



COMTRADE



Comtrade System Integration

POGOJI UPORABE STORITVE COMTRADE CLOUD

Comtrade
02/09/2024

Contents

Pogoji uporabe storitve Comtrade Cloud	4
Comtrade Cloud Service Level Rules	5
Zagotavljanje razpoložljivosti storitve	5
Ciljna raven razpoložljivosti sistema v okviru Comtrade Cloud storitev	5
Definicija razpoložljivosti in trajanja nenačrtovane prekinitve	5
Nadzor sistema	7
Nadzirane komponente	7
Uporabnikova orodja za nadzor in testiranje	7
Avtomatizirano obremenjevanje storitev	8
OTPORNOST SISTEMA	8
Strategija visoke razpoložljivosti storitev Comtrade Cloud	8
Redundantno napajanje i klimatizacija	8
Redundantna strežniška infrastruktura	8
Redundantna omrežna infrastruktura	8
Redundantno shranjevanje	9
Strategija varnostnega kopiranja storitev Comtrade Cloud	9
PRAVILA O VARNOSTI COMTRADE CLOUD	10
Uporabniško šifriranje za zunanje povezave	10
Omrežna segmentacija	10
Nadzor dostopa do omrežja	10
Pasovna širina in omrežna zakasnitev	10
Varnostni ukrepi	10
Nadzor dostopa do sistema in upravljanje gesel	10
Upravljanje podatki / zaščita podatkov	11
Zaščita podatkov	11
Izbris podatkov	11
Odziv na varnostni incident	11
Zasebnost podatkov	11
Skladnost z regulativnimi organi	12
PRAVILA O PODPORI COMTRADE CLOUD	13

Pogoji za podporo Comtrade Cloud.....	13
Sistemi podpore Comtrade Cloud	13
PRAVILA COMTRADE CLOUD O UPRAVLJANJU SPREMEMB	14
Upravljanje sprememb in vzdrževanje Comtrade Cloud	14
Nujno vzdrževanje	14
Večje spremembe v okviru vzdrževanja	14
Premestitev podatkovnega centra	14
Comtrade Cloud pravila o storitvah za obnovo po katastrofi	15
Opseg.....	15
Odpornost sistema	15
Obnova po katastrofi.....	15
Ciljni čas obnovitve (RTO)	15
Ciljna točka obnovitve (RPO)	15
Obnova storitev	16
Cilji načrta obnove po katastrofi	16
Preizkušanje načrta.....	16
COMTRADE CLOUD PRAVILA O OBUSTAVI I PREKIDU	17
Prekinitev storitev v oblaku	17
Zaustavitev zaradi kršitev	17



Pogoji uporabe storitve Comtrade Cloud

Datum začetka veljavnosti: 2. september 2024

Comtrade Cloud storitve se zagotavljajo v skladu s pogoji iz pogodbe, naročilnice in pogoji za nudenje storitev, ki so navedeni v tem dokumentu. Namen tega dokumenta je določiti pogoje, pod katerimi bo Comtrade zagotavljal oblačne storitve. Comtrade se zavezuje, da spremembe tega dokumenta ne bodo povzročile sprememb v pravilih, ki bi vodile do znatnega zmanjšanja ravni učinkovitosti, varnosti ali razpoložljivosti oblačnih storitev.

Oblačno okolje pomeni kombinacijo strojnih in programskih komponent, ki so v lasti podjetja Comtrade, z njimi upravlja Comtrade in se nahajajo v prostorih Comtrade-a.

Oblačne storitve so zasnovane tako, da so dostopne 24 ur na dan, 7 dni v tednu, 365 dni v letu, razen v času vzdrževalnih obdobj sistemov in nadgradenj tehnologije, kot tudi v drugih primerih, navedenih v pogodbi, naročilnici in teh Pravilih za dostavo oblačnih storitev.

Pravila za dostavo oblačnih storitev vključujejo naslednje:

1. Pravila Comtrade Cloud o ravni storitve
2. Pravila Comtrade Cloud o odpornosti sistema
3. Pravila Comtrade Cloud o varnosti sistema
4. Pravila Comtrade Cloud o podpori
5. Pravila Comtrade Cloud o upravljanju sprememb
6. Pravila Comtrade Cloud o storitvah za obnovitev po katastrofi
7. Pravila Comtrade Cloud o začasni ustavitvi in prekinitvi

Comtrade Cloud Service Level Rules

Zagotavljanje razpoložljivosti storitve

Razpoložljivost storitve začne teči z dnem, ko Comtrade aktivira oblačno okolje naročnika, torej po podpisu pogodbe med podjetjem Comtrade in naročnikom za zagotavljanje ustrezne oblačne storitve. Po vzpostavitvi oblačne storitve bo Comtrade vzdrževal ciljno raven razpoložljivosti storitev v skladu s pogoji, navedenimi v nadaljevanju teh Pravil.

Ciljna raven razpoložljivosti sistema v okviru Comtrade Cloud storitev

Comtrade se zavezuje, da bo ciljna razpoložljivost infrastrukturnih storitev oziroma oblačnih storitev znašala 99 % v obdobju enega koledarskega leta, pri čemer obdobje začne teči z aktivacijo storitve Comtrade Cloud, razen če je v pogodbi ali ponudbi izrecno določeno drugače.

Če ima naročnik sklenjeno pogodbo, ki vključuje replikacijo podatkov med primarnim in sekundarnim podatkovnim centrom, sta mogoči še dve dodatni ravni razpoložljivosti:

- 99,5 % SLA – zagotovljena naročnikom, kjer se replikacija podatkov med dvema lokacijama izvaja z uporabo replikacije pomnilniških sistemov;
- 99,9 % SLA – zagotovljena uporabnikom, kjer se replikacija podatkov med dvema lokacijama izvaja z uporabo funkcionalnosti Veeam Replication.

Definicija razpoložljivosti in trajanja nenačrtovane prekinitve

Razpoložljivost storitve pomeni, da ima naročnik omogočen dostop in prijavo v Comtrade Cloud storitve v skladu z določili, navedenimi v nadaljevanju.

"Trajanje nenačrtovane prekinitve" pomeni vsak cassoni interval, v kateri storitve niso na voljo, vendar ne vključuje obdobj, ko storitve ali katerakoli njihova komponenta niso na voljo zaradi naslednjih razlogov:

- odpovedi ali degradacije storitve oziroma okvare, ki je posledica skript, podatkov, aplikacij, opreme, infrastrukture, programske opreme, testiranja ranljivosti, preizkusa storitev ali uporabe orodij za nadzor, ki jih upravlja naročnik;
- načrtovanih prekinitev delovanja, napovedanih vzdrževalnih posegov ali časovnih okvirjev za vzdrževanje, ali prekinitev, ki jih je izvedel Comtrade na zahtevo ali po navodilih naročnika zaradi vzdrževanja, aktivacije konfiguracij, varnostnega kopiranja ali drugih namenov, ki zahtevajo začasno nedelovanje storitve;
- prekinitev, ki so posledica ukrepov Comtrade-a na zahtevo ali po navodilih naročnika;
- nedostopnosti do storitev ali prekinitev, ki jih povzroči ravnanje naročnika, vključno z malomarnostjo ali kršitvijo pomembnih obveznosti naročnika iz pogodbe ali drugimi okoliščinami, ki niso pod nadzorom Comtrade-a;
- dogodkov, ki vodijo do prekinitve ali zaustavitve storitev zaradi okoliščin, za katere Comtrade utemeljeno meni, da predstavljajo resno grožnjo za normalno delovanje storitev, operativne infrastrukture, objekta, iz katerega se storitve zagotavljajo, ali za dostop in integriteto podatkov naročnika (npr. hekerski ali zlonamerni napad);
- prekinitev, ki so izven nadzora Comtrade-a in/ali naročnika zaradi naravnih nesreč,

vremenskih pojavov, požara, jedrskega incidenta, elektromagnetnega pulza, terorističnega dejanja, nemirov, vojne, požiga, upora, izgredov, oboroženih spopadov kakršne koli vrste, delovne ustavitve, zaprtja poslovnih prostorov, stavk, pomanjkanja, vladnih odločitev ali omejitev (vključno z zavrnitvijo ali preklicem izvoznih, uvoznih ali drugih dovoljenj), kraje, stečaja, okvare strojev, karantene, okvar komunikacij, izpada elektrike, interneta ali telekomunikacij, ki jih niso povzročili Comtrade in/ali naročnik, epidemije, pandemije ali drugih dogodkov izven razumnega nadzora Comtrade-a in drugih primerov višje sile;

- odsotnosti razpoložljivosti ali nesorazmerno dolgega odzivnega časa naročnika na incidente, ki jih povzroči naročnik sam (npr. pošiljanje neželene pošte, distribucija nelegalnega gradiva ali druge nezakonite aktivnosti naročnika), oziroma drugačnega ravnanja naročnika, ki ni v skladu z veljavno zakonodajo in ki zahteva sodelovanje naročnika pri identifikaciji oziroma reševanju vira težav;
- prekinitev, ki so posledica napak ali nihanj v električni, priključni, omrežni ali telekomunikacijski opremi oziroma povezavah zaradi ravnanja naročnika ali zaradi okoliščin, ki so izven nadzora Comtrade-a;
- prekinitev, ki so posledica upravljanja sistemov, ukazov ali prenosa datotek s strani uporabnikov ali predstavnikov naročnika;
- prekinitev, ki izvirajo iz opreme naročnika, opreme tretjih oseb ali programskih komponent, ki niso pod izključnim nadzorom podjetja Comtrade.

Čas odziva v primeru pojava nepredvidenega incidenta

Optimalni čas odziva za reševanje incidentnih zahtev se lahko bistveno razlikuje glede na resnost incidenta in industrijske standarde, vendar se časovni okvir na splošno lahko razdeli v več kategorij:

- **Incidenti najvišje prioritete (P1):** Incidenti, ki resno ovirajo ali onemogočajo poslovne procese, kot so izpadi ključnih sistemov ali varnostne grožnje. Čas odziva naj bi bil v roku 1 ure.
- **Incidenti visoke prioritete (P2):** Incidenti, ki vplivajo na delo, vendar ne onemogočajo poslovnih procesov v celoti. Čas odziva naj bi bil v roku 4 ur.
- **Incidenti srednje prioritete (P3):** Incidenti, ki vplivajo na manjše število storitev ali funkcionalnosti. Čas odziva naj bi bil v roku 4 do 8 ur.
- **Incidenti nizke prioritete (P4):** Incidenti z minimalnim ali nikakršnim vplivom na poslovanje. Čas odziva naj bi bil v roku 24 ur.

Ti časovni okvirji so smernice in se lahko razlikujejo glede na posebne dogovore, pogodbe o ravni storitve (SLA) in razpoložljive vire za reševanje incidentov.

Različne ravni uporabniške podpore za potrebe uporabe storitev Comtrade Cloud

Stranke imajo različne potrebe, ki zahtevajo celovito podporo pri uporabi storitev in infrastrukture v oblaku. Primarna potreba je zanesljiva in razširljiva infrastruktura, ki zagotavlja nemoteno delovanje in kontinuiteto poslovanja. Stranke prav tako potrebujejo hitrejše in učinkovitejše reševanje tehničnih težav ter optimizacijo uporabe virov za izboljšanje učinkovitosti, doseganje zahtev glede zmogljivosti ter nadaljnje zniževanje stroškov. Podporne storitve v okviru Comtrade Cloud so prilagodljive, hitre in visoko profesionalne, strankam pa zagotavljajo samozavest in vire za maksimiranje naložb v oblačne storitve.

	Basic	Standard	Premium	Managed
Support Description	It provides basic problem-solving services within Comtrade Cloud's responsibility and is focused on basic Cloud infrastructure	It includes request management and change management in the customer's infrastructure, with faster response times and mid-level prioritization	It provides access to expert technical teams, quick answers to critical questions, personalized service and proactive assistance in the optimization and secure management of cloud infrastructures	It includes overall management and full responsibility for the design and architecture of the user system, adaptation to the specific needs of the client and the project.
Response	Up to 8 hours, without guaranteed time for resolvent	Up to 4 hours for high priority ticket	Up to 1 hour for high priority tickets	Up to 1 hour for high priority tickets
Time	9x5 Monday to Friday excluding national holidays	9x5 Monday to Friday excluding national holidays	24x7	24x7
Priority	Low, tickets with minimal impact on the user's business	Low, tickets with minimal impact on the user's business	High, tickets with critical impact on the user's business	High, tickets with critical impact on the user's business
Communication	Ticketing, email	Ticketing, email	Ticketing, email, phone	Ticketing, email, phone

Nadzor sistema

Comtrade uporablja različna programska orodja za nadzor razpoložljivosti najetih storitev Comtrade Cloud in delovanja Comtrade Cloud infrastrukture. Nadzor se izvaja 24/7/365 na letni ravni.

Nadzirane komponente

Comtrade bo nadziral infrastrukturne storitve in po potrebi ustvarjal opozorila za CPU, pomnilnik, diskovni prostor in omrežne komponente. Comtrade bo pravočasno obveščal naročnika in po potrebi pošiljal opozorila v primeru odstopanj od določenih mej v načinu in obsegu uporabe storitev v oblaku.

Uporabnikova orodja za nadzor in testiranje

Zaradi možnega negativnega vpliva na učinkovitost in razpoložljivost storitev naročnik ne sme uporabljati lastnih orodij za nadzor ali testiranje, vključno z avtomatiziranimi uporabniškimi vmesniki in povezavami do spletnih storitev, ki se nanašajo na katero koli storitev Comtrade Cloud. Comtrade si pridržuje pravico, da onemogoči ali odstrani dostop do katerega koli orodja,

ki krši vnaprej navedene omejitve, brez kakršne koli obveznosti do naročnika.

Avtomatizirano obremenjevanje storitev

Naročniku ni dovoljeno uporabljati ali dovoliti uporabe orodij za »scraping« (izvlečenje) podatkov ali tehnologij za zbiranje podatkov, dostopnih prek uporabniškega vmesnika storitev Comtrade Cloud, brez izrecnega pisnega dovoljenja podjetja Comtrade.

OTPORNOST SISTEMA

Odpornost in varnostne kopije (backup), opisane v teh pogojih, se nanašajo izključno na storitve Comtrade Cloud. Naročnik je izključno odgovoren za izdelavo lastnega načrta za zagotavljanje poslovne neprekinjenosti, da bi zagotovil kontinuiteto svojih operacij v primeru katastrofe, kot tudi za varnostno kopiranje in obnovo programske opreme, ki ni bila razvita ali dobavljena s strani Comtrade prek storitve v oblaku, razen če ni v konkretni naročilnici določeno drugače.

Strategija visoke razpoložljivosti storitev Comtrade Cloud

Za zagotavljanje neprekinjenega poslovanja v primeru incidenta, ki vpliva na Comtrade Cloud storitve, Comtrade uporablja storitve na redundantni računalniški infrastrukturi. Podatkovni centri Comtrade vključujejo redundantne komponente in napajanje z rezervnimi generatorji, ki pomagajo zagotavljati razpoložljivost virov podatkovnega centra v primeru incidenta, kot je opisano v nadaljevanju.

Redundantno napajanje i klimatizacija

Infrastrukturni projekt vključuje napajanje podatkovnega centra z redundantnim električnim virom ter distribucijo le-tega do podatkovnega centra in rack omar. Comtrade podatkovni center je zgrajen in deluje skladno z ustreznimi standardi, oziroma se kolokacijski podatkovni centri držijo uradno priznanih standardov.

Komponente za hlajenje v Comtrade podatkovnem centru so prav tako zasnovane redundantno. Vsi elementi sistema za klimatizacijo (klima omare in kondenzatorji) imajo najmanj konfiguracijo (N+1). Naprave delujejo 24/7/365. Vsaka klima omara ima svoj senzor za temperaturo, relativno vlažnost, zamašenost filtra in prisotnost vlage v prostoru pod dvignjenim podom. Delovanje podatkovnega centra poteka neprekinjeno vse dni v letu in zato zahteva stalno hlajenje. Klima omare so med seboj povezane prek svojih krmilnih enot v t. i. "LAN" mrežo. To omogoča njihovo komunikacijo in izmenično delovanje v programiranih časovnih intervalih.

V primeru izpada ene ali več enot ali prekinitve napajanja druge enote prevzamejo dodatno obremenitev. Vsi parametri, kot so pretok zraka, hladilna moč in hrup, so optimizirani znotraj vsake enote.

Redundantna strežniška infrastruktura

Strežniška infrastruktura storitev Comtrade Cloud vključuje več fizičnih strežnikov, na katerih se izvajajo storitve za stranke. Redundantnost strežniške infrastrukture se izvaja na ravni fizičnega strežnika oziroma hypervisorja ali na ravni same aplikacije, če je to primerno.

Redundantna omrežna infrastruktura

Topologija omrežja za Cloud infrastrukturo vključuje redundantne povezave različnih internetnih ponudnikov ter podvojene oz. redundantne požarne zidove (firewall) in

usmerjevalnike (routerje), ki zagotavljajo neprekinjeno zagotavljanje storitev v primeru odpovedi katere koli naprave. Comtrade omrežna infrastruktura v podatkovnih centrih vključuje več medsebojno izoliranih omrežij, ki se uporabljajo za dostavo Comtrade Cloud storitev naročnikom.

V omrežnih tehnologijah se uporablja slojevit pristop, s katerim se podatki naročnikov ščitijo na vseh ravneh OSI modela omrežnega prometa.

Redundantno shranjevanje

Podatki storitev Comtrade Cloud so nameščeni v konfiguracijah z redundantnim pomnilniškim prostorom, ki je zaščiten pred odpovedjo posameznega diska ali diskovnega niza.

Strategija varnostnega kopiranja storitev Comtrade Cloud

Kot del strategije za obnovitev Comtrade Cloud storitev po katastrofi, Comtrade izvaja periodično varnostno kopiranje podatkov iz naročnikovih oblačnih storitev, izključno za notranjo uporabo podjetja Comtrade, z namenom zmanjšanja izgube podatkov ob morebitni katastrofi.

Varnostne kopije se hranijo bodisi v spletu (online) bodisi zunaj spleta (offline) najmanj 3 dni po dnevu ustvarjanja varnostne kopije, razen če v pogodbi oziroma ponudbi ni določeno drugače. Comtrade običajno ne izvaja posodobitev, vnosov, brisanja ali obnove podatkov v imenu naročnika. Vendar pa lahko v izjemnih primerih in s pisnim soglasjem ter dodatnim plačilom Comtrade ponudi pomoč pri obnovi podatkov, ki jih je naročnik izgubil zaradi lastnih dejanj.

PRAVILA O VARNOSTI COMTRADE CLOUD

Uporabniško šifriranje za zunanje povezave

Za dostop do storitev Comtrade Cloud se uporablja šifriran promet. Comtrade ne odgovarja za šifriranje prometa na ravni uporabniških storitev.

Omrežna segmentacija

Podatkovni centri Comtrade vključujejo ločena omrežja, ki se uporabljajo za dostavo storitev Comtrade Cloud naročnikom. V omrežnih tehnologijah se uporablja večplastni pristop, zasnovan za zaščito naročnikovih podatkov na fizični ravni ter na ravni podatkovne povezave, omrežja, prenosa in aplikacij.

Nadzor dostopa do omrežja

Avtentikacija, avtorizacija in dostopni računi se izvajajo preko standardnih varnostnih mehanizmov, zasnovanih tako, da omogočajo dostop do sistemov izključno pooblaščenim operaterjem in inženirjem za podporo.

Pasovna širina in omrežna zakasnitev

Comtrade ni odgovoren za naročnikovo omrežno povezavo ali težave, ki izvirajo iz nje ali so z njo povezane (npr. pasovna omejitev, prekomerna zakasnitev, začasen izpad povezave) ali zaradi interneta kot takšnega.

Comtrade nadzoruje delovanje svoje omrežne infrastrukture in odpravlja notranje težave, ki lahko vplivajo na razpoložljivost.

Varnostni ukrepi

Comtrade zagotavlja varne IT prostore tako za pisarniške lokacije kot tudi za infrastrukturo v oblaku. Skupni nadzorni ukrepi za pisarniške lokacije in kolokacijske/data centre vključujejo:

- Fizični dostop je dovoljen le pooblaščenim osebam in pod nadzorom.
- Vse osebe v varovanih prostorih morajo nositi vidno uradno identifikacijo.
- Obiskovalci se morajo vpisati v register obiskovalcev in se ne smejo gibati brez spremstva oz. nadzora.
- Dostopne kartice/ključki in pravice dostopa so nadzorovani. Zaposleni, ki zapustijo Comtrade, morajo vrniti vse kartice/ključke.

Dodatni fizični varnostni ukrepi v podatkovnih centrih Comtrade vključujejo:

- Prostor je pod videonadzorom.
- Vhod je varovan s fizičnimi ovirami, ki preprečujejo nepooblaščen dostop vozil.
- Vhode 24/7 nadzorujejo varnostniki, ki preverjajo identiteto in spremljajo obiskovalce.

Nadzor dostopa do sistema in upravljanje gesel

Dostop do sistemov Comtrade Cloud je omejen izključno na pooblaščen osebje. Comtrade izvaja stroga pravila glede gesel za infrastrukturne komponente in sisteme za upravljanje okolja Comtrade Cloud. Ta pravila vključujejo minimalno dolžino gesla, kompleksnost gesla ter redno menjavo gesel. Močna gesla ali večfaktorska avtentikacija se uporabljajo po celotni infrastrukturi, da bi se zmanjšalo tveganje za nepooblaščen dostop.

z uporabo uporabniških računov.

Naročnik je odgovoren za celotno administracijo končnih uporabnikov v okviru svojega okolja v oblaku. Comtrade ne upravlja računov končnih uporabnikov naročnika.

Upravljanje podatki / zaščita podatkov

Med uporabo storitev Comtrade Cloud bodo naročniki ohranili nadzor in odgovornost za upravljanje podatkov, ki se nahajajo v oblaknem okolju. Podatki naročnika so podatki, ki so bili naloženi ali ustvarjeni za uporabo v okviru storitve Comtrade Cloud.

Zaščita podatkov

Comtrade Cloud ponuja več standardnih tehnologij šifriranja in možnosti za zaščito podatkov, odvisno od konkretne storitve v oblaku – bodisi med prenosom bodisi v mirovanju. Za prenos prek omrežja lahko naročniki izberejo uporabo VPN povezave, da zaščitijo svoje podatke med prenosom prek javnih omrežij.

Izbris podatkov

Po prenehanju zagotavljanja storitev (kot je opisano v pravilih Comtrade Cloud o prekinitvi storitev) ali na zahtevo naročnika bo Comtrade izbrisal podatke, ki se nahajajo v oblaknem okolju, na način, ki bo zagotovil, da do njih ni več mogoče dostopati niti jih prebrati – razen če obstaja zakonska obveznost, ki zahteva, da Comtrade podatkov (ali njihovih delov) ne izbriše.

Odziv na varnostni incident

Comtrade ocenjuje in se odziva na incidente, ki vzbujajo sum o nepooblaščenem dostopu ali ravnanju s podatki naročnika. Comtrade bo o incidentu obvestil naročnika in sodeloval z naročnikom ter ustreznimi tehničnimi ekipami, kakor tudi z izvršilnimi organi, kjer je to potrebno, da bi se učinkovito odzval na incident. Cilj odziva bo ponovno vzpostaviti zaupnost, celovitost in razpoložljivost naročnikovega okolja ter ugotoviti temeljne vzroke in določiti korake za njihovo odpravo.

Zasebnost podatkov

Pogodba o zagotavljanju storitev Comtrade Cloud določa način, kako Comtrade obravnava osebne podatke, ki se nahajajo v okolju Comtrade Cloud in do katerih lahko Comtrade dostopa v povezavi z zagotavljanjem storitev v oblaku.

V primeru, ko Comtrade dobi dostop do osebnih podatkov v okviru izvajanja storitev v oblaku, bo te podatke obdeloval v imenu in za račun naročnika. Comtrade je dolžan izvajati obdelavo skladno z namenom in načinom, kot ju določi naročnik, ob upoštevanju njegovih pisnih navodil in uporabi varnostnih ukrepov, ki jih določi naročnik.

Naročnik se zavezuje, da bo Comtrade-u izdal navodilo za obdelavo osebnih podatkov le na podlagi veljavne pravne podlage in le kadar je to nujno potrebno, ob predhodnem obvestilu pristojnemu organu o nameravanih dejanjih obdelave. Naročnik mora zagotoviti veljavno pravno podlago ves čas trajanja pogodbeno določene obdelave. Če pravna podlaga preneha obstajati, mora naročnik o tem brez odlašanja obvestiti Comtrade. Prav tako mora naročnik povrniti Comtrade-u vse stroške, povezane z obdelavo osebnih podatkov.

Pogodbeni stranki se zavezujeta, da bosta izvajali ustrezne tehnične, organizacijske in kadrovske ukrepe za zaščito pravic in svoboščin posameznikov, katerih podatki se obdelujejo, ter da bo obdelava potekala v skladu z veljavnim Zakonom o varstvu osebnih podatkov, pri



čemer se bodo upoštevali narava, obseg, okoliščine, namen obdelave ter verjetnost in stopnja tveganja za pravice posameznikov.

Naročnik je dolžan izvajati tehnične, organizacijske in kadrovske ukrepe, ki zagotavljajo, da se obdelujejo le tisti osebni podatki, ki so nujno potrebni za dosego posameznega namena obdelave, glede na obseg zbranih podatkov, obseg njihove obdelave, obdobje hrambe in njihovo dostopnost.

Če v pogodbi ali posebnem dogovoru o obdelavi osebnih podatkov ni določeno drugače, bo Comtrade uporabil svoje standardne ukrepe za varstvo osebnih podatkov. Vsi morebitni naročnikovi zahtevki po dodatnih varnostnih ukrepih bodo predmet ločenih dogovorov, dodatni ukrepi pa bodo opredeljeni ob sklenitvi pogodbe in dodatno zaračunani.

Po izpolnitvi ali prenehanju pogodbe mora naročnik brez odlašanja obvestiti Comtrade, ali se osebni podatki, ki so bili predmet obdelave, izbrišejo ali vrnejo naročniku. Če naročnik Comtrade-a o nadaljnjem postopanju s podatki ne obvesti v roku treh mesecev po prenehanju pogodbe, se šteje, da je naročnik dal soglasje za izbris vseh kopij osebnih podatkov, ki so bili predmet obdelave po pogodbi.

Skladnost z regulativnimi organi

Storitve Comtrade Cloud so skladne z varnostnimi standardi ISO (Mednarodne organizacije za standardizacijo) št. 27001:2013, ISO 9001:2015 ter z veljavno zakonodajo Republike Slovenije.

Notranji nadzor nad storitvami Comtrade Cloud je predmet rednega preverjanja s strani zunanjih revizijskih organizacij. Poročila o revizijah storitev Comtrade Cloud občasno objavljajo zunanji revizorji podjetja Comtrade, vendar ta poročila morda niso vedno na voljo za vse storitve.

Naročnik ostaja izključno odgovoren za lastno skladnost z zakonodajo pri uporabi katerekoli storitve Comtrade Cloud. Naročnik mora Comtrade pred podpisom pogodbe obvestiti o vseh tehničnih zahtevah, ki izhajajo iz njegovih zakonskih obveznosti. Dodatne certifikacije in skladnost z določenimi zakonskimi okviri v okviru Comtrade Cloud storitev so lahko na voljo ob doplačilu.

Naročnik ne sme posredovati podjetju Comtrade informacij, povezanih z zdravstvenim stanjem, plačilnimi karticami ali drugimi občutljivimi osebnimi podatki, ki zahtevajo posebno zakonsko, pravno ali poslovno varnostno obdelavo. Kjer je to omogočeno za določene storitve v oblaku, lahko Comtrade naročnikom ponudi možnost nakupa dodatnih storitev, namenjenih za obdelavo reguliranih podatkov v okviru storitvenega okolja. Takšne dodatne storitve niso na voljo za vse storitve v oblaku.

PRAVILA O PODPORI COMTRADE CLOUD

Podpora, opisana v teh Pravilih o podpori za Cloud, velja izključno za storitve Comtrade Cloud in jo zagotavlja Comtrade kot del takšnih storitev v skladu z naročilnico.

Pogoji za podporo Comtrade Cloud

Stroški podpore

Stroški, ki jih naročnik plača za ponujene storitve Comtrade Cloud po naročilnici, vključujejo podporo, opisano v teh Pravilih o podpori Comtrade Cloud. Dodatni stroški se lahko obračunajo za dodatne storitve podpore Comtrade, ki jih naročnik posebej naroči.

Obdobje podpore

Podpora Comtrade Cloud postane dostopna na dan začetka zagotavljanja storitve in se zaključi ob prenehanju ali prekinitvi storitve Comtrade Cloud, kot je določeno v naročilnici („Obdobje podpore“).

Po poteku obdobja podpore Comtrade ni dolžan zagotavljati podpore, opisane v teh Pravilih.

Tehniški kontakti

Tehnični kontakti naročnika so edina povezava med naročnikom in podjetjem Comtrade za podporo storitvam Comtrade Cloud. Ob oddaji zahteve za storitve mora imeti tehnični kontakt naročnika osnovno razumevanje težave ter sposobnost ponovitve težave z namenom, da Comtrade pomaga pri diagnostiki in razvrstitvi težave. Da bi se izognili prekinitvam podpore, mora naročnik nemudoma obvestiti Comtrade o vsaki spremembi pooblaščen osebe za tehnični kontakt.

Podpora Comtrade Cloud

Podporne storitve Comtrade Cloud vključujejo:

- Diagnostiko težav ali zapletov s storitvami Comtrade Cloud.
- Razumno prizadevanje za odpravo prijavljenih napak, ki jih je mogoče preveriti v Comtrade Cloud storitvah, tako da te delujejo v vseh bistvenih vidikih.
- Podporo pri tehničnih zahtevah v zvezi s storitvami, skladno s pogodbo.
- Neprekinjen dostop do portala za podporo Cloud naročnikom, ki ga določa Comtrade, in možnost oddaje zahtevkov.
- Pomoč ne-tehničnemu uporabniškemu servisu v rednem delovnem času podjetja Comtrade (9:00–17:00, po lokalnem času).

Sistemi podpore Comtrade Cloud

Portal za podporo naročnikom storitev Comtrade Cloud

V okviru paketa Comtrade Cloud, ki ga je naročnik kupil skladno z naročilnico, Comtrade omogoča dostop do portala za podporo naročnikom za določeno storitev Cloud. Dostop do portala je omejen na imenovane tehnične kontakte naročnika in druge pooblaščen uporabnike Cloud storitev.

Telefonska in e-poštna podpora

Tehnični kontakti naročnika imajo dostop do telefonske podpore preko številke, ki jih nudijo operaterji, kontaktni podatki so dostopni na spletnem mestu podpore Comtrade: <https://comtradeintegration.com/en/contact/>. Naročnik ima na voljo tudi e-poštno podporo na naslovu: support@comtradecloud.com.

PRAVILA COMTRADE CLOUD O UPRAVLJANJU SPREMEMB

Upravljanje sprememb in vzdrževanje Comtrade Cloud

Operativna ekipa Comtrade Cloud izvaja spremembe na infrastrukturi strojne opreme v oblaku, operacijskem sistemu, produktni programski opremi in spremljajoči aplikacijski programski opremi za zagotavljanje stabilnosti, razpoložljivosti, varnosti, učinkovitosti in posodobljenosti Comtrade Cloud okolja. Comtrade upošteva formalne postopke za upravljanje sprememb, da zagotovi potrebno pregledovanje, testiranje in odobritev sprememb pred njihovim uvajanjem v Comtrade Cloud okolje.

Spremembe, izvedene prek postopkov za upravljanje sprememb, vključujejo vzdrževalne dejavnosti, nadgradnje, posodobitve in spremembe, specifične za naročnika. Postopki Comtrade Cloud za upravljanje sprememb so zasnovani tako, da čim bolj zmanjšajo prekinitev storitev med izvajanjem sprememb.

Comtrade si pridržuje pravico do določitve posebnih vzdrževalnih terminov za spremembe, ki lahko zahtevajo nedostopnost storitev Comtrade Cloud med samim vzdrževanjem. Comtrade si prizadeva, da se vse spremembe izvajajo znotraj predvidenih vzdrževalnih terminov, pri čemer se upoštevajo obdobja z manjšo obremenitvijo sistema.

Comtrade si bo prizadeval predhodno obvestiti o spremembah običajnega urnika vzdrževanja. Za spremembe in nadgradnje, prilagojene posameznemu naročniku, bo Comtrade, kjer je to mogoče, uskladal termine vzdrževanja z naročnikom.

Če je pričakovati, da bodo spremembe povzročile prekinitev storitev, bo Comtrade pravočasno obvestil naročnika o vplivu. Čas trajanja vzdrževalnih posegov zaradi načrtovanega vzdrževanja se ne šteje v izračun »Trajanja nenačrtovane prekinitve delovanja« za mesečno metriko razpoložljivosti. Comtrade si bo prizadeval znižati uporabo teh rezerviranih terminov in trajanje prekinitev na minimum.

Nujno vzdrževanje

Comtrade bo po potrebi izvajal nujna vzdrževalna dela za zaščito varnosti, učinkovitosti, razpoložljivosti ali stabilnosti Comtrade Cloud okolja. To lahko vključuje varnostne popravke ali vzdrževanje osnovnega sistema. Comtrade si bo prizadeval zmanjšati potrebo po nujnem vzdrževanju ter bo, kjer bo to zahtevalo prekinitev storitev, o tem obvestil naročnika najmanj 24 ur vnaprej.

Večje spremembe v okviru vzdrževanja

Za zagotavljanje neprekinjene stabilnosti, razpoložljivosti, varnosti in učinkovitosti storitev v oblaku si Comtrade pridržuje pravico do izvajanja večjih sprememb na lastni strojni opremi, operacijskih sistemih, aplikacijskih in spremljajočih programih pod svojim nadzorom, največ dvakrat na koledarsko leto. Vsaka taka sprememba velja za načrtovano vzdrževanje in lahko povzroči nedostopnost storitev do največ 24 ur. Spremembe so usklajene z že predvidenimi termini vzdrževanja. Comtrade si bo prizadeval, da o pričakovani nedostopnosti obvesti do 60 dni vnaprej.

Premestitev podatkovnega centra

Comtrade lahko prenese storitve, ki jih zagotavlja naročniku, v druge produkcijske podatkovne centre. O takšni spremembi bo Comtrade naročnika obvestil najmanj 30 dni vnaprej, razen v primeru katastrofe, ko velja načrt za obnovitev po katastrofi.

Comtrade Cloud pravila o storitvah za obnovo po katastrofi

Opseg

Ta pravila veljajo izključno za naročnikove storitve znotraj okolja Comtrade Cloud.

Dejavnosti, opisane v teh pogojih, ne vključujejo naročnikovih lastnih načrtov za obnovo po katastrofi, zagotavljanje poslovne neprekinjenosti ali strategij varnostnega kopiranja; za to je odgovoren naročnik, tudi za arhiviranje in obnovo programske opreme, ki je ni zagotovil Comtrade.

Namen storitev obnove po katastrofi je omogočiti obnovo storitev v primeru večje katastrofe, kot jo opredeli Comtrade, ki povzroči izgubo podatkovnega centra in nedosegljivost ustrezne storitve.

V teh pravilih »katastrofa« pomeni nenačrtovan dogodek ali težavo, ki povzroči popolno izgubo dostopa do lokacije, s katere se zagotavljajo storitve Comtrade Cloud, in zaradi katere okolje naročnika ni dostopno.

Odpornost sistema

Storitve Comtrade Cloud vključujejo infrastrukturo z obsežno strategijo varnostnega kopiranja podatkov. Comtrade Cloud vključuje redundantne vire, kot so napajanje, hlajenje, telekomunikacije, omrežje, aplikacijski sistemi, podatkovno shranjevanje, fizični in virtualni strežniki.

Comtrade bo sprožil načrt obnove po katastrofi v skladu s temi pogoji takoj po razglasitvi katastrofe in si prizadeval obnoviti produkcijske podatke ter vzpostaviti okolje. Varnostne kopije so namenjene izključno za uporabo Comtrade v primeru katastrofe.

Obnova po katastrofi

Po razglasitvi katastrofe Comtrade omogoča obnovo in ponovno vzpostavitev svojih produkcijskih Cloud storitev v najbližje prejšnje delujoče stanje.

Comtrade ima vzpostavljene alternativne lokacije za svoje storitve, ki omogočajo nadaljevanje delovanja v primeru izgube primarne lokacije. Obstaja dokumentiran načrt obnove po katastrofi, ki opisuje vse korake za vzpostavitev storitev.

Obnova se nanaša na fizično izgubo infrastrukture v Comtrade objektih. Comtrade si pridržuje pravico do odločitve, kdaj bo aktiviral načrt obnove. V času izvajanja tega načrta Comtrade obvešča naročnike o stanju storitev.

Ciljni čas obnovitve (RTO)

Ciljni čas obnovitve (RTO) predstavlja cilj podjetja Comtrade glede najdaljšega časovnega obdobja med trenutkom, ko Comtrade sprejme odločitev za aktivacijo postopkov obnove v skladu s temi Pravili zaradi izpada storitev, in preklopom na nadomestno lokacijo zaradi razglašene katastrofe, ter točko, ko lahko naročnik nadaljuje s svojimi produkcijskimi operacijami v rezervnem okolju. Če je bila odločitev o preklopu sprejeta med postopkom nadgradnje, se RTO podaljša za čas, potreben za dokončanje nadgradnje. RTO znaša najmanj 12 ur po razglasitvi katastrofe.

Ciljna točka obnovitve (RPO)

Ciljna točka obnovitve (RPO) predstavlja cilj podjetja Comtrade glede najdaljšega možnega obdobja, v katerem lahko pride do izgube podatkov v primeru katastrofe. RPO znaša največ 24 ur od nastanka katastrofe, pri čemer so izključeni podatki, ki so se morda vpisovali v času nastanka dogodka.

Obnova storitev

Ta pravila opredeljujejo namen in obseg načrta obnove po katastrofi, vloge in odgovornosti, angažiranost vodstva, sodelovanje med deležniki v organizaciji ter usklajenost. Načrt dokumentira postopke za obnovo Cloud storitev v primeru katastrofe.

Comtrade si prizadeva čim bolj zmanjšati čas izpada, ki je posledica katastrof ali okvar opreme. Kot izraz te zavezanosti ima Comtrade vzpostavljen načrt za obnovo poslovanja v okolju Cloud, ki omogoča pravočasno obnovo in ponovno vzpostavitev operacij Comtrade.

Cilji načrta obnove po katastrofi

Spodaj so navedeni cilji Comtrade načrta za obnovo po katastrofi za storitve Comtrade Cloud:

- V nujnih primerih je glavna prioriteta in cilj Comtrade-a zagotavljanje zdravja in varnosti ljudi.
- Maksimalno povečanje učinkovitosti delovanja v nepredvidenih situacijah preko uveljavljenega načrta za obnovo po katastrofi, ki vključuje naslednje faze:
 - **Faza 1** – Avtorizacija sprožitve obnove po katastrofi – zaznava prekinitve ali odpovedi storitev na lokaciji, ocena obsega škode in aktivacija načrta.
 - **Faza 2** – Obnova – vzpostavitev začasnih IT operacij na alternativni lokaciji.
 - **Faza 3** – Rekonstrukcija – obnova procesnih zmogljivosti in nadaljevanje operacij na izvorni lokaciji.
- Identifikacija aktivnosti, virov in postopkov za izpolnjevanje zahtev glede obdelave med podaljšanimi prekinitvami.
- Dodelitev odgovornosti ustreznemu osebju ter zagotovitev jasnih smernic za obnovo med podaljšanimi prekinitvami.
- Zagotavljanje usklajevanja z drugim osebjem, odgovornim za strategijo načrtovanja obnove po katastrofi. Zagotavljanje sodelovanja z zunanjimi deležniki, ponudniki storitev in izvedba načrta.

Preizkušanje načrta

Načrt za obnovo po katastrofi za storitve Cloud se preizkuša kot praktična ali teoretična vaja, enkrat letno. Testi služijo za usposabljanje osebja in se izvajajo v sodelovanju z vsemi zaposlenimi, odgovornimi za načrtovanje in delovanje v nepredvidenih situacijah.

Testi potrjujejo, da je mogoče obnoviti spletne varnostne kopije ter da so postopki za preusmeritev storitve na alternativno lokacijo za obdelavo ustrezni in učinkoviti. Rezultati testiranja se uporabljajo za izboljšanje postopkov in sprožitev korektivnih ukrepov.

COMTRADE CLOUD PRAVILA O OBUSTAVI I PREKIDU

Prekinitev storitev v oblaku

Ob prekinitvi ali poteku storitev v skladu z naročilnico ali na zahtevo naročnika bo Comtrade izbrisal ali drugače onemogočil dostop do produkcijskih okolij in podatkov v njih, na način, ki preprečuje dostop ali branje, razen če zakon Comtrade-u preprečuje, da bi izbrisal celotna okolja ali njihove dele.

V obdobju največ 15 dni po prekinitvi ali poteku storitev v skladu z naročilnico bo Comtrade omogočil naročniku dostop do produkcijskih podatkov za prenos. Po tem 15-dnevnem obdobju Comtrade ni več zavezan hraniti podatkov v imenu naročnika. Pomoč za naročnike Comtrade bo onemogočena, identifikatorji bodo deaktivirani, podatki pa bodo odstranjeni ali postali nedostopni.

Preizkusna okolja Comtrade Cloud storitev veljajo za prekinitev pod enakimi pogoji kot produkcijska okolja.

Če naročnik potrebuje pomoč podjetja Comtrade za dostop do varnega strežnika za prenos svojih podatkov, mora oddati zahtevek prek portala za podporo naročnikom Comtrade Cloud.

V okviru postopka prekinitve bo Comtrade omogočil varne protokole, preko katerih lahko pooblaščen uporabniki prenesejo podatke naročnika iz storitev v oblaku.

Zaustavitev zaradi kršitev

Če Comtrade zazna kršitev ali prejme obvestilo o kršitvi pogojev iz Pogodbe o zagotavljanju storitev Comtrade Cloud ali pravil o sprejemljivi uporabi, lahko Comtrade izvede ukrepe, ki vključujejo (brez omejitev): začasno ukinitve uporabniškega računa, ukinitve administratorskega dostopa ali začasno zaustavitev okolja, dokler težave niso odpravljene.

Comtrade si bo razumno prizadeval za čim prejšnjo ponovno vzpostavitev storitev naročnika, ko po lastni presoji ugotovi, da so bile težave odpravljene ali da je situacija urejena.

Comtrade
02.09.2024.

