

PROCEDURA UPRAVLJANJA INCIDENTIMA

1. SVRHA

Svrha ove procedure je dati smjernice za izvještavanje i upravljanje povredama osobnih podataka. Ova procedura je dodatak Politici informacijske sigurnosti i Politici zaštite osobnih podataka koje opisuju prava korisnika sukladno Općoj uredbi o zaštiti podataka (GDPR).

Procedura se primjenjuje na:

Sve osobne podatke kreirane ili prikupljene od strane ICF d.d. u bilo kojem formatu

Sve osobne podatke koji se obrađuju od strane ICF d.d.

Sve ostale informacijske sustave na kojima se podaci nalaze ili na kojima se obrađuju.

2. DEFINICIJE

Povreda osobnih podataka (incident) - znači kršenje sigurnosti koje dovodi do slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka, izmjene, neovlaštenog otkrivanja ili pristupa osobnim podacima koji su preneseni, pohranjeni ili na drugi način obrađivani.

S obzirom na navedeno, povreda osobnih podataka podrazumijeva:

- Otkrivanje povjerljivih podataka neovlaštenim osobama
- Krađa ili gubitak podataka ili uređaja/opreme na kojima se podaci nalaze
- Krađa ili gubitak papirnatih dokumenata/ zapisa
- Neprikladne kontrole pristupa koje omogućavaju pristup podacima neovlaštenim osobama
- Hakerski napadi
- Promjena ili brisanje podataka bez dopuštenja ili prava
- Virus i drugi oblici sigurnosnih napada na informacijske sustave ili mrežu
- Povreda fizičke sigurnosti – ulazak u prostorije bez odobrenih prava pristupa
- Povjerljivi podaci ostavljeni na uvid osobama koje nemaju pravo uvida
- E-mailovi koji sadrže osjetljive ili osobne podatke poslani krivim primateljima
- Neodgovorno ponašanje prema uređajima, npr. ostavljanje nezaštićenih računala prilikom odlaska sa radnog mjesta, mogućnost uvida u podatke od strane neovlaštenih osoba prilikom rada na računalu.

3. PRIJAVA POVREDA OSOBNIH PODATAKA

U slučaju povrede osobnih podataka ključno je, u najkraćem mogućem roku od trenutka spoznaje, slučaj prijaviti kako bi se smanjile moguće posljedice. Sve osobe koje imaju pristup informacijskim sustavima ICF d.d. odgovorne su za prijavu sumnjivih aktivnosti (incidenata) koje mogu dovesti do narušavanja povjerljivosti, integriteta i/ili dostupnosti osobnih podataka.

Prijave je moguće napraviti na jedan od sljedećih načina:

Slanjem e-maila na lidija.pongrac@icf.hr.

Pozivom na broj telefona +385 (1) 600 56 00.

3.1 Inicijalna provjera

Službenik za zaštitu osobnih podataka ICF d.d. će nakon primitka e-maila ili telefonskog poziva istražiti uzrok incidenta ili ovlastiti drugu osobu koja će napraviti istragu. Sve zapise i dokaze o incidentu će se direktno slati i davati na čuvanje službeniku za zaštitu osobnih podataka. Tijekom istrage se provjerava ozbiljnost incidenta i njegov utjecaj na prava i slobode klijenata.

4. OGRANIČAVANJE I OPORAVAK

U slučaju kada se ustanovi da je došlo do narušavanja sigurnosti osobnih podataka, ICF d.d. će u najkraćem mogućem roku provesti aktivnosti kako bi se incident ograničio.

Sukladno ozbiljnosti incidenta odgovorna osoba će po potrebi uključiti i informirati ostale osobe kako bi se moglo:

Utvrđiti postoji li mogućnost da se napravi oporavak gubitaka i ograničavanje štete koje može uzrokovati incident

Utvrđiti da li je potrebno obavijestiti osobe koje su pogođene incidentom

Utvrđiti da li je potrebno obavijestiti nadležno nadzorno tijelo (Agenciju za zaštitu osobnih podataka)

4.1 Analiza utjecaja

Potrebno je odrediti koje daljnje aktivnosti treba poduzeti na temelju zaprimljene prijave o incidentu s ciljem ublažavanja posljedica povrede osobnih podataka i sprječavanja ponavljanja.

ICF d.d. dokumentira sve povrede osobnih podataka, uključujući posljedice i mjere poduzete za popravljavanje štete (Tablica evidencije obrade podataka).

IZVJEŠTAVANJE

ICF d.d. će bez nepotrebnog odlaganja obavijestiti klijente o povredi osobnih podataka ako je vjerojatno da će povreda osobnih podataka prouzročiti rizik za prava i slobode pojedinca.

U obavijesti će biti opisana priroda povrede osobnih podataka kao i preporuke kako bi klijenti mogli ublažiti potencijalne negativne učinke, a ista će biti poslana u najkraćem mogućem roku od trenutka spoznaje o povredi osobnih podataka. Prilikom pisanja obavijesti klijentima ICF d.d. će postupati sukladno uputama nadzornog tijela ili drugih nadležnih tijela.

U slučaju povrede osobnih podataka ICF d.d. bez nepotrebnog odgađanja, ako je izvedivo, najkasnije 72 sata nakon saznanja o toj povredi, izvješćuje nadzorno tijelo (Agenciju za zaštitu osobnih podataka). Iznimka su povrede osobnih podataka koje neće prouzročiti rizik za prava i slobode pojedinaca.

Ako izvješćivanje nije učinjeno unutar 72 sata, ICF d.d. će opisati razloge kašnjenja.

Izvešće prema nadzornom tijelu obvezno sadrži (ali nije ograničeno na):

- prirodu povrede osobnih podataka, uključujući, ako je moguće, kategorije i približan broj korisnika, te kategorije i približan broj evidencija osobnih podataka;
- ime i kontakt podatke službenika za zaštitu podataka od koje se može dobiti više informacija;
- opis vjerojatnih posljedica povrede osobnih podataka;
- opis mjera koje je ICF d.d. poduzelo ili planira poduzeti za rješavanje problema povrede osobnih podataka, uključujući prema potrebi mjere umanjivanja mogućih štetnih posljedica.

Datum donošenja:

Direktor

Ratko Bajakić


