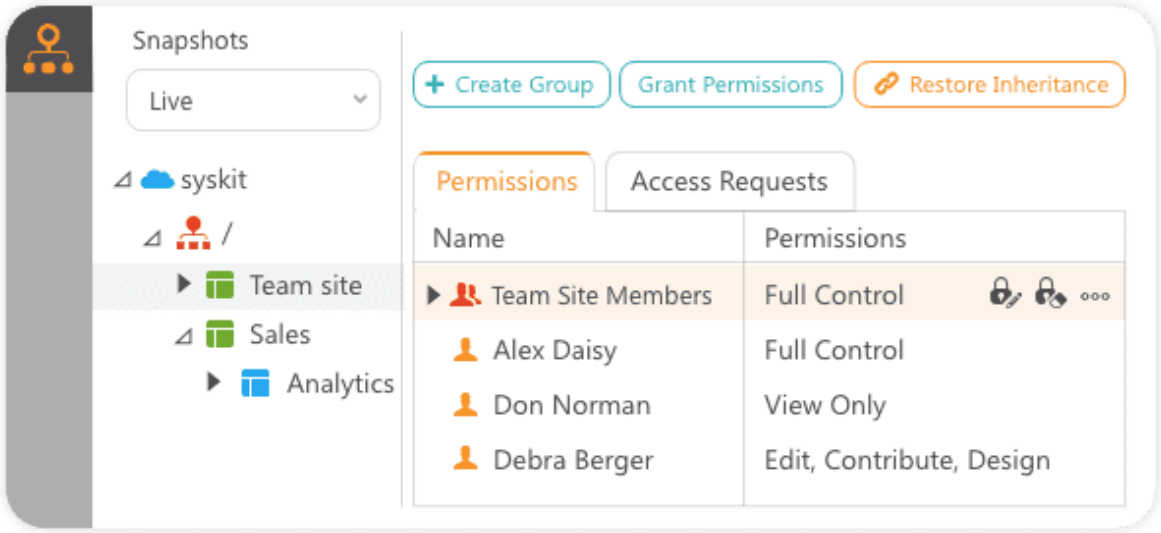
Što se tiče tehničkih organizacijskih mjera za osiguranje sigurnosti osobnih podataka, poduzeće navodi pseudonimizaciju i anonimizaciju osobnih podataka, enkripciju i certificiranje, sposobnost sustava da osigura trajnu povjerljivost, cjelovitost, dostupnost i otpornost, sposobnost ponovne uspostave dostupnosti podataka i pristupa njima u slučaju

fizičkog ili tehničkog incidenta, odnosno povrede, te proces redovnog testiranja, ocjenjivanja i procjenjivanja tehničkih i organizacijskih mjera zaštite osobnih podataka.[43]

Poduzeće SysKit d.o.o. je osnovano prije osam godina i uspješno posluje na tržištu, a svoj današnji uspjeh može djelomično zahvaliti poslovnoj suradnji sa Redgate Softwareom, vodećim poduzećem za razvoj Microsoft SQL Server alata. Redgate Software je prepoznao SysKitov SQL Monitor kao vrhunski alat u uvjetima Opće uredbe, što je potaknulo njihovu sestrinsku tvrtku, Redgate Investment, da investira financijski, ali i svojim znanjem i iskustvom doprinese razvoju SysKita. SysKitov SQL Security Manager je tako postao dijelom Redgateovog portfolia alata, a Redgateov razvojni tim radi na SQL Manageru kako bi ga nadogradio i unaprijedio.[44]

Naime, SysKitov Security Manager je alat dizajniran za analizu sigurnosti SharePoint-a i Office365 sustava. Pomoću njega je moguće kontrolirati dijeljenje podataka, osigurati kontrolu nad svojim sadržajem i provjeriti tko sve ima pristup središnjem sučelju. Na slici 2 vidi se prikaz kontrole nad dozvolama pomoću SysKit Security Managera.

Slika 2: Kontrola nad dozvolama pomoću SysKit Security Managera



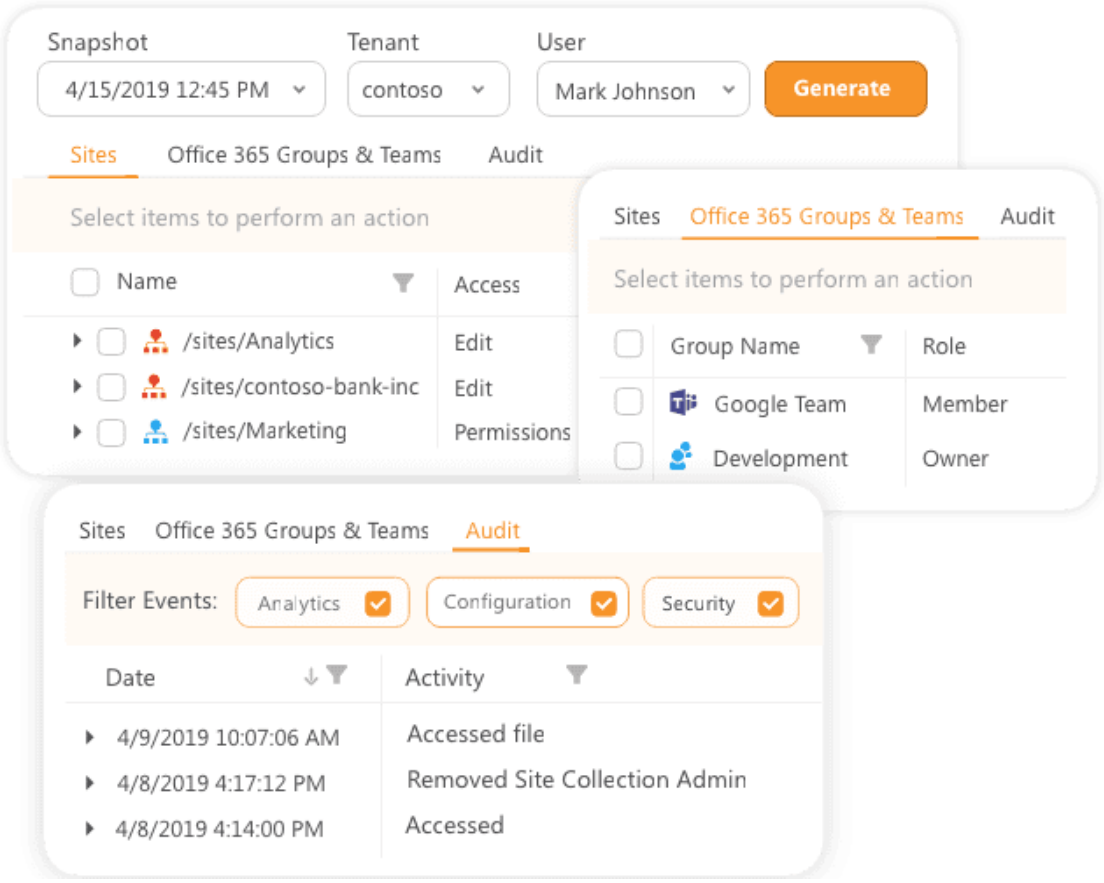
Izvor: SysKit: SysKit Security Manager: Office 365 Security and Compliance Reporting

[43] Odvjetničko društvo Čerin, Mar i partneri d.o.o.: Opća uredba (EU) 2016/679 o zaštiti osobnih podataka; PowerPoint

[44] Lider media d.o.o.: Domaća softverska tvrtka SysKit ostvarila suradnju s britanskim Redgateom, Zagreb, 22.01.2018. dostupno na: https://lider.media/tehnopolis/domaca-softverska-tvrtka-syskit-ostvarila-suradnju-s-britanskim-redgateom/, pristupljeno 24.08.2019.

Također, SysKit Security Manager omogućava kontrolu nad dozvolama unutar sustava Office 365, pa tako administrator vrlo brzo može doći do potrebnih informacija o dopuštenjima koja pojedini korisnik ima, te kojih grupa i timova je pojedini korisnik član. S jednog centraliziranog sučelja moguće je pregledati sve dozvole dane na različitim lokacijama, za jednog, ili za sve korisnike istovremeno, i to unazad 30 dana. Prikaz tog centraliziranog sučelja nalazi se na slici 3.

Slika 3: Centralizirano sučelje za kontrolu nad dozvolama

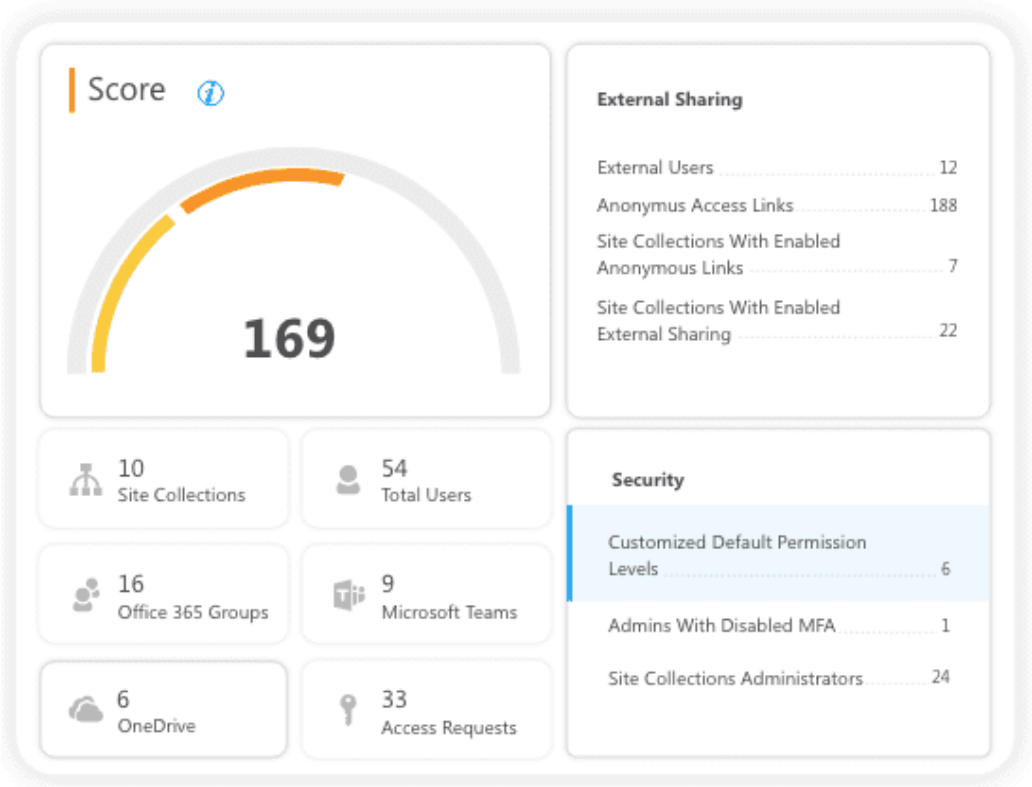


Izvor: SysKit: SysKit Security Manager: Office 365 Security and Compliance Reporting

Ovo sučelje pruža mogućnost pregleda svih najvažnijih mjernih podataka i postavki okruženja poduzeća na jednom zaslonu. Administratoru to daje mogućnost da pregleda sve postojeće sigurnosne probleme i tako provjeri i kontrolira sigurnosni rezultat. Okruženje je sigurnije što

je niža ocjena sigurnosnog rezultata.[45] Ocjena sigurnosnog rezultata okruženja u kojem se nalazi poduzeće prikazana je na slici 4.

Slika 4: Ocjena sigurnosti okruženja



Izvor: SysKit: SysKit Security Manager: Office 365 Security and Compliance Reporting

[45] SysKit Ltd: SysKit Security Manager: Office 365 Security and Compliance Reporting, Zagreb, dostupno na: https://www.syskit.com/products/security-manager/features/sharepoint-permissions-reporting/, pristupljeno 19.08.2019.

Ovo poduzeće intenzivno radi na prilagodbi uvjetima poslovanja u skladu s Općom uredbom i kreira potpuno prilagođena, nova softverska rješenja, koja omogućavaju i olakšavaju prilagodbu svim drugim poduzećima korisnicima tih softverskih rješenja. Naravno, poduzeće i samo koristi svoja programska rješenja. Stoga se može zaključiti da se poduzeće vrlo uspješno prilagodilo novonastalim uvjetima, štoviše, novonastali uvjeti su za ovo poduzeće označili ubrzani razvoj i napredak, te svojevrsnu konkurentsku prednost.

4.2 Prilika za mala, srednja i nova poduzeća

Iako je Europska Unija predvidjela da se Općoj uredbi moraju prilagoditi sva poduzeća, neovisno o svojoj veličini, u Hrvatskoj situacija ipak nije posve jednaka za sva mala, srednja i velika poduzeća.

Naime, Vlada u Hrvatskoj će nastojati iskoristiti novu regulativu kao sredstvo punjenja državnog proračuna od strane privatnih poduzeća i njihovih direktora, budući da postoji izuzetak kod kažnjavanja državnih tijela i tijela javne vlasti, kao što su Hrvatski Zavod za Zdravstveno osiguranje, Hrvatski Zavod za Mirovinsko osiguranje, HEP, vodovod, plinara, autoceste i čistoća. Tako država nije u mogućnosti kazniti sama sebe, pa se prilikom prikupljanja novčanih sredstava od kazni mora orijentirati isključivo na privatna poduzeća. Međutim, nisu sva privatna poduzeća u istoj poziciji.

4.2.1 Prilika za mala i srednja poduzeća

U Hrvatskoj mala i srednja poduzeća još uvijek ne čine dovoljno da bi se prilagodila Općoj uredbi. Uglavnom je razlog tome neznanje, ali i uvjeravanje samih sebe da se Opća uredba neće baš toliko strogo provoditi. No problem leži i u tome što se je izvještavanje o Općoj uredbi usredotočilo samo na kazne koje prijete za kršenje Opće uredbe. Pretpostavlja se da će visoke novčane kazne potaknuti poduzeća na učinkovitu zaštitu osobnih podataka.

Međutim, pravi poticaj bi poduzeća trebala potražiti u činjenici da će samo poslovanje biti učinkovitije, sigurnije i usmjereno na kupce. Primjena Opće uredbe u poslovanju mogla bi osigurati povećanje operativne učinkovitosti. Naime, jednom kad poduzeće provede propisani nadzor i obriše sve nepotrebne podatke, to će rezultirati određenim pogodnostima za poslovanje. Na primjer, ako poduzeće ima trideset milijuna klijenata i njihove osobne podatke prikupljane kroz godine poslovanja, te provede proces usklađivanja baze podataka, postoji mogućnost da utvrdi kako su neki od klijenata preminuli. Kada bi poduzeće obrisalo podatke

o preminulim klijentima, smanjila bi se baza podataka i potencijalno smanjili troškovi marketinga, poput tiska i komunikacije s klijentima. Mnoga poduzeća imaju velike marketinške baze podataka, a da pritom i ne znaju što učiniti s tim podacima, iako ostvaruju učinak, odnosno dobit. No, kada bi se poduzeće usmjerilo samo na ciljano tržište, na osobe koje su zaista zainteresirane za poduzeće i proizvode ili usluge koje pruža, učinak bi bio još bolji. Stoga se može zaključiti da će se mala i srednja poduzeća moći više posvetiti klijentu, njegovim željama, potrebama i preferencijama, te izgraditi bolji odnos s njima, ako Opću uredbu budu promatrala kao priliku, a ne kao prepreku u poslovanju.

Također, poduzeća mogu ukloniti sve druge suvišne, zastarjele i beznačajne podatke. To mogu biti duplicirani podaci, stari zapisi koje više nije potrebno čuvati ili glazbeni zapisi ili fotografije koje nisu relevantne za poslovanje. Općenito, manje podataka značilo bi manje IT troškove i manji rizik. Osim toga, Opća uredba nalaže poduzećima da izgrade svoju sigurnosnu strategiju i mjere zaštite. Veća sigurnost utječe na poboljšanje poslovanja tako što će smanjiti rizik od napada sustava virusima, što će ujedno povećati transparentnost poslovanja i ojačati povjerenje klijenata u poduzeće. U konačnici, takvo poslovanje može poboljšati donošenje odluka, poboljšati proizvode i usluge i posljedično povećati zadovoljstvo korisnika.[46]

4.2.2 Prilika za nova poduzeća

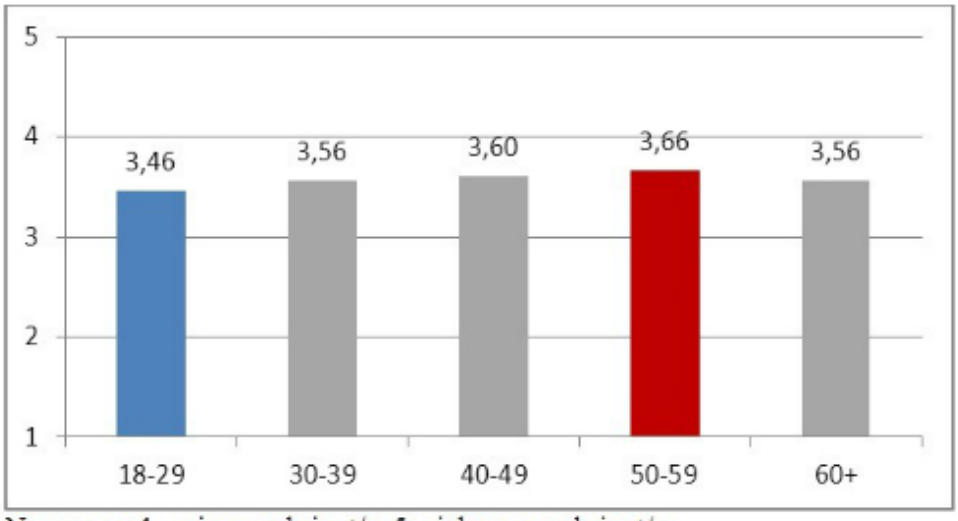
Zagrebački Ekonomski institut je proveo veliko četverogodišnje istraživanje pod nazivom „Sveobuhvatni model zabrinutosti za privatnost u online okruženju“. O provedenom istraživanju i rezultatima istog napisana je knjiga „The Extended Model if Online Privacy Concern“, napisana na engleskom jeziku i objavljena na stranicama Ekonomskog Instituta. U okviru ovog istraživanja razvijen je model zabrinutosti za online privatnost i empirijski je testiran na temelju anketnih podataka prikupljenih od dvije tisuće korisnika interneta u Hrvatskoj.[47]

[46] Točka na I media: Zašto je GDPR prilika za mala i srednja poduzeća, Zagreb, 05.04.2018., dostupno na: https://tockanai.hr/poduzetnik/edukacija/zasto-je-gdpr-prilika-za-mala-i-srednja-poduzeca/, pristupljeno 24.08.2019.; Točka na I media: Zaštita podataka: Što GDPR znači za malo poduzeće, Zagreb, 24.11.2018., dostupno na: https://tockanai.hr/tehnologija/gdpr-zastita-podataka-mala-poduzeca-6641/, pristupljeno 11.10.2018.

[47] Vlahović Žuvela E., GDPR: prilika za nove biznise, Prvi plan, portal za biznis i financije, Zagreb, 15.05.2018., dostupno na: https://prviplan.hr/poduzetnistvo/gdpr-prilika-za-nove-biznise/ pristupljeno 24.08.2019.

Rezultati ovog istraživanja između ostaloga pokazuju da su ljudi u Hrvatskoj relativno zabrinuti za svoju online privatnost. Na skali od 1 do 5, prosječna ocjena razine zabrinutosti, prema dobi stanovništva, iznosi 3,5. Pri tome, za svoju su privatnost najviše zabrinuti pedesetogodišnjaci, a najmanje su zabrinute mlade osobe. Cjelokupan prikaz ocjene zabrinutosti za online sigurnost prema dobi prikazan je na slici 5. Kada se promatra ocjena zabrinutosti prema spolu, žene i muškarci su podjednako zabrinuti za online privatnost.[48]

Slika 5: Zabrinutost za online privatnost prema dobi internet korisnika u Hrvatskoj



Napomena: 1 – nisam zabrinut/a, 5 – jako sam zabrinut/a.

Izvor: Anić I., Budak J., Rajh E., Recher V., Škare V., Škrinjarić B., Žokalj M.; The Institute of Economics, Zagreb: The Extended Model of Online Privacy Concern, Zagreb, 2018.

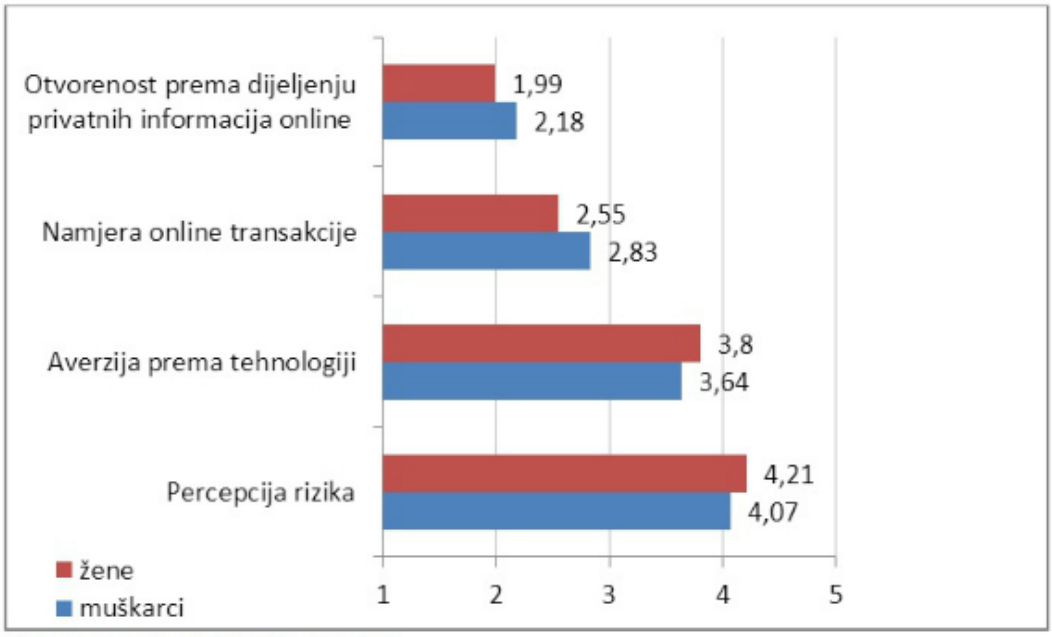
Općenito, povjerenje u druge osobe i institucije je vrlo nisko. Korisnici ne vjeruju da država i poduzeća štite privatnost pojedinca na internetu, a osim toga, analiza podataka iz istraživanja pokazala je i općenit otpor prema korištenju računala i informacijskih tehnologija, prvenstveno kod starijih i slabije obrazovanih osoba. Kada korisnici percipiraju nisku kvalitetu regulative zaštite privatnosti na internetu, to dovodi do povećanja zabrinutosti za online privatnost. Povećana zabrinutost negativno utječe na ponašanje korisnika na internetu. Oni tada pažljivije otkrivaju svoje osobne podatke, daju netočne ili nepotpune informacije i pojačavaju mjere zaštite na računalu. Također, osobe koje su izrazito zabrinute za privatnost sporije usvajaju nove tehnologije i rade sve manje transakcija online, te u konačnici odustaju

[48] Anić I., Budak J., Rajh E., Recher V., Škare V., Škrinjarić B., Žokalj M., The Institute of Economics, Zagreb: The Extended Model of Online Privacy Concern, Zagreb, 2018.

od pretraživanja online kataloga i online kupovine općenito. Upravo takvu situaciju je moguće riješiti i poboljšati uvođenjem Opće uredbe u svakodnevno poslovanje svih poduzeća. Nova regulativa bi trebala vratiti građanima kontrolu nad svojim osobnim podacima i pojednostaviti regulatorni okvir za poduzeća izjednačavanjem na razini cijele Europske Unije. U tim uvjetima će se omogućiti efikasnije poslovanje za poduzeća, korisnike, ali i za državu.[49] Za državu bi nova regulativa mogla označiti primjerice veći odaziv za korištenje državnih e-usluga, primjerice sustava e-Građani.

Ipak, usprkos svim negativnim statistikama proizašlim iz istraživanja, kada se ispituju stavovi, čak 68% ispitanika je nedavno kupovalo online, premda vrlo rijetko – samo 0,18 puta mjesečno. To je zbog percipiranih koristi od korištenja interneta. Pri tome, muškarci u prosjeku percipiraju veće koristi od korištenja interneta u odnosu na žene, dok su žene sklonije riziku i imaju veću averziju prema tehnologiji. Stavovi korisnika interneta u Hrvatskoj prema spolu prikazani su na slici 6.

Slika 6: Stavovi korisnika interneta u Hrvatskoj prema spolu



Napomena: 1 – nisko, 5 – visoko.

Izvor: Anić I., Budak J., Rajh E., Recher V., Škare V., Škrinjarić B., Žokalj M.: The Institute of Economics, Zagreb: The Extended Model of Online Privacy Concern, Zagreb, 2018.

[49] Anić I., Budak J., Rajh E., Recher V., Škare V., Škrinjarić B., Žokalj M., 2018.

Neovisno o spolu, ljudi su spremni žrtvovati dio svoje privatnosti kako bi imala pristup inače nepristupačnim servisima, proizvodima ili uslugama. Na primjer, osoba koja je zabrinuta za privatnost uočava da preko interneta može kupiti proizvod koji ne postoji u hrvatskim prodavaonicama. Ta osoba će vjerojatno ispuniti tražene podatke potrebne za kupovinu, budući da je to jedini način da dobije željeni proizvod. Potrošači tako uspoređuju kolikog dijela vlastite privatnosti se moraju odreći za potencijalnu korist koju mogu ostvariti. To je tzv. račun privatnosti, koji je formiran po uzoru na Facebookov poslovni model, i upravo to bi moglo označiti priliku za jačanje online trgovine u Hrvatskoj.[50] U tome će pomoći primjena Opće uredbe, koja se može koristiti za komunikaciju s potencijalnim korisnicima. Ovakav novi način razmišljanja i poslovanja otvara veliki prostor za poslovni uspjeh poduzeća koja uspiju zadobiti povjerenje građana. Povjerenje građana neće se zadobiti dok god im se ne predstave konkretna i primjenjiva rješenja za zaštitu njihove privatnosti. U tome veću šansu imaju nova poduzeća koja so sada još nisu stekla reputaciju i prema njima još uvijek ne postoje predrasude i averzija potencijalnih korisnika.

4.3 Pomoć poduzećima u prilagodbi

Prilagodba poslovanja na Opću uredbu i Zakon o provedbi Opće uredbe je složen i relativno dugotrajan proces, neovisno o tome što sama regulativa stupa na snagu na točno određeni dan. Ovaj proces zahtijeva puno vremena, vrhunske stručnjake, širok spektar znanja i vještina, ali nerijetko i pomoć države, nadzornih tijela, pojedinaca ili drugih poduzeća koja su ranije pronašla način kako se u potpunosti prilagoditi. Ipak, ne postoji poduzeće proizvođač softvera ili hardvera koji ima proizvode čijom kupnjom korisnik rješava cjelokupan problem prilagodbe na Opću uredbu, no, postoje proizvodi pomoću kojih se korisnik može približiti toj prilagodbi. Neki od tih programskih rješenja su ranije spomenuti, poput Office 365 i Span Personal Data Protector, a poznati su još i Microsoft 365, Dynamics 365, Enterprise Mobility + Security (EMS) i Microsoft Azure. Oni u svojim servisima imaju ukomponirana rješenja za prilagodbu poslovanja Općoj uredbi kroz četiri koraka prilagodbe. Svaki od tih sustava sadrži alate koji pomažu u toj prilagodbi, a uglavnom djeluju online u oblaku.

Da bi se u potpunosti prilagodila novom načinu poslovanja, sva poduzeća moraju proći kroz četiri faze, odnosno koraka:

[50] Anić I., Budak J., Rajh E., Recher V., Škare V., Škrinjarić B., Žokalj M., 2018.

1. Otkrivanje – odnosi se na definiranje i prepoznavanje osobnih podataka u poduzeću i mjesta na kojima su ti podaci pohranjeni.
2. Upravljanje načinom korištenja osobnih podataka – odnosi se na definiranje prava i odgovornosti za korištenje osobnih podataka.
3. Zaštita – odnosi se na uspostavljanje sigurnosne kontrole za zaštitu podataka od rizika, napada, gubitka ili neovlaštenog pristupa. To zahtijeva različite tehničke i organizacijske mjere zaštite, kao što je izrada planova za krizni menadžment, zaštite lozinkom, šifriranje i sastavljanje dnevnika revizije.
4. Izvještavanje – odnosi se na izvršavanje zahtjeva za podacima i potrebnom dokumentacijom, kroz nove standarde transparentnosti, odgovornosti i vođenja evidencije. Alati za nadzor ugrađeni su u Microsoftovim uslugama u oblaku i pružaju pomoć u prilagodbi tim novim standardima.

4.3.1 Microsoft EMS (Enterprise Mobility and Security)

Jedan od primjera sustava, čija je svrha pružanje cjelovitog rješenja koje će pomoći poduzeću u prilagodbi, je Microsoft EMS (Enterprise Mobility and Security). Ovaj sustav primjenjuje najnoviju mobilnost i inovacije u oblaku, a pruža rješenja za zaštitu poslovanja od potencijalnih prijetnji podacima. Također, sustav omogućava poslovne i tehničke kontrole koje su potrebne za ispunjavanje zahtijeva Opće uredbe. Rješenja unutar EMS sustava su integrirana s alatima za produktivnost poput Office 365, a zaposlenici poduzeća ih svakodnevno koriste kako bi stekli kontrolu i sigurnost bez složenih procesa i mijenjanja načina rada ljudi.

Rješenja Microsoft EMS sustava su:

- Azure Information Protection – osigurava trajnu zaštitu podataka i omogućuje sigurno dijeljene podataka unutar ili izvan organizacije, te praćenje aktivnosti nad podijeljenim podacima i reakcije na neočekivanje događaje.
- Azure Active Directory Premium . omogućuje kontrolu zdravlja uređaja i lokacije korisnika, te sigurnosna izvješća, revizije i upozorenja.
- Microsoft Intune – olakšava upravljanje iOS, Android i Windows računalima s jedne konzole, te pomaže održavanju podataka poduzeća u Office mobilnim aplikacijama, zahvaljujući dubokoj integraciji sa sustavom Office 365.

- Microsoft Cloud App Security – pruža vidljivost i kontrolu podataka unutar aplikacija u oblaku i zaštitu od prijetnji.
- Microsoft Advanced Threat Analytics – osigurava zaštitu od naprednih prijetnji i zlonamjernih napada pomoću strojnog učenja, analize ponašanja i determinističkih detekcija[51].

4.3.2 Edukacije i radionice

Primjena Opće uredbe u poslovanju zahvaća sva poduzeća, građane i treće strane. To je vrlo širok spektar ljudi i ključno je za prilagodbu da svi budu educirani i informirani. Teško je u kratkom vremenu educirati tako veliki broj ljudi. Stoga je GONG (Centar znanja) organizirao radionice za razmjene iskustva o procesu prilagodbe. Tijek radionice podijeljen je u dva dijela. U prvom dijelu predstavnici udruga, poduzeća i zainteresirani pojedinci su se upoznali sa svim osnovnim pojmovima vezanim u Opću uredbu, a u drugom dijelu prikazan je rad na konkretnim primjerima prilagodbe. U pripremi drugog dijela radionice sudjelovala je i Agencija za zaštitu osobnih podataka koja je u Hrvatskoj zadužena za provedbu Opće uredbe.

U sklopu radionice, Agencija za zaštitu osobnih podataka poziva sve zainteresirane da se jave sa svojim pitanjima pismenim putem na adrese elektroničke pošte, ili telefonom. To je između ostaloga i zato što su neka pitanja i situacije vezane uz osobne podatke građana ponekad vrlo specifične i jedinstvene, a Agencija uglavnom nema prethodna iskustva s takvim novim situacijama.[52]

4.3.3 Opća uredba na web stranicama

Posebno veliku i značajnu promjenu unosi Opće uredba u poslovanje poduzeća putem web stranica, budući da prikupljanje informacija o korisnicima postaje znatno kompliciranije. Korisnici moraju imati potpunu kontrolu nad podacima koje ostavljaju na web stranicama, moraju im biti ponuđene neobvezujuće i potpuno razumljive smjernice, kao i mogućnost da u bilo kojem trenutku povuku, odnosno traže brisanje svih njihovih osobnih podataka iz sustava poduzeća.

---

[51] M-san grupa: Rješenja koja će vam pomoći u prilagodbi na GDPR, Microsoft, Zagreb, dostupno na: http://it-katalog.net/wp-content/uploads/GDPR_BOOKLET.pdf, pristupljeno 24.08.2019.

[52] Zulić, A., GONG: Proces prilagodbe GDPR-u: Radionica prilagodbe GDPR-u za organizacije civilnog društva, Zagreb, 17.07.2018., dostupno na: https://www.gong.hr/hr/aktivni-gradani/radionica-prilagodbe-gdpr-u-za-organizacije-civiln/, pristupljeno 23.08.2019.

Konkretno, web stranice rade zahvaljujući tzv. kolačićima, a Opća uredba donosi promjenu kod kolačića i svega povezanog s njima. Naime, sada za svaki kolačić koji web stranica želi spremiti u internetski preglednik posjetitelja mora imati privolu. To se ne odnosi na kolačiće neophodne za rad web stranice, ali odnosi se na sve ostale kolačiće koji su korisnicima zanimljivi, kao i oni za analitiku i marketing. Stoga više nije dovoljan natpis „Ova stranica koristi kolačiće.“, već se na stranicama pojavljuje prozor s varijacijom natpisa u kojem se traži privola za korištenje kolačića i nudi mogućnost postavljanja postavki za kolačiće, odnosno kontrola podataka koje će web stranica prikupiti. Jedan od primjera takvog natpisa je „Koristimo kolačiće kako bi Vam pružili bolje korisničko iskustvo te kako bi analizirali posjećenost u svrhu poboljšanja web stranice. Možete saznati više o kolačićima ili ih isključiti ako ne želite da prikupljamo Vaše podatke.“ U nastavku je postavljena hiperveza za postavke kolačića i tipka za prihvaćanje svih kolačića. Tako prikupljene osobne podatke korisnika poduzeće smije koristiti samo u svrhu za koju je korisnik dao privolu, a e-mail adresu zaprimljenu od korisnika ne smije koristiti za slanje promotivnih ponuda.

Poduzeće ALFA IT j.d.o.o. je informatičko poduzeće koje pruža pomoć poduzećima koja posluju preko web stranica. Osim što se bavi izradom web stranica, poduzeće svojim korisnicima osigurava i prilagodbu postojećih i novonastalih web stranica na Opću uredbu. Tim poduzeća pregledava web stranicu klijenta i u dogovoru s njim dodaje sve potrebne obavijesti i objašnjenja, te potrebne neoznačene kućice za privolu kako bi svi obrasci na web stranici bili u skladu s Općom uredbom. Također, poduzeće pomaže sastaviti ispravnu izjavu o privatnosti za svoje korisnike, budući da bez ispravno sastavljene izjave o privatnosti, prikupljene privole nisu važeće. Poduzeće daje smjernice za sastavljanje izjave o privatnosti, daje korisnicima dokument koji služi kao uzor pri pisanju, a na kraju napisanu izjavu pregledava i savjetuje korisnike ako u izjavi nedostaje neki bitni dio. Pružanjem ovih usluga poduzeće skraćuje potrebno vrijeme prilagodbe web stranice za 90%.[53]

4.3.4 LC GDPR Consulting

Još jedan primjer poduzeća koje pomaže drugim poduzećima u prilagodbi svojeg poslovanja na primjenu Opće uredbe je LIBUSOFT CICOM d.o.o. (LC). To je informatičko poduzeće koje razvija vlastita softverska rješenja za informatizaciju procesa poslovanja, a namijenjena

[53] ALFA BIT j.d.o.o.; Katalog koncepata: GDPR prilagodba web stranica, Zagreb, dostupno na: https://carobnjak.eu/gdpr, pristupljeno: 24.08.2019.

su za jedinice lokalne i regionalne samouprave, komunalnim poduzećima, upraviteljima stambenih zgrada, te malim i srednjim poduzećima.

Njihova usluga LC GDPR Consulting je specijalizirani paket koji se temelji na individualnom pristupu i izradi integriranih rješenja po mjeri u skladu sa specifičnostima poslovnih procesa pojedinog klijenta, a predstavlja cjelovito rješenje vezano uz Opću uredbu. Ovaj specijalizirani paket sadrži pet koraka za cjelovito usklađivanje s Općom uredbom, a provodi se u dvije faze.

Prva faza je inicijalna faza i ona se provodi kroz prva tri koraka. To su:

- Predstavljanje prava i obveza prema Općoj uredbi uz naglasak na organizacijski i pravi aspekt obrade osobnih podataka
- Analiza opsega osobnih podataka prema specifičnim potrebama korisnika
- Procesna, organizacijska i tehnološka prilagodba poslovanja prema Općoj uredbi.

Nakon što je potpuno završena ova prva faza i odrađena sva tri koraka, aktivira se druga faza, odnosno četvrti i peti korak. Četvrti korak je imenovanje Službenika za zaštitu podataka, a peti korak je izrada evidencije i izvješća o obradi osobnih podataka. Svaki korak se temelji na specifičnostima poslovnih procesa i odgovara samo jednoj organizaciji za koju se provodi.[54]

4.3.5 PwC

PwC, odnosno PricewaterhouseCoopers Savjetovanje d.o.o. čini mrežu poduzeća u 158 zemalja s više od 250.000 ljudi koji se zalažu za pružanje usluga na području revizije i računovodstvenog savjetovanja, poslovnog savjetovanja i poreznih usluga. U Hrvatskoj ima cilj izgraditi povjerenje u društvu i riješiti važne probleme. Jedan od tih problema je prilagodba poslovanja na Opću uredbu.

Kako bi pomogli u prilagodbi, sastavili su interdisciplinarni tim stručnjaka i razvili usluge koje pomažu poduzećima postići potrebnu usklađenost s Općom uredbom. Neke od njihovih usluga prikazane su u nastavku:

[54] LibusoftCicom d.o.o., Ponuda: Konzultantske usluge: LC GDPR Consulting, Zagreb, 22.05.2019., dosupno na http://www.spi.hr/lc-gdpr-consulting?gclid=CjwKCAjw-vjqBRA6EiwAe8TCk0YVexq-uIuK0QSR0uTar6jyLdOBqI_wsw3d3UwbPBxf0uUbfyM1pRoCXosQAvD_BwE, pristupljeno 24.08.2019.

- Mapiranje osobnih podataka – U okviru ove usluge se identificiraju kategorije osobnih podataka i ispitanika, te podataka koji se prenose trećim stranama. Nakon toga, priprema se detaljan i strukturiran opis obrađenih podataka.
- Procjena obrade na temelju rizika i procjena učinka na zaštitu podataka – Provodi se analiza potrebe za procjenom učinka na privatnost i na zaštitu osobnih podataka. U skladu s tim pripremaju se i izrađuju izvješća i metodologije.
- Politike zaštite podataka – odvija se provjera politika koje se koriste u obradi podataka, daju se preporuke o potrebi uvođenja dodatnih politika, te se pripremaju politike odgovora na povrede osobnih podataka, provjere izvršitelja, provođenja procjene učinka, te sigurnosti osobnih podataka.
- Identificiranje i savjetovanje o povredama osobnih podataka – provodi se priprema politika i procedura za otkrivanje i reagiranje na povrede osobnih podataka, analiza razloga nastanka povrede, te priprema obavijesti o povredi osobnih podataka za nadzorno tijelo.
- Ugovori o obradi osobnih podataka – Provodi se pravna analiza dokumentacije i dostavljaju preporuke za sklapanje ugovora o obradi osobnih podataka. Naposljetku se sastavljaju ugovori o obradi osobnih podataka.
- Službenik za zaštitu podataka – Najprije se provodi analiza poslovanja da se utvrdi ima li potrebe za imenovanjem službenika za zaštitu podataka. Nakon imenovanja, provodi se profesionalna izobrazba službenika, te mu se pruža podrška.
- Izobrazba – Pripremaju se tečajevi, prezentacije i pregledi u svrhu izobrazbe vezano uz zaštitu osobnih podataka. Sadržaj izobrazbe kreiran je prema specifičnim potrebama klijenata.
- Interakcija s ispitanicima - Provodi se analiza poštivanja prava ispitanika, daju se preporuke o primjerenim načinima odgovora na zahtjeve ispitanika, te priprema politika i procedura odgovora na zahtjeve ispitanika.
- Prijenos osobnih podataka u treće zemlje – Provodi se analiza slučajeva koji prenose osobne podatke izvan Europske Unije, utvrđuju se pravne osnove za prijenos podataka u treće zemlje, te se pripremaju obrasci izjave o privoli za prijenos osobnih podataka, ugovornih odredbi i drugih pravnih instrumenata koji dozvoljavaju zakonit prijenos podataka u treće zemlje.[55]

[55] Maćašović, T., Garibović, Dž., Petrić, P., Čurčija, B.: PwC: GDPR – Provjerite Vašu usklađenost, Zagreb, 2019., dostupno na:

4.4 Usporedba s prilagodbom velikih poduzeća

Srednja i velika poduzeća su u povoljnijoj situaciji nego što su to mala poduzeća, budući da ona više ulažu u digitalizaciju poslovanja, imaju specijalizirane odjele i službe, pravnike, IT stručnjake, te raspolažu znatno većim financijskim sredstvima u odnosu na mala poduzeća.[56]

Velika poduzeća su uglavnom spremno dočekala primjenu Opće uredbe u svakodnevnom poslovanju i formirala specijalne timove koji se bave prilagodbom svog poslovanja na novu regulativu. Uglavnom se radi o bankama i IT poduzećima koja već imaju iskustva u korištenju najnovijih tehnologija. Stoga se može reći da u Hrvatskoj financijski i IT sektor prednjači kada se radi o pripremi i prilagodbi poslovanja na Opću uredbu o zaštiti podataka.[57] To se, nažalost, ne može reći za ostala mala i srednja poduzeća, kao ni za poduzeća u javnom i državnom sektoru.

4.4.1 Problem poslovnog softvera

Mala poduzeća susreću se s problemom usklađenosti poslovanja s Općom uredbom jer ona uglavnom imaju instaliran poslovni softver na lokaciji svog sjedišta. Zbog toga, sve prilagodbe i podešavanja moraju raditi samostalno i pojedinačno. Kako bi to mogli, potrebna im je edukacija ili zapošljavanje specijaliziranih stručnjaka ili konzultanata. Međutim, mala poduzeća si to uglavnom ne mogu priuštiti zbog slabijih financijskih mogućnosti u odnosu na velika poduzeća.

S druge strane, poduzeća mogu imati instaliran „nečiji“ poslovni softver, primjerice Microsoft-ov. Microsoft će, naime, svim svojim korisnicima koji koriste Office, EFP ili CRM omogućiti automatsko usklađivanje. Ipak, takvih poduzeća je u Hrvatskoj vrlo malo.[58]

4.4.2 Velika globalna poduzeća

Iako lokacijski nisu smještena u Europi, Opća uredba će pogoditi i sva velika svjetska poduzeća koja su, zahvaljujući Internetu, rasprostranjena i u Europi, pa tako i u Hrvatskoj,

---

https://www.pwc.hr/hr/gdpr/GDPR_Opca_uredb_o_%20za%C5%A1titi_osobnih_podataka.pdf, pristupljeno 24.08.2019.

[56] Vlahović Žuvela, E., GDPR: Kazne samo za privatna poduzeća?, Prvi plan, potral za biznis i financije, Zagreb, 06.03.2018., dostupno na: https://prviplan.hr/biznis/gdpr-kazne-samo-za-privatna-poduzeca/, pristupljeno 15.10.2018.

[57] Glušćević, M., 2018.

[58] Glušćević, M., 2018

budući da raspolažu osobnim podacima svih europskih građana. To su primjerice Amazon, Apple, Google, Facebook i Microsoft. Naime, na Internetu je uskladištena gomila osobnih podataka pojedinaca, koja su oni tijekom vremena ondje svjesno ili nesvjesno ostavili i uskladištili. Velika, svjetska, online poduzeća kupuju te baze podataka, usklađuju ih s korisničkim računima pojedinaca i kreiraju im personalizirane oglase.

Tako je, primjerice, Facebook skupljao korisničke podatke i opise privatnih života osoba putem svoje mreže, te je na osnovu njih izgradio svoje cjelokupno poslovanje. Čim je 2016. godine najavljena regulativa vezana uz Opću uredbu, Facebook je izgradio tri podatkovna centra na području Europske Unije, iako do tada nije postojao niti jedan. Na isti ili sličan potez su se odlučile i brojne druge velike svjetske kompanije.

Google, s druge strane, može koristiti glas korisnika preko mobitela ako mu oni to dopuste, odnosno, ako koriste servise za glasovnu pretragu poput „OK Google“. Svi glasovni unosi se pri tome čuvaju unutar Google računa svakog pojedinog korisnika, kao i svi ostali podaci o pretraživanjima i upitima. Google tako može pratiti povijest kupovine kreditnom karticom korisnika, koju glazbu sluša ili koje serije gleda pojedini korisnik, na kojim lokacijama je boravio dok mu je na mobitelu bila uključena opcija „location tracking“, te koje je sve aplikacije pojedini korisnik skidao na svoj uređaj.

Takvim globalnim poduzećima će zahvaljujući Općoj uredbi biti oduzet monopol nad korisničkim podacima osoba iz Europske Unije, ali i širom svijeta, na temelju kojih su izgradili svoje poslovanje. Opća uredba će povećati prava pojedinaca i oduzeti moć poduzećima da osobne podatke pojedinaca izlože trećim stranama.[59]

4.4.3 Sklonost zabludama

Dok su velika poduzeća uglavnom odmah prihvatila i uskladila poslovanje u skladu s Općom uredbom, mala i srednja poduzeća sklona su zabludama koje nastaju u nadi da će njih te nove regulative biti odgođene ili da se neće odnositi na njih. Ipak, s ovom regulativom to nije tako.

Čak i ako poduzeća ne prodaju ništa putem interneta i smatraju da im ne treba usklađivanje poslovanja, to je zabluda, budući da se nova regulativa odnosi na sva poduzeća i pojedince koji koriste bilo kakve osobne podatke drugih osoba. To se odnosi na sva trgovačka društva, obrte, udruge, tijela lokalne uprave, škole, poliklinike, pa čak i samostalne umjetnike.

[59] Glušćević, M., 2018.

Jedna od najčešćih zabluda je u mišljenju da još uvijek ima vremena za prilagodbu, da će doći do odgode primjene ili da će postojati neki rok prilagodbe. Međutim, to nije tako. Opća uredba je stupila na snagu 28.05.2018.g. i od tada se u potpunosti primjenjuje. Poduzeća koja do danas nisu prilagodila svoje poslovanje zbog ovih zabluda, već su u zakažnjenju, ali i u prekršaju.

Također, mala i srednja poduzeća su sklona svoj posao prebaciti na druge, pa tako očekuju i da sav posao oko prilagodbe poduzeća na Opću uredbu preuzme njihov knjigovođa ili pravnik. Naravno, oni mogu i trebaju pri tome pomoći, no to nije njihov posao. Oni i sami svoje poslovanje moraju uskladiti. Vlasnici trgovačkih društava i direktori moraju biti upoznati s Općom uredbom i moraju osigurati provođenje usklađivanja. Ipak, usklađivanje nije jednokratan projekt. Zaštita osobnih podataka je proces koji traje dok god poduzeće posluje ili dok se pravni okvir zaštite osobnih podataka ne promijeni. Pri tome, ne postoji nikakav formular koji bi bio dovoljan da označi prilagodbu poduzeća samo time da se pošalje Agenciji za zaštitu podataka. Nemoguće je na taj način olakšati prilagodbu. To je zahtjevan i dugotrajan proces koji je specifičan za svako pojedino poduzeće ponaosob, a moraju ga provoditi svi, od najmanjih do najvećih poduzeća.[60]

[60] Keglović Horvat A., AKH CONSULTING: 10 najvećih zabluda koje imate o GDPR po „meni to ne treba“ principu, Zagreb, 20.01.2018. dostupno na: https://akhconsulting.hr/10-najvecih-zabluda-koje-imate-o-gdpr-po-meni-to-ne-treba-principu/, pristupljeno 24.08.2019.

5 ZAKLJUČAK

U svibnju 2018. godine, sva poduzeća, neovisno o veličini i djelatnosti susrela su se s uvođenjem i provođenjem Opće uredbe o zaštiti osobnih podataka. To je označilo za neke gotovo potpuno nov način poslovanja i potrebu za što bržom i što efikasnijom prilagodbom poduzeća na nova pravila i načela. Ta prilagodba je proces, koji zahtijeva promjenu cjelokupnog načina poslovanja, te zapošljavanje novih ili educiranje postojećih zaposlenika. Cjelokupan proces prilagodbe tako zahtijeva visoke troškove ulaganja, ali još su viši troškovi kazni za nepoštivanje pravila koja nalaže Opća uredba.

Kada se razmatra uvođenje Opće uredbe u poslovanje poduzeća na razini cijele Europske Unije, naglasak se stavlja na poduzeća koja posluju putem interneta, pomoću web stranica i elektroničke pošte. Ta su poduzeća tako usko povezana i s hrvatskim tržištem, a Opća uredba im nalaže da pod svaku cijenu moraju zaštiti svaki podatak kojim se može identificirati pojedina osoba, odnosno svaki osobni podatak.

Uvođenje i provedba Opće uredbe u poslovanju donijelo je brojne nedostatke za poduzeća, ali i još brojnije prednosti. Glavni nedostaci pronalaze se u nužnosti izričite privole svakog pojedinca za obradu njegovih podataka, brojnih potrebnih izmjena koje se moraju dogoditi u poslovanju poduzeća, brojnim troškovima uvođenja i visokim kaznama za kršenje Opće uredbe. S druge strane, jedan niz pravila jednak za sva poduzeća će učiniti poslovanje poštenijim i jednostavnijim, održati troškove dugoročno niskima, te dati povjerenje pojedinaca u online servise i digitalnu ekonomiju. To će potaknuti razvoj digitalnog gospodarstva i gospodarstva općenito. Osobni podaci pojedinaca počinju se smatrati imovinom tog pojedinca, što znači veća prava za pojedinca i u skladu s tim poduzeća mogu ostvariti bolju komunikaciju sa svojim stvarnim korisnicima.

Ipak, kako bi se potpuno prilagodila, poduzeća moraju provesti postupak potpunog usklađivanja organizacijske strukture i svih poslovnih procesa. To zahtijeva financijska ulaganja, ali i trošak vremena koje mora proći do potpune prilagodbe. Prilagodba započinje informiranjem zaposlenika i revizijom postojećih podataka u poduzeću, potom je potrebno zaposliti ili imenovati službenika za zaštitu osobnih podataka, te na kraju samo provođenje Opće uredbe u poslovanju i kontinuirano izvještavanje nadzornog tijela.

Jednom kada se potpuno prilagode, mala i srednja poduzeća su u nešto boljoj poziciji od velikih poduzeća, budući da se ona lakše mogu posvetiti klijentima, njihovim željama i

potrebama. Samo poslovanje će im biti učinkovitije i sigurnije, usmjereno na kupce, te povećana operativna učinkovitost. Ključno je, stoga, da mala i srednja poduzeća promatraju Opću uredbu kao priliku, a ne kao prepreku svojem poslovanju. No, sam proces prilagodbe je jednostavniji, kraći i jeftiniji za velika poduzeća. Naime, velika poduzeća imaju veće financijske mogućnosti i uglavnom već koriste vrlo složena programska rješenja, koja je sada potrebno samo nadograditi.

Ipak, i velika poduzeća susreću se s određenim problemom. Velika, svjetska poduzeća kupuju velike baze podataka koje su pohranjene na internetu, usklađuju te baze sa korisničkim računima pojedinaca i kreiraju im personalizirane oglase. Takvo poslovanje omogućilo je poduzećima poput Googlea i Facebooka određeni monopol nad korisničkim podacima iz Europe, ali i širom svijeta. Opća uredba povećava prava pojedinaca i oduzima moć poduzećima da osobne podatke pojedinaca izlože trećim stranama. To oduzima monopol nad osobnim podacima.

U konačnici, usprkos velikim troškovima ulaganja, te dugotrajnom i vrlo složenom procesu prilagodbe, prednosti uvođenja Opće uredbe su nemjerljive za sva poduzeća, ali i za ekonomiju općenito.

POPIS LITERATURE

Knjige, udžbenici, brošure:

1. Bisnode, brošura, Zaštita osobnih podataka, GDPR: Opća uredba o zaštiti osobnih podataka - utjecaj na poduzeća, Zagreb, 2018.
2. Dolenc, D., Lazić., M, Mudražija., M., brošura, Agencija za zaštitu osobnih podataka: Zaštita osobnih podataka u RH, kampanja podizanja svijesti o zaštiti osobnih podataka i prava na privatnost, Zagreb, 2017., dostupno na: https://azop.hr/images/dokumenti/217/zastita_op_rh.pdf, pristupljeno 15.08.2019.
3. Horak, H; Vukobrat-Bodiroga, N.; Dumančić, K.: Sloboda pružanja usluga na unutarnjem tržištu Europske Unije, Školska knjiga, Zagreb, 2015.
4. Službeni list Europske Unije L 119/1, Uredba (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 te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka) (Tekst značajan za EGP), 04.05.2016.

Istraživanja, znanstveni i stručni radovi:

5. Anić I., Budak J., Rajh E., Recher V., Škare V., Škrinjarić B., Žokalj M., The Institute of Economics, Zagreb: The Extended Model of Online Privacy Concern, Zagreb. 2018.
6. Bracy, J.: CIPP/E, CIPP/US: MEPs finalize GDPR, DPD, Brussels, Apr 14, 2016; dostupno na: https://iapp.org/news/a/meps-finalize-gdpr-dpd/ pristupljeno 24.08.2019.
7. Consumer Data Research Centre; An ESRC Data Investment: The General Data Protection Regulation & Social Science Research, Leeds, 2018., dostupno na: https://www.cdrc.ac.uk/wp-content/uploads/2018/05/6-GDPR-and-social-science-research-full-document-1.pdf pristupljeno 24.08.2019.
8. Efamro, the European Research Federation, Esomar world Research: General Data Protection Regulation (GDPR) Guidance Note for the Research Sector: Appropriate use of different legal bases under the GDPR, Brussels, 2017., dostupno na: https://www.esomar.org/uploads/public/government-affairs/position-papers/EFAMRO-ESOMAR_GDPR-Guidance-Note_Legal-Choice.pdf pristupljeno 24.08.2019.
9. Maćašović, T., Garibović, Dž., Petrić, P., Čurčija, B.: PwC: GDPR – Provjerite Vašu usklađenost, Zagreb, 2019., dostupno na:

https://www.pwc.hr/hr/gdpr/GDPR_Opca_uredb_o_%20za%C5%A1titi_osobnih_podataka.pdf pristupljeno 24.08.2019.

10. Maldoff, G.: How GDPR changes the rules of research; Brussels, Apr 19, 2016; dostupno na: https://iapp.org/news/a/how-gdpr-changes-the-rules-for-research/ pristupljeno 15.08.2019.
11. Med Law consult; MLC Foundation: GDPR and research, A basic overview, Version 1.4, Den Haag, 16. November 2017., dostupno na: http://www.medlaw.nl/wp-content/uploads/2018/01/GDPRrshexemptionsv.1.4.pdf pristupljeno 15.08.2019.
12. Medical Research Council – MRC, by Guest Author: GDPR: What researchers need to know, 16 April 2018., dostupno na: https://www.insight.mrc.ac.uk/2018/04/16/gdpr-research-changes/ pristupljeno 15.08.2019.
13. M-san grupa: Rješenja koja će vam pomoći u prilagodbi na GDPR, Microsoft, Zagreb, dostupno na: http://it-katalog.net/wp-content/uploads/GDPR_BOOKLET.pdf pristupljeno 24.08.2019.
14. Odvjetničko društvo Čerin, Mar i partneri d.o.o.: Opća uredba (EU) 2016/679 o zaštiti osobnih podataka; PowerPoint

Internetske stranice:

15. Agencija za zaštitu osobnih podataka: Vodič kroz Opću uredbu o zaštiti podataka (GDPR), Zagreb, dostupno na: https://azop.hr/info-servis/detaljnije/vodic-kroz-opcu-uredbu-o-zastiti-podataka pristupljeno: 11.10.2018.
16. ALFA BIT j.d.o.o.; Katalog koncepata: GDPR prilagodba web stranica, Zagreb, dostupno na: https://carobnjak.eu/gdpr pristupljeno: 24.08.2019.
17. Bisnode, Članci: Kako pripremiti svoje poduzeće na Opću uredbu o zaštiti podataka (GDPR), Zagreb, 26.04.2018., dostupno na: https://www.bisnode.hr/znanja-misli/nase-misli-znanje/kako-pripremiti-svoje-poduzece-za-opcu-uredbu-o-zastiti-podataka-gdpr/ pristupljeno 15.10.2018.
18. Cerin, S.: Velika škola GDPR-a lekcija 5: Usklađivanje organizacijske strukture i poslovnih procesa, izvještavanje, Zagreb, 28.06.2017. dostupno na: https://www.ictbusiness.info/kolumne/velika-skola-gdpr-a-lekcija-5-uskladivanje-organizacijske-strukture-i-poslovnih-procesa-izvjestavanje pristupljeno 20.08.2019.
19. Europska komisija: Zaštita podataka – Bolja pravila za mala poduzeća, Zagreb, dostupno na: https://ec.europa.eu/justice/smedataprotect/index_hr.htm pristupljeno 11.10.2018.

20. GDPR informer 2018: GDPR članci, 2018., dostupno na: https://gdprinformer.com/hr/gdpr-clanci pristupljeno 11.10.2018.
21. GDPR informer 2018: Vodič kroz GDPR za početnike, 2018., dostupno na: https://gdprinformer.com/hr/vodic-kroz-gdpr pristupljeno 11.10.2018.
22. Glušćević, M., Avalon d.o.o.: 60 tisuća malih tvrtki u Hrvatskoj morat će se prilagoditi GDPR regulativi – doznajte kako, Đurđevac, 10.04.2018., dostupno na: https://www.avalon.hr/blog/2018/04/10/60-tisuca-malih-tvrtki-u-hrvatskoj-morat-ce-se-prilagoditi-gdpr-regulativi-doznajte-kako/ pristupljeno 24.08.2019.
23. Hrvatski Sabor: Zakon o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka, Narodne novine, službeni list Republike Hrvatske, Zagreb, 03.05.2018., dostupno na: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2018_05_42_805.html pristupljeno 11.10.2018.
24. Keglović Horvat A.; AKH CONSULTING: 10 najvećih zabluda koje imate o GDPR po „meni to ne treba“ principu, Zagreb, 20.01.2018. dostupno na: https://akhconsulting.hr/10-najvecih-zabluda-koje-imate-o-gdpr-po-meni-to-ne-treba-principu/ pristupljeno 24.08.2019.
25. LibusoftCicom d.o.o., Ponuda: Konzultantske usluge: LC GDPR Consulting, Zagreb, 22.05.2019., dosupno na http://www.spi.hr/lc-gdpr-consulting?gclid=CjwKCAjw-vjqBRA6EiwAe8TCk0YVexq-uIuK0QSR0uTar6jyLdOBqI_wsw3d3UwbPBxf0uUbfyM1pRoCXosQAvD_BwE pristupljeno 24.08.2019.
26. Lider media d.o.o.: Domaća softverska tvrtka SysKit ostvarila suradnju s britanskim Redgateom, Zagreb, 22.01.2018. dostupno na: https://lider.media/tehnopolis/domaca-softverska-tvrtka-syskit-ostvarila-suradnju-s-britanskim-redgateom/ pristupljeno 24.08.2019.
27. Oxidian.hr: nothing is impossible, Blog: Kako GDPR utječe na vaše poslovanje ili web shop, Zagreb, 07.03.2018. dostupno na: https://oxidian.hr/gdpr-magento-woocommerce-saas/ pristupljeno 24.08.2019.
28. Računarstvo i informatika; Category Archives: Razlika između podataka i informacija, Sportska gimnazija, II.godina, 2013. dostupno na: https://informatikasg.wordpress.com/category/ii-godina/excel/access/razlika-izmedu-podataka-i-informacija/ pristupljeno 15.07.2019.
29. Rep.hr: Profil tvrtke – SysKit, Zagreb, dostupno na: https://www.rep.hr/profil-tvtrke/syskit/ pristupljeno 19.08.2019

30. SpanPDP Personal Data Protector – Sveobuhvatno GDPR rješenje; Spanova cjelovita GDPR usluga, Zagreb, dostupno na: https://spanpdp.eu/rjesenje/ pristupljeno 23.07.2019.
31. SysKit Ltd: SysKit Security Manager: Office 365 Security and Compliance Reporting, Zagreb, dostupno na: https://www.syskit.com/products/security-manager/features/sharepoint-permissions-reporting/ pristupljeno 19.08.2019.
32. Točka na I media: Zaštita podataka: Što GDPR znači za malo poduzeće, Zagreb, 24.11.2018., dostupno na: https://tockanai.hr/tehnologija/gdpr-zastita-podataka-mala-poduzeca-6641/ pristupljeno 11.10.2018.
33. Točka na I media: Zašto je GDPR prilika za mala i srednja poduzeća, Zagreb, 05.04.2018., dostupno na: https://tockanai.hr/poduzetnik/edukacija/zasto-je-gdpr-prilika-za-mala-i-srednja-poduzeca/ pristupljeno 24.08.2019.
34. Vlahović Žuvela E., GDPR: prilika za nove biznise, Prvi plan, portal za biznis i financije, Zagreb, 15.05.2018., dostupno na: https://prviplan.hr/poduzetnistvo/gdpr-prilika-za-nove-biznise/ pristupljeno 24.08.2019.
35. Vlahović Žuvela, E., GDPR: Kazne samo za privatna poduzeća?, Prvi plan, potral za biznis i financije, Zagreb, 06.03.2018., dostupno na: https://prviplan.hr/biznis/gdpr-kazne-samo-za-privatna-poduzeca/ pristupljeno 15.10.2018.
36. Zulić, A., GONG: Proces prilagodbe GDPR-u: Radionica prilagodbe GDPR-u za organizacije civilnog društva, Zagreb, 17.07.2018., dostupno na: https://www.gong.hr/hr/aktivni-gradani/radionica-prilagodbe-gdpr-u-za-organizacije-civiln/ pristupljeno 23.08.2019.

POPIS SLIKA

Slika 1: Prava ispitanika prema Općoj uredbi 15
Slika 2: Kontrola nad dozvolama pomoću SysKit Security Managera 34
Slika 3: Centralizirano sučelje za kontrolu nad dozvolama 35
Slika 4: Ocjena sigurnosti okruženja 36
Slika 5: Zabrinutost za online privatnost prema dobi internet korisnika u Hrvatskoj 39
Slika 6: Stavovi korisnika interneta u Hrvatskoj prema spolu 40

PRILOZI

Prilog 1. - Ugovor o obradi osobnih podataka

KONTO – M, knjigovodstveni servis, Sesvete, (u daljnjem tekstu: Izvršitelj obrade),
i
_____, kojeg zastupa direktor _____(u daljnjem tekstu: Voditelj obrade),

u daljnjem tekstu zajednički nazvani: Ugovorne strane, sklopili su u Sesvetama, dana _____g. sljedeći

UGOVOR
O OBRADI OSOBNIH PODATAKA

I. UVODNE ODREDBE

1. Ugovorne strane utvrđuju da su sklopile Ugovor o obavljanju knjigovodstvenih usluga od _____g.
Ugovorom iz st.1. ove točke Voditelj obrade je Izvršitelju obrade povjerio poslove iz članka 2. Ugovora o obavljanju knjigovodstvenih usluga.

2. Ugovorne strane utvrđuju da je Voditelj obrade obveznik primjene Uredbe (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka), (Sl. list Europske Unije, broj L 119/1 od 4.5.2016.).

II. POJMOVI

Za potrebe ovog Ugovora pojmovi imaju sljedeće značenje:

1. Izvršitelj obrade: je KONTO-M, knjigovodstveni servis, Sesvete, koji na osnovi Ugovora o obavljanju knjigovodstvenih usluga i ovog Ugovora obrađuje osobne podatke ispitanika po nalogu i u ime Voditelja obrade.
2. Voditelj obrade: je _____, koji na osnovi Ugovora o obavljanju knjigovodstvenih usluga i ovog Ugovora, povjerava Izvršitelju obrade obradu osobnih podataka ispitanika.
3. Ispitanik: je fizička osoba za koju svrhu obrade osobnih podataka određuje Voditelj obrade ili je Voditelju obrade propisom određena svrha i sredstva obrade osobnih podataka ispitanika.
4. Osobni podaci: su svi podaci koji se odnose na ispitanika čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi; pojedinac čiji se identitet može utvrditi jest osoba koja se može identificirati izravno ili neizravno, osobito uz pomoć jednog ili više identifikatora kao što su: ime, identifikacijski broj, podaci o lokaciji, mrežni identifikator ili uz pomoć jednog ili više čimbenika svojstvenih za fizički, fiziološki, genetski, mentalni, ekonomski, kulturni ili socijalni identitet tog pojedinca. Osobnim podacima u smislu ovog Ugovora smatraju se samo oni osobni podaci onih ispitanika, čiju je obradu Voditelj obrade povjerio Izvršitelju obrade.
5. Obrada: je svaki postupak ili skup postupaka koji se obavljaju na osobnim podacima ili na skupovima odobnih podataka, bilo automatiziranim bilo neautomatiziranim sredstvima kao što su prikupljanje, bilježenje, organizacija, strukturiranje, pohrana, prilagodba ili izmjena, pronalaženje, obavljanje uvida, uporaba, otkrivanje prijenosom, širenjem ili stavljanjem na raspolaganje na drugi način, usklađivanje ili kombiniranje, ograničavanje, brisanje ili uništavanje. Obradom u smislu ovog Ugovora smatraju se samo oni postupci koje je Voditelj obrade povjerio Izvršitelju obrade.
6. Sustav pohrane: je svaki strukturirani skup osobnih podataka ispitanika dostupnih prema posebnim kriterijima kod Izvršitelja obrade.
7. Primatelj: je fizička ili pravna osoba, tijelo javne vlasti, agencija ili drugo tijelo kojem Izvršitelj obrade prenosi osobne podatke ispitanika, po nalogu Voditelja obrade ili ako je to određeno propisom.
8. Treća strana: fizička ili pravna osoba, tijelo javne vlasti, agencija ili drugo tijelo koje nije ispitanik, Ugovorna strana, niti osobe koje su ovlaštene za obradu osobnih podataka pod izravnom ili neizravnom nadležnošću Ugovornih strana.

9. Povreda osobnih podataka Voditelja obrade: znači kršenje sigurnosti koje dovodi do slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka, izmjene, neovlaštenog otkrivanja ili pristupa osobnim podacima koji su prikupljeni, preneseni, pohranjeni ili na drugi način obrađivani od strane Voditelja obrade.
10. Povreda osobnih podataka Izvršitelja obrade: znači kršenje sigurnosti koje dovodi do slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka, izmjene, neovlaštenog otkrivanja ili pristupa osobnim podacima koji su prikupljeni, preneseni, pohranjeni ili na drugi način obrađivani od strane Izvršitelja obrade.

III. PREDMET I TRAJANJE OBRADE

1. Ovim Ugovorom Voditelj obrade povjerava Izvršitelju obrade obradu osobnih podataka ispitanika koji se prikupljaju, bilježe, organiziraju, strukturiraju, pohranjuju, koriste, prenose ili na drugi način obrađuju u vezi s izvršenjem usluge iz t. I.1. ovog Ugovora.
2. obrada osobnih podataka iz st.1. traje koliko traje izvršenje usluge Izvršitelja obrade na osnovi Ugovora iz t. I.1. ovog Ugovora.

IV. KATEGORIJE ISPITANIKA, SVRHA OBRADE, VRSTE OSOBNIH PODATAKA

1. Izvršitelj obrade obrađivat će osobne podatke sljedećih kategorija ispitanika:

- radnici
- sve druge osobe čiji rad koristi Voditelj obrade kao poslodavac (koje obavljaju određene radne zadatke kod Voditelja obrade (osobe na stručnom osposobljavanju, učenici, studenti i dr.))
- kupci i dobavljači
- druge osobe s kojima Voditelj obrade sklapa bilo koju vrstu ugovora, koji ima za posljedicu nužnost knjigovodstvenog evidentiranja odnosno porezno pravo ili obvezu
- (ostali)

2. Svrha obrade osobnih podataka iz st.1. je:
- vođenje propisane ovidencije o radnicima, obračun i isplata plaće i drugih primitaka radnika, prijava i plaćanje obveznih doprinosa i poreza u vezi s plaćom odnosno drugim primicima radnika
- vođenje propisane evidencije o drugim osobama čiji rad koristi Voditelj obrade, obračun i isplata plaće odnosno drugih primitaka, prijava i plaćanje obveznih doprinosa i poreza u vezi s plaćom odnosno drugim primicima
- knjigovodstveno evidentiranje transakcija, obračun, plaćanje i evidentiranje poreznih obveza
3. Izvršitelj obrade obrađivat će sljedeće vrste osobnih podataka ispitanika iz st.1.:
- propisane Pravilnikom o sadržaju i načinu vođenja evidencije o radnicima (NN 73/17) i propisima koji uređuju obvezna osiguranja i poreze
- podaci sadržani u ugovorima, računima, narudžbenicama, ponudama i drugim poslovnim dokumentima s pravnim učincima odnosno podaci određeni propisima koji uređuju vođenje knjigovodstva te poreznim propisima

V. NAČIN OBRADE

1. Osobne podatke koje prikuplja Voditelj obrade u materijalnom obliku (dokumenti) isti dostavlja Izvršitelju obrade u izvornom materijalnom dokumentu ili skeniranom obliku putem elektroničke pošte. Voditelj obrade može osobne podatke prikupljati u automatiziranom obliku, u kojem slučaju ih u istome obliku dostavlja Izvršitelju obrade.
2. Osobne podatke ispitanika može prikupljati i Izvršitelj obrade po nalogu Voditelja obrade.
3. Izvršitelj obrade stvara strukturirane skupove osobnih podataka ispitanika koji su dostupni za daljnje korištenje ovlaštenim osobama Izvršitelja obrade i Voditelju obrade.
4. Osobni podaci koji su primljeni u materijalnom obliku pohranjuju se u istome obliku radi neautomatizirane obrade. Osobni podaci koji su primljeni u automatiziranom obliku pohranjuju se u istome obliku radi automatizirane obrade.
5. Osobni podaci za koje se prema propisima mora voditi određena evidencija ili se moraju iskazivati u knjigovodstvenim evidencijma ili poreznim evidencijama odnosno prijavama pohranjuju se i obrađuju u automatiziranom obliku.
6. Izvršitelj obrade osobne podatke prenosi trećima radi izvršenja zakonskih obveza Voditelja obrade ili po nalogu Voditelja obrade.

VI. OBVEZE IZVRŠITELJA OBRADE

1. Izvršitelj obrade obvezuje se osobne podatke ispitanika obrađivati samo u skladu s ovim Ugovorom i uputama Voditelja obrade.
2. Izvršitelj obrade obvezuje se da će obradu osobnih podataka ispitanika obavljati samo osobe koje je na to ovlastio.
3. Izvršitelj obrade osigurava da se sve osobe koje su kod njega ovlaštene za obradu osobnih podataka obvežu na poštivanje povjerljivosti davanjem izjave o povjerljivosti.
4. Izvršitelj obrade osigurava da osobe koje djeluju pod njegovim vodstvom neće obrađivati osobne podatke ispitanika ako to ne zatraži Voditelj obrade, osim ako je to određeno propisima.
5. Izvršitelj obrade obvezuje se na poduzimanje organizacijskih, tehničkih i informatičkih mjera sigurnosti radi zaštite osobnih podataka u skladu s vlastitom Politikom zaštite osobnih podataka.

6. Izvršitelj obrade neće bez posebne suglasnosti Voditelja obrade radi izvršenja obrade angažirati drugog izvršitelja obrade.
7. Izvršitelj obrade se obvezuje o obradi koju on obavlja pružiti potrebne informacije i pomoć Voditelju obrade radi osiguranja ispunjavanja njegovih obveza iz čl. 32. do 36. Opće uredbe o zaštiti podataka.
8. Izvršitelj obrade se obvezuje, nakon prestanka pružanja usluge iz ovog Ugovora, po izboru Voditelja obrade, brisati ili vratiti Voditelju sve osobne podatke te brisati postojeće kopije. Ako je propisana obveza pohrane osobnih podataka, Izvršitelj obrade osobnih podataka će podatke vratiti Voditelju obrade koji ih je dužan pohraniti i čuvati u skladu s propisima.
9. Izvršitelj obrade se obvezuje Voditelju obrade staviti na raspolaganje sve informacije i dokumente radi nadzora izvršenja obveza iz ovog Ugovora.
10. Izvršitelj obrade se obvezuje Voditelju obrade staviti na raspolaganje sve informacije i dokumente radi inspekcijskog nadzora izvršenja obveza iz Opće uredbe o zaštiti podataka.
11. Izvršitelj obrade dužan je Voditelja obrade bez odlaganja obavijestiti ako je prema njegovu mišljenju određena uputa Voditelja obrade suprotna propisima.
12. Izvršitelj obrade obvezuje se voditi evidenciju aktivnosti obrade Izvršitelja obrade.

VII. OSTVARIVANJE PRAVA ISPITANIKA

1. Ispitanici zahtjev za ostvarivanje svojih prava iz Poglavlja III. Opće uredbe o zaštiti podataka ostvaruju kod Voditelja obrade.
2. U postupanju po zahtjevu ispitanika Voditelj obrade ima pravo od Izvršitelja obrade tražiti informacije odnosno dokumente u cilju rješavanja zahtjeva.
3. Izvršitelj obrade dužan je postupiti po nalogu Voditelja obrade za izdavanje kopije osobnih podataka, radi ispravka, brisanja i ograničenja obrade.

VIII. POVREDA OSOBNIH PODATAKA

1. Ako je nastala povreda osobnih podataka Voditelja obrade, on je dužan samostalno postupiti u skladu s čl.33. st.1. odnosno čl.34. st.1. Opće uredbe o zaštiti podataka.
2. Ako je nastala bilo koja povreda osobnih podataka Izvršitelja obrade, on će o tome bez odlaganja obavijestiti Voditelja obrade. Pri tome ga je dužan obavijestiti i o mogućim posljedicama povrede te mjerama koje je ili koje će poduzeti radi otklnjanja uzroka povrede i onemogućavanja ili umanjenja štetnih posljedica.
3. Ako je nastala povreda osobnih podataka Izvršitelja obrade iz čl.33. st.1. odnosno čl.34. st.1. Opće uredbe o zaštiti podataka, Izvršitelj obrade će bez odlaganja o tome obavijestiti Voditelja obrade na način određen čl.33. st.3. Opće uredbe o zaštiti podataka.

IX. ROK ČUVANJA OSOBNIH PODATAKA

1. Osobni podaci se čuvaju prema propisanim rokovima. Ako rok čuvanja nije propisan zakonom, podzakonskim aktom ili pravom Europske Unije, određuje ga Voditelj obrade, u kojem slučaju je o tome dužan obavijestiti Izvršitelja obrade.
2. Nakon isteka roka čuvanja, osobni podaci, bilo da su sadržani u dokumentu ili računalnom zapisu, brišu se, ako propisom nije određeno drugačije.
3. Osobne podatke kojima je istekao rok čuvanja Izvršitelj obrade vraća Voditelju obrade eadi brisanja, osim ako se o tome Ugovorne strane ne sporazume drugačije.

X. ZAVRŠNE ODREDBE

1. Ovaj Ugovor sklapa se na neodređeno vrijeme, a prestaje kad prestaje važiti Ugovor iz t.I.1. ovog Ugovora.
2. Ovaj Ugovor sastavljen je u dva istovjetna primjerka, po jedan za svaku Ugovornu stranu.
3. U znak suglasnosti Ugovorne strane potpisuju ovaj Ugovor.

Za Izvršitelja obrade: Za Voditelja obrade:

_____ _____

ŽIVOTOPIS STUDENTA

OSOBNE INFORMACIJE

Lupret Robert

Nalješkovićeva 33, 10000 Zagreb (Hrvatska)

0919266986

robert_lupret@hotmail.com

Datum rođenja: 28.10.1991.

Mjesto rođenja: Hrvatska, Zagreb

RADNO ISKUSTVO

01/08/2018–danas

Auditor

KPMG (Hrvatska)

Poslovi revizije poduzeća iz kategorije privrednog sektora i svi popratni poslovi koji uključuju posao revizije

01/05/2018–01/08/2018

Human Resources Assistant

Syskit (Hrvatska)

Kontaktiranje potencijalnih kandidata i organizacija sastanaka
Održavanje baze kandidata za sve radne pozicije
Analiza potencijalnih tehnoloških unaprjeđenja i ostali administrativni poslovi

OBRAZOVANJE I OSPOSOBLJAVANJE

10/2017–danas

Stručni specijalist ekonomije

razina 7 EKO-a

Ekonomski fakultet (Hrvatska)

10/2014–10/2017

Stručni prvostupnik ekonomije

razina 6 EKO-a

Ekonomski fakultet
Trg J. F. Kennedyja 6, 10000 Zagreb (Hrvatska)

09/2007–06/2011

Srednja stručna sprema

razina 4 EKO-a

VII Gimnazija
Križanićeva ulica 4, 10000 Zagreb (Hrvatska)

Materinski jezik: hrvatski

Strani jezici

	RAZUMIJEVANJE		GOVOR		PISANJE
	Slušanje	Čitanje	Govorna interakcija	Govorna produkcija	
engleski	C2	C2	C1	C1	C2
njemački	B1	B1	A2	A2	A2

Stupnjevi: A1 i A2: Početnik - B1 i B2: Samostalni korisnik - C1 i C2: Iskusni korisnik
Zajednički europski referentni okvir za jezike