

# Procedura upravljanja incidentima

## 1. SVRHA

Svrha ove procedure je dati smernice za izveštavanje i upravljanje povredama ličnih podataka. Ova procedura je dodatak Politici informacione sigurnosti i Politici zaštite ličnih podataka koje opisuju prava korisnika shodno Opštoj uredbi o zaštiti podataka (GDPR) i važećim propisima u Republici Srbiji.

Procedura se primenjuje na:

- Sve lične podatke kreirane ili prikupljene od strane Uniline experience-a u bilo kojem formatu
- Sve lične podatke koji se obrađuju od strane Uniline experience-a
- Sve ostale informacione sisteme na kojima se podaci nalaze ili na kojima se obrađuju.

## 2. DEFINICIJE

Povreda ličnih podataka ( incident ) - znači kršenje sigurnosti koje dovodi do slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka, izmene, neovlašćenog otkrivanja ili pristupa ličnim podacima koji su preneseni, sačuvani ili na drugi način obrađivani.

## 3. PRIJAVA POVREDA LIČNIH PODATAKA

U slučaju povrede ličnih podataka ključno je, u najkraćem mogućem roku od trenutka saznanja, slučaj prijaviti kako bi se smanjile moguće posledice. Sve osobe koje imaju pristup informacionim sistemima Uniline experience-a odgovorne su za prijavu sumnjivih aktivnosti (incidenata) koje mogu dovesti do narušavanja poverljivosti, integriteta i/ili dostupnosti ličnih podataka.

Prijava je moguće napraviti slanjem e-maila na [dpo@uniline.travel.rs](mailto:dpo@uniline.travel.rs)

### 3.1. Inicijalna provera

Službenik za zaštitu podataka za upravljanje incidentima će nakon primljenog e-mail-a ispitati uzrok incidenta ili ovlastiti drugu osobu koja će napraviti istragu. Svi zapisi i dokazi o incidentu će se direktno slati i davati na čuvanje službeniku za zaštitu podataka. Tokom istrage se proverava ozbiljnost incidenta i njegov uticaj na prava i slobode kupaca i zaposlenih u Uniline experience-u.

## 4. OGRANIČAVANJE I OPORAVAK

U slučaju kada se ustanovi da je došlo do narušavanja sigurnosti ličnih podataka, Uniline experience će u najkraćem mogućem roku sprovesti aktivnosti kako bi se incident ograničio. Shodno ozbiljnosti incidenta, odgovorna osoba će po potrebi uključiti i informisati ostale osobe kako bi se moglo:

- Utvrditi postoji li mogućnost da se napravi oporavak gubitaka i ograničavanje štete koje može uzrokovati incident,
- Utvrditi da li je potrebno obavestiti osobe koje su povređene incidentom,
- Utvrditi da li je potrebno obavestiti nadležni nadzorni organ.

#### **4.1. Analiza uticaja**

Potrebno je odrediti koje dalje aktivnosti treba preduzeti na temelju primljene prijave o incidentu sa ciljem ublažavanja posledica povrede ličnih podataka i sprečavanja ponavljanja. Uniline experience će dokumentovati sve povrede ličnih podataka, uključujući posledice i mere preduzete za popravljanje štete.

### **5. IZVEŠTAVANJE**

Uniline experience će bez nepotrebnog odlaganja obavestiti svoje kupce o povredi ličnih podataka ako postoji verovatnoća da će povreda ličnih podataka prouzrokovati rizik za prava i slobode pojedinca.

U obaveštenju će biti opisana priroda povrede ličnih podataka kao i preporuke kako bi kupci mogli ublažiti potencijalne negativne posledice, a ista će biti poslata u najkraćem mogućem roku od trenutka saznanja o povredi ličnih podataka. Prilikom pisanja obaveštenja kupcima, Uniline experience će postupati shodno uputstvu nadzornog organa ili drugih nadležnih organa.

U slučaju povrede ličnih podataka Uniline experience će bez nepotrebnog odlaganja, ako je izvodljivo, najkasnije 72 sata nakon saznanja o toj povredi, izvestiti nadzorni organ. Izuzetak su povrede ličnih podataka koje neće prouzrokovati rizik za prava i slobode pojedinaca.

Ako izveštavanje nije učinjeno u roku od 72 sata, Uniline experience će opisati razloge kašnjenja.

Izveštavanje prema nadzornom organu obvezno sadrži (ali nije ograničeno ) na:

- prirodu povrede ličnih podataka, uključujući, ako je moguće, kategorije i približan broj korisnika, te kategorije i približan broj evidencija ličnih podataka;
- ime i prezime i kontakt podatke službenika za zaštitu podataka od koje se može dobiti više informacija;
- opis mogućih posledica povrede ličnih podataka;
- opis mera koje je Uniline experience preuzeo ili planira preuzeti za rešavanje problema povrede ličnih podataka, uključujući prema potrebi mere umanjivanja mogućih štetnih posledica.

### **6. REGISTAR POVREDA LIČNIH PODATAKA**

Uniline experience će podatke iz zadnjeg pasusa prethodnog člana, bilo da se radi o povredi za koju izveštava nadzorni organ ili ne, upisati u vlastiti registar povreda ličnih podataka koji će čuvati u svojoj bazi podataka.

[Preuzmi PDF dokument](#)