Kodeks o zaštiti osobnih podataka Agencija za istraživanje tržišta, medija i javnog mnijenja

Sadržaj

[Uvod 4](#_Toc514944728)

[Istraživački kontekst 4](#_Toc514944729)

[ESOMAR - Osnovna načela 5](#_Toc514944730)

[Načela obrade osobnih podataka 5](#_Toc514944731)

[Prava ispitanika 5](#_Toc514944732)

[Opis procesa istraživanja tržišta, procjena rizika i učinka na zaštitu osobnih podataka, organizacijske mjere zaštite na razini projekta 6](#_Toc514944733)

[Faze istraživačkog procesa 7](#_Toc514944734)

[Pseudonimizacija i Anonimizacija 7](#_Toc514944735)

[Faza 1: Prodaja 8](#_Toc514944736)

[Faza 2: Priprema 8](#_Toc514944737)

[Faza 3: Prikupljanje podataka 10](#_Toc514944738)

[Kontrola kvalitete prikupljenih podataka 10](#_Toc514944739)

[Kvantitativna istraživanja provedena metodom licem u lice i opservacijska istraživanja 10](#_Toc514944740)

[Mystery shopping 12](#_Toc514944741)

[Kvantitativna istraživanja metodom telefonskog intervjua 14](#_Toc514944742)

[Kvantitativna istraživanja provedena putem interneta 16](#_Toc514944743)

[Kvalitativna istraživanja 18](#_Toc514944744)

[Faza 4: Procesiranje podataka - kvantitativna istraživanja 20](#_Toc514944745)

[Priprema upitnika u elektronskoj formi (Scripting) 20](#_Toc514944746)

[Čišćenje podataka - editing 21](#_Toc514944747)

[Kodiranje otvorenih pitanja - Cooding 23](#_Toc514944748)

[Analiza podataka – Data analisys 23](#_Toc514944749)

[Faza 4: Procesiranje podataka - Kvalitativna istraživanja 24](#_Toc514944750)

[Faza 5: Izvještavanje 26](#_Toc514944751)

[Određivanje uloga i odgovornosti Agencije i klijenta 27](#_Toc514944752)

[Tehničke mjere zaštite 28](#_Toc514944753)

[Zgrada/kuća 28](#_Toc514944754)

[Arhiv 28](#_Toc514944755)

[Serverska prostorija/serverski ormar/komunikacijski ormar 28](#_Toc514944756)

[Ostale prostorije (npr. radne prostorije) 29](#_Toc514944757)

[Mreža 29](#_Toc514944758)

[Aplikacije i baze podataka 29](#_Toc514944759)

[Transfer podataka 29](#_Toc514944760)

[Sustavi za pohranu i arhiviranje podataka 30](#_Toc514944761)

[Računala 30](#_Toc514944762)

[Računala za prikupljanje podataka 30](#_Toc514944763)

[Podugovoreni suradnici 31](#_Toc514944764)

[Podugovorene Agencije 31](#_Toc514944765)

[Podugovoreni (vanjski) istraživači 31](#_Toc514944766)

[Podugovoreni anketari, kontrolori, kontrolori 32](#_Toc514944767)

[Klijenti 32](#_Toc514944768)

[Službenik za zaštitu podataka 33](#_Toc514944769)

[Odgovornosti i ovlaštenja službenika za zaštitu podataka 33](#_Toc514944770)

[Evidencija aktivnosti obrade 34](#_Toc514944771)

[Minimalni elementi evidencije obrade za voditelja obrade 34](#_Toc514944772)

[Minimalni elementi evidencije obrade za izvršitelja obrade 34](#_Toc514944773)

[Evidencije i izvješćivanje o povredi osobnih podataka 34](#_Toc514944774)

[Izvješćivanje nadzornog tijela 35](#_Toc514944775)

[Obavješćivanje ispitanika – u slučaju da je Agencija voditelj obrade 35](#_Toc514944776)

[Izvješćivanje (zajedničkog) voditelja obrade 36](#_Toc514944777)

[Evidencija obrada za koje je provedena zasebna procjena učinka na zaštitu osobnih podataka 36](#_Toc514944778)

[Zakonitost obrade 37](#_Toc514944779)

[Privola 37](#_Toc514944780)

[Privola djeteta 38](#_Toc514944781)

[Privola pri obradi posebnih kategorija osobnih podataka 38](#_Toc514944782)

[Privola pri anketiranju telefonom 38](#_Toc514944783)

[Privola pri anketiranju webom 38](#_Toc514944784)

[Povlačenje privole 38](#_Toc514944785)

[Mogući primjeri korištenja privole u istraživačkim projektima 39](#_Toc514944786)

[Legitimni interes 39](#_Toc514944787)

[Legitimni interes Agencije u svrhu kontrole kvalitete 39](#_Toc514944788)

[Mogući primjeri korištenja legitimnog interesa u istraživačkim projektima 40](#_Toc514944789)

[Izvršavanje zadaće od javnog interesa ili izvršavanje službene ovlasti voditelja obrade 40](#_Toc514944790)

[Definicije 41](#_Toc514944791)

# Uvod

Kodeks ponašanja agencija za istraživanje tržišta, medija i javnog mnijenja pripremljen je sa svrhom jasnog tumačenja Uredbe EU 2016/679 u praksi istraživanja tržišta, medija i javnog mnijenja u Republici Hrvatskoj, s krajnjim ciljem transparentnog izvršavanja obveza utvrđenih Uredbom i pratećom regulativom od strane svih zainteresiranih strana.

Ciljevi kodeksa su uz ostalo identificirati ključne zainteresirane strane i njihove zahtjeve u kontekstu istraživanja tržišta, medija i javnog mnijenja.

* Kodeksom se utvrđuju minimalne obveze Agencija za istraživanje tržišta, medija i javnog mnijenja koje djeluju u Republici Hrvatskoj sukladno regulatornim obvezama i pravilima struke.
* Kodeksom se potvrđuju prava sudionika istraživanja te obveze Agencija za istraživanje tržišta, medija i javnog mnijenja pri ispunjenju prava sudionika istraživanja u kontekstu istraživanja tržišta i pravilima struke.
* Kodeksom se utvrđuje minimalna razina utvrđivanja odnosa klijenata i Agencija za istraživanje tržišta, medija i javnog mnijenja u kontekstu istraživanja tržišta i pravilima struke.
* Kodeksom se utvrđuje minimalna razina utvrđivanja odnosa podugovarača i Agencija za istraživanje tržišta, medija i javnog mnijenja u kontekstu istraživanja tržišta i pravilima struke.

Ovim kodeksom nisu obrađene aktivnosti koje se odnose na tzv. „Big data projekte“ ili istraživanja na Panelu ispitanika. Spomenuti projekti redovito su uspostavljeni sa posebnom svrhom i ciljem te je za svaki potrebno pripremiti zasebnu procjenu učinka na zaštitu osobnih podataka. Agencija, voditelj obrade može iskoristiti strukturu ovog kodeksa za pripremu zasebne procjene učinka na zaštitu osobnih podataka.

Agencija koja prihvaća pravila, obveze i odgovornosti vezane uz ovaj Kodeks dužna je pismeno potvrditi prihvaćanje ovog Kodeksa, te isto objaviti na svojoj web stranici.

Agencija koja prihvaća ovaj Kodeks dužna je promovirati isti kod svih zainteresiranih strana u svrhu unapređenja zaštite osobnih podataka u praksi istraživanja tržišta medija i javnog mnijenja

## Istraživački kontekst

Prikupljanje i obrada osobnih podataka od ključne je važnosti za rad Agencije za istraživanje tržišta,

Različite istraživačke tehnike koje se temelje na kvalitativnim, kvantitativnim ili pasivnim metodama prikupljanja podataka kao što su ankete, fokus grupe, digitalno mjerenje ili analiza velikih skupova podataka omogućuju istraživačima prikupljanje i obradu osobnih podataka kako bi klijentima pružili saznanja temeljena na najboljim praksama struke.[[1]](#footnote-1)

U kontekstu istraživanja tržišta, medija i javnog mnijenja važno je istaknuti razliku između podataka koji identificiraju pojedinca u istraživanju tržišta, medija i javnog mnijenja od podataka prikupljenih od sudionika istraživanja tijekom faze prikupljanja podataka, kao što su odgovori, izražena mišljenja itd.

* Prvu grupu podataka čine kategoriju identificirajućih demografskih podataka (osobni podaci),
* Odgovori sudionika smatraju se osobnim podacima samo kada se mogu povezati s demografskim podacima pojedinca (ili ako sami odgovori imaju identificirajuće podatke)[[2]](#footnote-2)

Iz spomenutog razloga istraživači trebaju poduzeti korake da anonimiziraju podatke u ranoj fazi istraživanja.

## ESOMAR - Osnovna načela**[[3]](#footnote-3)**

1. Pri prikupljanju osobnih podataka od sudionik istraživanja podataka u svrhu istraživanja, istraživači moraju biti transparentni o informacijama koje namjeravaju prikupiti, svrsi za koju će biti prikupljeni, s kim se isti mogu dijeliti i u kojem obliku.
2. Istraživači moraju osigurati da su osobni podaci korišteni u istraživanju temeljito zaštićeni od neovlaštenog pristupa i da se ne otkrivaju bez privole sudionika istraživanja.
3. Istraživači se uvijek moraju ponašati etički i ne smiju činiti ništa što bi moglo naštetiti subjektu istraživanja ili narušiti reputaciju branše istraživanja tržišta, medija i javnog mnijenja

## Načela obrade osobnih podataka

1. Zakonitost, poštenosti i transparentnost – osobni podaci moraju biti zakonito, pošteno i transparentno obrađivani s obzirom na ispitanika.
2. Ograničavanje svrhe – osobni podaci moraju biti prikupljeni u posebne, izričite i zakonite svrhe te se dalje ne smiju obrađivati na način koji nije u skladu s tim svrhama; daljnja obrada u svrhe arhiviranja u javnom interesu, u svrhe znanstvenog ili povijesnog istraživanja ili u statističke svrhe, u skladu s člankom 89. stavkom 1. ne smatra se neusklađenom s prvotnim svrhama.
3. Smanjenje količine podataka– osobni podaci moraju biti primjereni, relevantni i ograničeni na ono što je nužno u odnosu na svrhe u koje se obrađuju.
4. Točnost– osobni podaci moraju biti točni i prema potrebi ažurni; mora se poduzeti svaka razumna mjera radi osiguravanja da se osobni podaci koji nisu točni, uzimajući u obzir svrhe u koje se obrađuju, bez odlaganja izbrišu ili isprave.
5. Ograničenje pohrane – Osobni podaci moraju biti čuvani u obliku koji omogućuje identifikaciju ispitanikâ samo onoliko dugo koliko je potrebno u svrhe radi kojih se osobni podaci obrađuju; osobni podaci mogu se pohraniti na dulja razdoblja ako će se osobni podaci obrađivati isključivo u svrhe arhiviranja u javnom interesu, u svrhe znanstvenog ili povijesnog istraživanja ili u statističke svrhe u skladu s člankom 89. stavkom 1., što podliježe provedbi primjerenih tehničkih i organizacijskih mjera propisanih ovom Uredbom radi zaštite prava i sloboda ispitanika.
6. Cjelovitost i povjerljivost– Osobni podaci moraju biti obrađivani na način kojim se osigurava odgovarajuća sigurnost osobnih podataka, uključujući zaštitu od neovlaštene ili nezakonite obrade te od slučajnog gubitka, uništenja ili oštećenja primjenom odgovarajućih tehničkih ili organizacijskih mjera.

## Prava ispitanika

1. Pravo ispitanika na pristup (Članak 15 Uredbe EU 2016/679)
2. Pravo na ispravak (Članak 16 Uredbe EU 2016/679)
3. Pravo na brisanje („pravo na zaborav”) (Članak 17 Uredbe EU 2016/679)
4. Pravo na ograničenje obrade (Članak 18 Uredbe EU 2016/679)
5. Obveza izvješćivanja u vezi s ispravkom ili brisanjem osobnih podataka ili ograničenjem obrade (Članak 19 Uredbe EU 2016/679)
6. Pravo na prenosivost podataka (Članak 20 Uredbe EU 2016/679)
7. Pravo na prigovor (Članak 21 Uredbe EU 2016/679)
8. Automatizirano pojedinačno donošenje odluka, uključujući izradu profila (Članak 22 Uredbe EU 2016/679)

# Opis procesa istraživanja tržišta, procjena rizika i učinka na zaštitu osobnih podataka, organizacijske mjere zaštite na razini projekta

Sastavni dio ovog Kodeksa je inicijalna procjena učinka na zaštitu osobnih podataka za prava i slobode sudionika istraživanja (dalje u tekstu procjena učinka) u procesu istraživanja tržišta.

Agencija može koristiti zaključke ovog Kodeksa vezane uz procjenu učinka u procesu istraživanja tržišta.

U ovom dijelu Kodeksa:

* Utvrđen je proces istraživanja tržišta sa aspekta Agencije.
* Za svaki dio procesa i vrstu istraživanja utvrđene su uloge Klijenta i Agencije
* Za svaki dio procesa i vrstu istraživanja koji utječe na osobne podatke utvrđeni su ključni rizici po organizacijskim ulogama.
* Za svaki dio procesa, vrstu istraživanja i organizacijsku ulogu uspostavljena je procjena nužnosti i proporcionalnosti postupaka obrade povezanih sa njihovim svrhama.
* Za svaki dio procesa, vrstu istraživanja i organizacijsku ulogu uspostavljena je procjena rizika za prava i slobode subjekta istraživanja prije implementacije mjera za smanjenje rizika.
* Za svaki dio procesa, vrstu istraživanja i organizacijsku ulogu utvrđene su minimalne organizacijske mjere koje je potrebno poduzeti u svrhu smanjenja rizika te procjena rezultata implementirane mjere.
* Za svaki dio procesa, vrstu istraživanja i organizacijsku ulogu uspostavljena je procjena rizika za prava i slobode subjekta istraživanja poslije implementacije mjera za smanjenje rizika.
* Za infrastrukturu koja se koristi u realizaciji procesa utvrđene su tehničke mjere koje je potrebno poduzeti u svrhu smanjenja rizika te kumulativna procjena rezultata implementiranih mjera.
* Utvrđena je minimalna razina uvjeta za prenošenja cijelog ili dijela istraživačkog projekta Agencija na podugovarače.
* Utvrđena je minimalna razina prethodnog savjetovanja Agencije i klijenta (prodaja i ugovaranje).
* Utvrđene su daljnje obveze Agencije sukladno zahtjevima Uredbe sa primjenom u istraživanju tržišta, medija i javnog mnijenja

U slučaju da djeluje kao voditelj obrade Agencija mora provesti procjenu učinka za svaku obradu koja uključuje osobne podatke, a nije obuhvaćena procjenom učinka u sklopu ovog Kodeksa.

Agencija mora provesti procjenu učinka prije početka obrade podataka od sudionika istraživanja.

Agencija može prema potrebi, a obvezno u slučaju promjene ključnih parametara na kojima je temeljena procjena učinka u Kodeksu, provesti preispitivanje i dopunu procjene učinka. Pri tome mora tražiti savjet od službenika za zaštitu podataka.

Ukoliko Agencija provodi zasebnu procjenu učinka za obrade koje nisu obuhvaćene procjenom učinka u ovom Kodeksu, pri tome mora tražiti savjet od službenika za zaštitu podataka.

Ukoliko djeluje kao izvršitelj obrade Agencija treba pomoći voditelju obrade u pripremi i provođenju procjene učinka.

## Faze istraživačkog procesa

Faze istraživačkog procesa u Agenciji za istraživanje tržišta utvrđene su normom ISO 20252:2012 (za istraživanje tržišta, medija i javnog mnijenja).

Spomenute norma odabrana je kao osnova za ovaj Kodeks ponašanja zbog mogućnosti jasnog nadzora nad tijekom osobnih podataka kroz istraživački proces.

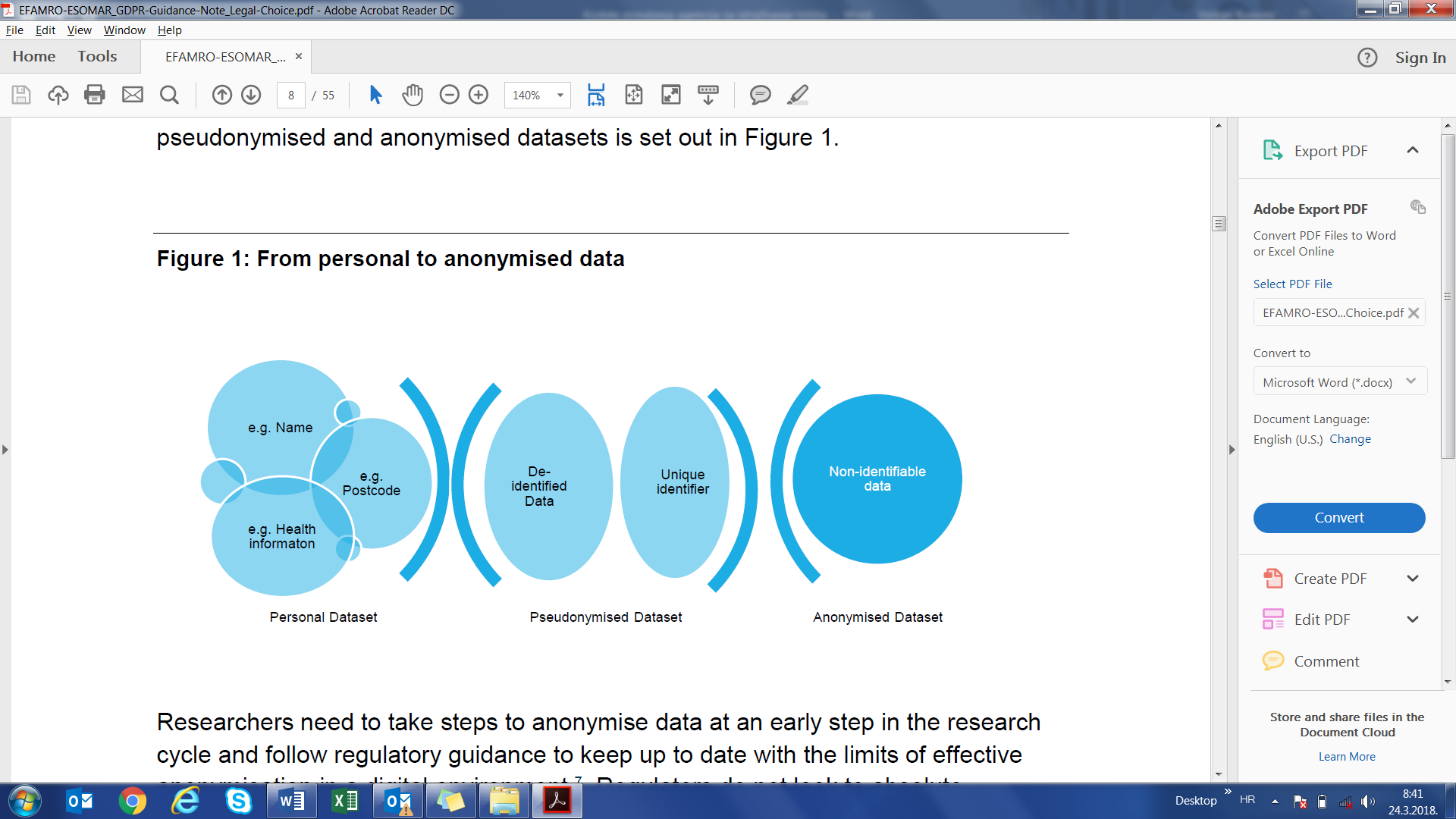
Tablica: pregled faza istraživačkih projekata te očekivana prisutnost osobnih podataka sudionika istraživanja

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Faze istraživačkog procesa** | **Faze istraživačkog procesa (Detaljno)** | **Osobni podaci sudionika istraživanja** |
| Prodaja | Prodaja | Nema |
| Priprema | Upitnik/vodič | Nema |
| Uzorak | Baze sudionika istraživanja |
| Prikupljanje podataka | Prikupljanje podataka i kontrola | Odgovori sudionika istraživanja |
| Procesiranje podataka | Izrada maske | Odgovori sudionika istraživanja |
| Čišćenje podataka | Odgovori sudionika istraživanja |
| Kodiranje podataka | Pseudonimizirani |
| Analiza podataka | Pseudonimizirani |
| Izvještavanje | Izvještavanje | Nema |

### Pseudonimizacija i Anonimizacija

Agencije i istraživači trebaju osigurati provođenje pseudonimizacije i anonimizacije podataka čim je to tehnički moguće.

(Slika [[4]](#footnote-4) - osobnog podataka – preko pseudonimiziranog do anonimiziranog podatka)



Podaci su pseudonimizirani kada postoji mogućnost povezivanja osobnih podataka sa sudionikom istraživanja korištenjem jedinstvenog identifikatora.

* Ukoliko se u radu koriste pseudonimizirani podaci potrebno je ograničiti pristup istima.
* U upravljanju pseudonimiziranim podacima potrebno je primijeniti sve prateće organizacijske i tehničke mjere zaštite.

Podaci su anonimiziranom kada su zadovoljeni idući uvjeti

1. Podatke nije moguće povezati sa sudionikom istraživanja direktno ili indirektno,
2. Podaci nisu povezivi sa bilo kojim prethodno pohranjenim podacima sudionika istraživanja
3. Podaci nisu povezivi sa sudionikom istraživanja ukoliko se ne koriste nerazmjerni troškovi, vremena, ljudske i računalne snage.

Anonimizirane podatke potrebno je štititi sa aspekta poslovne važnosti, no isti nisu obuhvaćeni Uredbom.

## Faza 1: Prodaja

U fazi prodaje klijent utvrđuje (operativnu) svrhu istraživanja, utvrđuje se odabir metodologije, koja obuhvaća definiranje upitnika, veličinu uzorka, metodu prikupljanja podataka, razine procesiranja podataka i izvještavanje.

* Ovisno o namjeni istraživanja u spomenutoj fazi klijent može utvrditi kako će se istraživanje provesti na bazama podataka koje dostavlja klijent, a koje mogu sadržavati osobne podatke ciljanih sudionika istraživanja.
* Spomenute odluke određuju razinu utjecaja istraživačkog projekta na pojedinog sudionika istraživanja.

Temeljem odabrane svrhe i metodologije utvrđuje se ponuda koja sadrži troškovnu i vremensku dimenziju istraživačkog projekta.

Aktivnosti utvrđivanja svrhe i angažiranja sredstava za realizaciju istraživačkog projekta definiraju klijenta kao voditelja obrade.

\*Ukoliko Agencija sama za svoje potrebe provodi istraživanje koje naknadno nudi na tržištu, odnosno nije potaknuta od strane klijenta tada je Agencija Voditelj obrade.

## Faza 2: Priprema

U drugoj fazi istraživačkog procesa klijent sam, Agencija u ime klijenta ili Agencija u svoje ime:

* Definira konkretna pitanja u Upitniku/Vodiču koja će biti postavljena ispitanicima.
  + Kada klijent priprema upitnik/vodič koji je Agencija dužna realizirati, tada je klijent dužan ograničiti prikupljanje i naknadno procesiranje osobnih podataka na pitanja koja su relevantna za svrhu istraživanja s ciljem smanjenja količine podataka.
    - Agencija treba upozoriti klijenta u slučaju prikupljanja prekomjerne količine podataka.
    - Agencija je dužna sačuvati dokumentiranu o nalogu klijenta.
  + Kada Agencija priprema upitnik/vodič kao konzultant u ime klijenta, dužna je ograničiti prikupljanje i naknadno procesiranje osobnih podataka na pitanja koja su relevantna za svrhu istraživanja s ciljem smanjenja količine prikupljenih podataka.
    - Klijent je dužan i odgovoran odobriti finalnu verziju upitnika/vodiča temeljem kojeg će se prikupljati podaci.
    - Agencija je dužna sačuvati dokumentiranu o nalogu klijenta..
  + Kada Agencija priprema upitnik/vodič za svoje potrebe, dužna je ograničiti prikupljanje i naknadno procesiranje osobnih podataka na pitanja koja su relevantna za svrhu istraživanja s ciljem smanjenja količine prikupljenih podataka.
* Kako bi Agencija mogla zakonito obrađivati osobne podatke, mora biti zadovoljena minimalno jedna pravna osnova za obradu. Voditelj obrade mora odabrati najprikladniju pravnu osnovu za obradu podataka.
  + Ukoliko je klijent voditelj obrade isti mora odabrati pravnu osnovu za obradu podataka.
  + Agencija je dužna uputiti klijenta u eventualne dvojbe pri pravne osnove.
  + Općenito, pravne osnove u procesu istraživanja tržišta koje se mogu koristiti za obradu osobnih podataka su:
    - Privola sudionika istraživanja za obradu osobnih podataka u svrhu istraživanja;
    - Legitimni interesi Voditelja obrade (ili treće strane)
    - Izvršavanje zadaće od javnog interesa/službene ovlasti voditelja obrade

\*Ukoliko je privola sudionika istraživanja odabrana kao osnova za obradu osobnih podataka u svrhu istraživanja, voditelj obrade dužan je odobriti korištenje privole zbog mogućih naknadnih pravnih učinaka.

* Specificira bazu za okvir odabira uzorka, te sam uzorak. Spomenuto se odnosi na ukupan broj i distribuciju sudionika istraživanja.
  + Kada klijent priprema uzorak, dužan je ograničiti veličinu uzorka na relevantnu za svrhu istraživanja u skladu sa pravilima struke, a sa ciljem smanjenja količine podataka.
    - Agencija treba upozoriti klijenta u slučaju prikupljanja prekomjerne količine podataka.
    - Agencija je dužna sačuvati dokumentiranu o nalogu klijenta.
  + Kada Agencija priprema uzorak kao konzultant u ime klijenta, dužna je ograničiti veličinu uzorka na relevantnu za svrhu istraživanja u skladu sa pravilima struke.
    - Klijent je dužan odobriti uzorak.
    - Agencija je dužna sačuvati dokumentiranu o nalogu klijenta.
  + Kada Agencija priprema uzorak za svoje potrebe, dužna je ograničiti veličinu uzorka na relevantnu za svrhu istraživanja u skladu sa pravilima struke.

U slučaju da se istraživanje provodi na bazama podataka koje dostavlja klijent, a koje mogu sadržavati osobne podatke ciljanih sudionika istraživanja, klijent je dužan utvrditi i osigurati primjenu pravne osnove vezane uz isporuku osobnih podataka sudionika istraživanja Agenciji.

* Prije isporuke osobnih podataka Agencija je dužna sa klijentom formalizirati odnos voditelj obrade/izvršitelj obrade ili se primjenjuje pravilo utvrđenom ovim kodeksom.
  + Isporuka baze osobnih podataka dodatno identificira klijenta kao voditelj obrade.
  + Klijent je dužan osigurati isporuku minimalnog seta osobnih podataka nužnih za provedbu istraživanja.
  + Agencija je dužna uputiti klijenta da isti dostavi minimalni set osobnih podataka koji je nužan za samu provedbu istraživanja.
  + Za osiguranje procesa isporuke klijent treba primijeniti tehničke mjere vezane uz transfer i pohranu podataka.
* U slučaju da klijent dostavlja baze podataka sudionika istraživanja, tada je Agencija dužna primijeniti tehničke mjere zaštite kako je to opisano naknadno.

**Istraživači:** s obzirom na aktivnosti koje mogu provoditi na istraživačkom projektu, a posebice kada je Agencija u ulozi voditelja ili zajedničkog voditelja obrade, ili Agencija konzultira klijenta prilikom definiranja upitnika/vodiča i uzorka istraživači imaju značajan utjecaj na sve aktivnosti u istraživačkom procesu. Spomenute aktivnosti nužne su izvršenje usluge, te iste nije moguće izbjeći.

U slučaju incidenta na razini istraživača incident bi mogao imati potencijalno visoku razinu utjecaja na prava i slobode pojedinca. Navedena razina rizika nije prihvatljiva te su nužne dodatne mjere za smanjenje rizika vezanih uz istraživače.

**Mjere za dodatno smanjenje rizika od incidenta sa utjecajem na prava i slobode pojedinaca vezanih uz istraživače:**

* + Potpisati ugovor sa istraživačem vezan uz zaštitu osobnih podataka;
  + Provesti dodatno osvještavanje istraživača vezano uz zaštitu osobnih podataka.
  + Ograničiti/minimizirati čuvanje osobnih podataka kod istraživača.
  + Ograničiti pristup osobnim podacima isključivo na projekte na kojima surađuje.
  + Uspostaviti dodatan nadzor nad radom istraživača vezan uz zaštitu osobnih podataka.

**I uz primjenu mjera za dodatno smanjenje rizika na razini istraživača, potencijalni incident bi i dalje mogao predstavljati incident sa potencijalno visokom razinom utjecaja na prava i slobode pojedinca. no pravno bi se osnažila pozicija Agencije i dodatno utjecalo na svijest istraživača. Iz spomenutog razloga nužno je primijeniti i dodatne tehničke mjere za zaštitu osobnih podataka.**

## Faza 3: Prikupljanje podataka

U fazi prikupljanja podataka Agencija prikuplja podatke koristeći klijentsku ili vlastitu infrastrukturu za prikupljanje podataka.

Kada je klijent sukladno odgovornostima iz Faze 1 i Faze 2 voditelj obrade:

* Agencija je izvršitelj obrade: u slučaju da Agencija koristi klijentsku infrastrukturu (Servere, aplikacije i sl.) i tehnički uz razumne napore ne može pristupiti odgovorima sudionika istraživanja. U navedenom slučaju može odgovarati samo za eventualni propust anketara pri prikupljanju podataka.
* Agencija je zajednički voditelj obrade: u slučaju da Agencija koristi vlastitu infrastrukturu (Servere, aplikacije i sl.) putem kojih je tehnički u mogućnosti pristupiti odgovorima sudionika istraživanja. Agencija u navedenom slučaju može odgovarati za propuste vezane uz zaštitu osobnih podataka, dok je odgovoran posebice odgovoran u slučaju dostave baza ispitanika.

Agencija je voditelj obrade: kada sukladno Fazi 1 i Fazi 2 već ispunjava ulogu voditelja obrade te koristi vlastitu infrastrukturu (Servere, aplikacije i sl.) putem kojih je tehnički u mogućnosti pristupiti odgovorima sudionika istraživanja.

Važno je naglasiti odgovornost voditelja projekta utvrđenoj u fazi prodaje i fazi pripreme istraživanja, s obzirom da ista direktno utječe na razinu odgovornosti Agencije u fazi prikupljanja podataka.

### Kontrola kvalitete prikupljenih podataka

Integralni dio faze prikupljanja podataka obuhvaćaju aktivnosti kontrole kvalitete prikupljenih podataka i rada anketarske mreže.

Obrada podataka u svrhu kontrole kvalitete nužna je sa aspekta izvršenja zahtjeva struke, te samo istraživanje bez primjerene razine kontrole kvalitete nije prihvatljivo kao primjereno izvršena usluga.

* Ovim kodeksom ponašanja potvrđuje se legitimni interes Agencije da za potrebe kontrole kvalitete prikupljenih podataka u odnosu na zahtjeve struke provodi naknadnu direktne ili naknadne aktivnosti vezane uz za osiguranje kvalitete.
* Sudionika istraživanja potrebno je jasno informirati o mogućnosti provedbe aktivnosti kontrole kvalitete, kako bi isti bio svjestan i očekivati obradu u dotičnu svrhu.
* Agencija je dužna uspostaviti i primijeniti interno odobrene postupke kontrole kvalitete za sve vrste prikupljanja podataka u istraživačkim projektima sukladno normama za osiguranje kvalitete u području istraživanja tržišta, medija i javnog mnijenja.
  + Interno utvrđeni postupci kontrole kvalitete Agencije moraju utvrđivati minimalne i maksimalne razine kontrole kvalitete prikupljenih podataka i rada anketara.
  + U svrhu osiguranja sukladnosti sa normama za osiguranje kvalitete u području istraživanja tržišta, medija i javnog mnijenja, Agencija je dužna čuvati zapise o provedbi kontrole, koji ukazuju na identitet pojedinca što je moguće kraće a maksimalno jednu godinu.
    - Ukoliko klijent kao voditelj obrade uvjetuje čuvanje osobnih podataka vezanih uz kontrolu na razdoblje dulje od jedne godine Agencija je dužna sačuvati dokumentiranu informaciju o nalogu klijenta. U navedenom slučaju Klijent (voditelj obrade) i Agencija kao (zajednički) voditelji obrade dužni su utvrditi razloge i opravdanost čuvanja podataka na duljem razdoblju.

### Kvantitativna istraživanja provedena metodom licem u lice i opservacijska istraživanja

Uz sudionike istraživanja na istraživanju je moguće očekivati iduće aktivne uloge: anketare, kontrolore, koordinatore i voditelje terena.

**Anketari:** prikupljaju podatke od sudionika istraživanja te time imaju direktni uvid u odgovore pojedinog ispitanika. Spomenuta aktivnost je nužna za izvršenje usluge, te istu nije moguće izbjeći.

* Samo prikupljanje podataka predstavlja potencijalno visok utjecaj na prava i slobode pojedinaca pojedinog sudionika istraživanja, no utjecaj pojedinog anketara ograničen je na „manji“ broj ispitanika ograničenjem maksimalnog broja anketa koji može prikupiti pojedini anketar (max 10%) sukladno pravilima struke.
* Temeljem spomenutog ograničenja maksimalnog broja anketa koji može prikupiti pojedini anketar, u slučaju incidenta na razini anketara incident bi mogao imati potencijalno nisku ili srednju razinu utjecaja na prava i slobode pojedinaca. Navedena razina rizika nije prihvatljiva te su nužne dodatne mjere za smanjenje rizika vezanih uz anketare.

**Mjere za dodatno smanjenje rizika od incidenta sa utjecajem na prava i slobode pojedinaca vezanih uz anketare:**

* + Potpisati ugovor sa anketarom vezan uz zaštitu osobnih podataka;
  + Provesti dodatno osvještavanje anketara vezano uz zaštitu osobnih podataka.
  + Ograničiti/minimizirati čuvanje osobnih podataka kod anketara.

**Uz primjenu mjera za dodatno smanjenje rizika na razini anketara potencijalni incident bi predstavljao incident sa niskom razinom utjecaja na prava i slobode pojedinca. Za potrebe daljnje minimizacije utjecaja incidenta potrebno je primijeniti i dodatne tehničke mjere za zaštitu osobnih podataka.**

**Koordinatori**: Koordiniraju aktivnosti u većeg broja anketara te potencijalno imaju pristup anketama, uključujući i osobnih podacima i odgovorima ispitanika, provedenim pod nadzorom vlastitih anketara. Spomenuta aktivnost je nužna za izvršenje usluge, te istu nije moguće izbjeći.

* U slučaju incidenta na razini koordinatora incident bi mogao imati potencijalno nisku, srednju ili visoku razinu utjecaja na prava i slobode pojedinca. Navedena razina rizika nije prihvatljiva te su nužne dodatne mjere za smanjenje rizika vezanih uz kontrolore.

**Mjere za dodatno smanjenje rizika od incidenta sa utjecajem na prava i slobode pojedinaca vezanih uz koordinatore:**

* + Potpisati ugovor sa koordinatorom vezan uz zaštitu osobnih podataka;
  + Provesti dodatno osvještavanje koordinatora vezano uz zaštitu osobnih podataka;
  + Ograničiti/minimizirati čuvanje osobnih podataka na lokaciji koordinatora (maksimalno mjesečno izmještanje svih materijala koji sadrže osobne podatke, a koje je potrebno čuvati sa lokacije koordinatora u Ured Agencije).

**Uz primjenu mjera za dodatno smanjenje rizika na razini koordinatora, potencijalni incident bi predstavljao incident sa maksimalno srednjom razinom utjecaja na prava i slobode pojedinca. Za potrebe daljnje minimizacije utjecaja incidenta potrebno je primijeniti i dodatne tehničke mjere za zaštitu osobnih podataka.**

**Kontrolori**: za potrebe provedbe kontrolnih aktivnosti mogu imati pristup većem broju anketa te time i većem skupu osobnih podatka. Spomenute aktivnosti su nužne za izvršenje usluge, te iste nije moguće izbjeći.

* U slučaju incidenta na razini kontrolora incident bi mogao imati potencijalno srednju razinu utjecaja na prava i slobode pojedinca. Navedena razina rizika nije prihvatljiva te su nužne dodatne mjere za smanjenje rizika vezanih uz kontrolore.

**Mjere za dodatno smanjenje rizika od incidenta sa utjecajem na prava i slobode pojedinaca vezanih uz kontrolore:**

* + Potpisati ugovor sa kontrolorima vezan uz zaštitu osobnih podataka;
  + Provesti dodatno osvještavanje kontrolora vezano uz zaštitu osobnih podataka;
  + Osigurati provođenje aktivnosti kontrole isključivo iz prostorija Agencije;
  + Ograničiti pristup anketama isključivo na ankete na kojima se provodi kontrola
  + Voditi evidenciju o provedenoj kontroli uz osiguranje bilješki u pisanom i elektronskom obliku (logovi o provedenoj kontroli).

**Uz primjenu mjera za dodatno smanjenje rizika na razini kontrolora, potencijalni incident bi predstavljao incident sa niskom razinom utjecaja na prava i slobode pojedinca. Za potrebe daljnje minimizacije utjecaja incidenta potrebno je primijeniti i dodatne tehničke mjere za zaštitu osobnih podataka.**

**Voditelj terena i prateće osoblje:** Upravljaju aktivnostima svih koordinatora, kontrolora i anketara, te potencijalno imaju pristup svim anketama, a time i većem skupu osobnih podataka. Spomenuta aktivnost je nužna za izvršenje usluge, te istu nije moguće izbjeći.

* U slučaju incidenta na razini voditelja terena incident bi mogao imati potencijalno visoku razinu utjecaja na prava i slobode pojedinaca. Iako je navedena razina rizika uvjetovana samim izvršenjem usluge potrebno je uspostaviti dodatne mjere za smanjenje rizika vezanih uz voditelje terena i prateće osoblje.

**Mjere za dodatno smanjenje rizika od incidenta sa utjecajem na prava i slobode pojedinaca vezanih uz voditelja terena i prateće osoblje:**

* + Potpisati ugovor sa voditeljem terena i pratećim osobljem vezan uz zaštitu osobnih podataka;
  + Provesti dodatno osvještavanje voditelja terena i pratećeg osoblja vezano uz zaštitu osobnih podataka;
  + Ograničiti pristup materijalima i opremi isključivo na voditelja terena i prateće osoblje.
  + Osigurati pristup materijalima i opremi isključivo iz prostorija Agencije;
  + Uspostaviti dodatan nadzor nad aktivnostima voditelja terena i pratećeg osoblja vezano uz zaštitu osobnih podataka.

**I uz primjenu mjera za dodatno smanjenje rizika na razini voditelja terena i pratećeg osoblja, potencijalni incident bi i dalje mogao predstavljati incident sa potencijalno visokom razinom utjecaja na prava i slobode pojedinca. Iz spomenutog razloga nužno je primijeniti i dodatne tehničke mjere za zaštitu osobnih podataka.**

**Arhivar:** Uloga arhivara je u slučaju da se podaci prikupljaju na tiskanim obrascima/anketa pohraniti i ograničiti pristup istima, te provesti uništavanje ispunjenih anketa odmah po isteku roka za uništenje. Time je Arhivar u potrebi pristupiti anketama. Spomenuta aktivnost je nužna za izvršenje usluge, te istu nije moguće izbjeći.

* U slučaju incidenta na razini Arhivara incident bi mogao imati potencijalno visoku razinu utjecaja na prava i slobode pojedinaca. Navedena razina rizika nije prihvatljiva te su nužne dodatne mjere za smanjenje rizika.

**Mjere za dodatno smanjenje rizika od incidenta sa utjecajem na prava i slobode pojedinaca vezanih uz Arhivara:**

* + Potpisati ugovor sa Arhivarom vezan uz zaštitu osobnih podataka;
  + Provesti dodatno osvještavanje arhivara vezano uz zaštitu osobnih podataka.
  + Ograničiti pristup arhivu na minimalni broj osoba
  + Uvesti evidenciju ulaza/izlaza materijala u Arhiv.

**I uz primjenu mjera za dodatno smanjenje rizika na razini Arhivara, potencijalni incident bi i dalje mogao predstavljati incident sa potencijalno visokom razinom utjecaja na prava i slobode pojedinca. no pravno bi se osnažila pozicija Agencije i dodatno utjecalo na svijest voditelja terena i pratećeg osoblja. Iz spomenutog razloga nužno je primijeniti i dodatne tehničke mjere za zaštitu osobnih podataka.**

**Zaključak:** u slučaju kumulativne primjene mjera zaštite za svaku identificiranu ulogu u fazi prikupljanja podataka, potencijalna visoka razina utjecaja u slučaju incidenta na prava i slobode sudionika istraživanja bila bi moguća na razini voditelja terena i pratećeg ureda. Potencijalne incidente kod anketara i kontrolora moguće je minimizirati te ih ograničiti na nisku razinu utjecaja na prava i slobode sudionika istraživanja. Potencijalne incidente kod koordinatora moguće je smanjiti te ih ograničiti na srednju razinu utjecaja na prava i slobode sudionika istraživanja.

### Mystery shopping

Uz sudionike istraživanja na istraživanju je moguće očekivati iduće aktivne uloge: anketare, koordinatore i voditelje terena.

**Anketari:** prikupljaju podatke od sudionika istraživanja te time imaju direktni uvid u odgovore pojedinog ispitanika. Spomenuta aktivnost je nužna za izvršenje usluge, te istu nije moguće izbjeći.

* Samo prikupljanje podataka predstavlja potencijalno visok utjecaj na prava i slobode pojedinaca pojedinog sudionika istraživanja, no utjecaj pojedinog anketara ograničen je na „manji“ broj ispitanika ograničenjem maksimalnog broja anketa koji može prikupiti pojedini anketar (max 10%) sukladno pravilima struke.
* Temeljem spomenutog ograničenja maksimalnog broja anketa koji može prikupiti pojedini anketar, u slučaju incidenta na razini anketara incident bi mogao imati potencijalno nisku ili srednju razinu utjecaja na prava i slobode pojedinaca. Navedena razina rizika nije prihvatljiva te su nužne dodatne mjere za smanjenje rizika vezanih uz anketare.

**Mjere za dodatno smanjenje rizika od incidenta sa utjecajem na prava i slobode pojedinaca vezanih uz anketare:**

* + Potpisati ugovor sa anketarom vezan uz zaštitu osobnih podataka;
  + Provesti dodatno osvještavanje anketara vezano uz zaštitu osobnih podataka.
  + Ograničiti/minimizirati čuvanje osobnih podataka kod anketara.

**Uz primjenu mjera za dodatno smanjenje rizika na razini anketara potencijalni incident bi predstavljao incident sa niskom razinom utjecaja na prava i slobode pojedinca. Za potrebe daljnje minimizacije utjecaja incidenta potrebno je primijeniti i dodatne tehničke mjere za zaštitu osobnih podataka.**

**Koordinatori**: Koordiniraju aktivnosti u većeg broja anketara te potencijalno imaju pristup anketama, uključujući i osobnih podacima i odgovorima ispitanika, provedenim pod nadzorom vlastitih anketara. Spomenuta aktivnost je nužna za izvršenje usluge, te istu nije moguće izbjeći.

* U slučaju incidenta na razini koordinatora incident bi mogao imati potencijalno nisku, srednju ili visoku razinu utjecaja na prava i slobode pojedinca. Navedena razina rizika nije prihvatljiva te su nužne dodatne mjere za smanjenje rizika vezanih uz kontrolore.

**Mjere za dodatno smanjenje rizika od incidenta sa utjecajem na prava i slobode pojedinaca vezanih uz koordinatore:**

* + Potpisati ugovor sa koordinatorom vezan uz zaštitu osobnih podataka;
  + Provesti dodatno osvještavanje koordinatora vezano uz zaštitu osobnih podataka;
  + Ograničiti/minimizirati čuvanje osobnih podataka na lokaciji koordinatora (maksimalno mjesečno izmještanje svih materijala koji sadrže osobne podatke, a koje je potrebno čuvati sa lokacije koordinatora u Ured Agencije).

**Uz primjenu mjera za dodatno smanjenje rizika na razini koordinatora, potencijalni incident bi predstavljao incident sa maksimalno srednjom razinom utjecaja na prava i slobode pojedinca. Za potrebe daljnje minimizacije utjecaja incidenta potrebno je primijeniti i dodatne tehničke mjere za zaštitu osobnih podataka.**

**Voditelj terena i prateće osoblje:** Upravljaju aktivnostima svih koordinatora, kontrolora i anketara, te potencijalno imaju pristup svim anketama, a time i većem skupu osobnih podataka. Spomenuta aktivnost je nužna za izvršenje usluge, te istu nije moguće izbjeći.

* U slučaju incidenta na razini voditelja terena incident bi mogao imati potencijalno visoku razinu utjecaja na prava i slobode pojedinaca. Iako je navedena razina rizika uvjetovana samim izvršenjem usluge potrebno je uspostaviti dodatne mjere za smanjenje rizika vezanih uz voditelje terena i prateće osoblje.

**Mjere za dodatno smanjenje rizika od incidenta sa utjecajem na prava i slobode pojedinaca vezanih uz voditelja terena i prateće osoblje:**

* + Potpisati ugovor sa voditeljem terena i pratećim osobljem vezan uz zaštitu osobnih podataka;
  + Provesti dodatno osvještavanje voditelja terena i pratećeg osoblja vezano uz zaštitu osobnih podataka;
  + Ograničiti pristup materijalima i opremi isključivo na voditelja terena i prateće osoblje.
  + Osigurati pristup materijalima i opremi isključivo iz prostorija Agencije;
  + Uspostaviti dodatan nadzor nad aktivnostima voditelja terena i pratećeg osoblja vezano uz zaštitu osobnih podataka.

**I uz primjenu mjera za dodatno smanjenje rizika na razini voditelja terena i pratećeg osoblja, potencijalni incident bi i dalje mogao predstavljati incident sa potencijalno visokom razinom utjecaja na prava i slobode pojedinca. Iz spomenutog razloga nužno je primijeniti i dodatne tehničke mjere za zaštitu osobnih podataka.**

**Arhivar:** Uloga arhivara je u slučaju da se podaci prikupljaju na tiskanim obrascima/anketa pohraniti i ograničiti pristup istima, te provesti uništavanje ispunjenih anketa odmah po isteku roka za uništenje. Time je Arhivar u potrebi pristupiti anketama. Spomenuta aktivnost je nužna za izvršenje usluge, te istu nije moguće izbjeći.

* U slučaju incidenta na razini Arhivara incident bi mogao imati potencijalno visoku razinu utjecaja na prava i slobode pojedinaca. Navedena razina rizika nije prihvatljiva te su nužne dodatne mjere za smanjenje rizika.

**Mjere za dodatno smanjenje rizika od incidenta sa utjecajem na prava i slobode pojedinaca vezanih uz Arhivara:**

* + Potpisati ugovor sa Arhivarom vezan uz zaštitu osobnih podataka;
  + Provesti dodatno osvještavanje arhivara vezano uz zaštitu osobnih podataka.
  + Ograničiti pristup arhivu na minimalni broj osoba
  + Uvesti evidenciju ulaza/izlaza materijala u Arhiv.

**I uz primjenu mjera za dodatno smanjenje rizika na razini Arhivara, potencijalni incident bi i dalje mogao predstavljati incident sa potencijalno visokom razinom utjecaja na prava i slobode pojedinca. no pravno bi se osnažila pozicija Agencije i dodatno utjecalo na svijest voditelja terena i pratećeg osoblja. Iz spomenutog razloga nužno je primijeniti i dodatne tehničke mjere za zaštitu osobnih podataka.**

**Zaključak:** u slučaju kumulativne primjene mjera zaštite za svaku identificiranu ulogu u fazi prikupljanja podataka, potencijalna visoka razina utjecaja u slučaju incidenta na prava i slobode sudionika istraživanja bila bi moguća na razini voditelja terena i pratećeg ureda. Potencijalne incidente kod anketara i kontrolora moguće je minimizirati te ih ograničiti na nisku razinu utjecaja na prava i slobode sudionika istraživanja. Potencijalne incidente kod koordinatora moguće je smanjiti te ih ograničiti na srednju razinu utjecaja na prava i slobode sudionika istraživanja.

### Kvantitativna istraživanja metodom telefonskog intervjua

Uz sudionike istraživanja na istraživanju je moguće očekivati iduće aktivne uloge: anketare, kontrolore, voditelj terena i njegov ured.

**Anketari:** prikupljaju podatke od sudionika istraživanja te time imaju direktni uvid u odgovore pojedinog ispitanika. Spomenuta aktivnost je nužna za izvršenje usluge, te istu nije moguće izbjeći.

* Samo prikupljanje podataka predstavlja potencijalno visok utjecaj na prava i slobode pojedinaca pojedinog sudionika istraživanja, no utjecaj pojedinog anketara ograničen je na „manji“ broj ispitanika ograničenjem maksimalnog broja anketa koji može prikupiti pojedini anketar (max 10%) sukladno pravilima struke.
* Temeljem spomenutog ograničenja maksimalnog broja anketa koji može prikupiti pojedini anketar, u slučaju incidenta na razini anketara incident bi mogao imati potencijalno nisku ili srednju razinu utjecaja na prava i slobode pojedinaca. Navedena razina rizika nije prihvatljiva te su nužne dodatne mjere za smanjenje rizika vezanih uz anketare.

**Mjere za dodatno smanjenje rizika od incidenta sa utjecajem na prava i slobode pojedinaca vezanih uz anketare:**

* + Potpisati ugovor sa anketarom vezan uz zaštitu osobnih podataka;
  + Provesti dodatno osvještavanje anketara vezano uz zaštitu osobnih podataka.
  + Ograničiti/minimizirati čuvanje osobnih podataka kod anketara.

**Uz primjenu mjera za dodatno smanjenje rizika na razini anketara potencijalni incident bi predstavljao incident sa niskom razinom utjecaja na prava i slobode pojedinca. Za potrebe daljnje minimizacije utjecaja incidenta potrebno je primijeniti i dodatne tehničke mjere za zaštitu osobnih podataka.**

**Kontrolori**: za potrebe provedbe kontrolnih aktivnosti mogu imati pristup većem broju anketa te time i većem skupu osobnih podatka. Spomenute aktivnosti su nužne za izvršenje usluge, te iste nije moguće izbjeći.

* U slučaju incidenta na razini kontrolora incident bi mogao imati potencijalno srednju razinu utjecaja na prava i slobode pojedinca. Navedena razina rizika nije prihvatljiva te su nužne dodatne mjere za smanjenje rizika vezanih uz kontrolore.

**Mjere za dodatno smanjenje rizika od incidenta sa utjecajem na prava i slobode pojedinaca vezanih uz kontrolore:**

* + Potpisati ugovor sa kontrolorima vezan uz zaštitu osobnih podataka;
  + Provesti dodatno osvještavanje kontrolora vezano uz zaštitu osobnih podataka;
  + Osigurati provođenje aktivnosti kontrole isključivo iz prostorija Agencije;
  + Ograničiti pristup anketama isključivo na ankete na kojima se provodi kontrola;
  + Voditi evidenciju o provedenoj kontroli uz osiguranje bilješki u pisanom i elektronskom obliku (logovi o provedenoj kontroli).

**Uz primjenu mjera za dodatno smanjenje rizika na razini kontrolora, potencijalni incident bi predstavljao incident sa niskom razinom utjecaja na prava i slobode pojedinca. Za potrebe daljnje minimizacije utjecaja incidenta potrebno je primijeniti i dodatne tehničke mjere za zaštitu osobnih podataka.**

**Voditelj terena i prateće osoblje:** Upravljaju aktivnostima svih koordinatora, kontrolora i anketara, te potencijalno imaju pristup svim anketama, a time i većem skupu osobnih podataka. Spomenuta aktivnost je nužna za izvršenje usluge, te istu nije moguće izbjeći.

* U slučaju incidenta na razini voditelja terena incident bi mogao imati potencijalno visoku razinu utjecaja na prava i slobode pojedinaca. Iako je navedena razina rizika uvjetovana samim izvršenjem usluge potrebno je uspostaviti dodatne mjere za smanjenje rizika vezanih uz voditelje terena (i prateće osoblje).

**Mjere za dodatno smanjenje rizika od incidenta sa utjecajem na prava i slobode pojedinaca vezanih uz voditelja terena i prateće osoblje:**

* + Potpisati ugovor sa voditeljem terena i pratećim osobljem vezan uz zaštitu osobnih podataka;
  + Provesti dodatno osvještavanje voditelja terena i pratećeg osoblja vezano uz zaštitu osobnih podataka;
  + Ograničiti pristup materijalima i opremi isključivo na voditelja terena i prateće osoblje.
  + Osigurati pristup materijalima i opremi isključivo iz prostorija Agencije;
  + Uspostaviti dodatan nadzor nad aktivnostima voditelja terena i pratećeg osoblja vezano uz zaštitu osobnih podataka.

**I uz primjenu mjera za dodatno smanjenje rizika na razini voditelja terena i pratećeg osoblja, potencijalni incident bi i dalje mogao predstavljati incident sa potencijalno visokom razinom utjecaja na prava i slobode pojedinca, no pravno bi se osnažila pozicija Agencije i dodatno utjecalo na svijest voditelja terena i pratećeg osoblja. Iz spomenutog razloga nužno je primijeniti i dodatne tehničke mjere za zaštitu osobnih podataka.**

**Zaključak:** u slučaju kumulativne primjene mjera zaštite za svaku identificiranu ulogu u fazi prikupljanja podataka, potencijalna visoka razina utjecaja u slučaju incidenta na prava i slobode sudionika istraživanja bila bi moguća na razini voditelja terena i pratećeg ureda. Potencijalne incidente kod anketara i kontrolora moguće je minimizirati te ih ograničiti na nisku razinu utjecaja na prava i slobode sudionika istraživanja.

### Kvantitativna istraživanja provedena putem interneta

Uz sudionike istraživanja na istraživanju je moguće očekivati iduće aktivne uloge: Podrška (Help desk), Voditelj terena i prateće osoblje, Koordinator, Voditelj(i) panela

**Podrška (Help desk):** Odgovara na upite sudionika istraživanja te time imaju uvid u konkretna pitanja ispitanika/pružene odgovore. Spomenuta aktivnost je nužna za izvršenje usluge, te istu nije moguće izbjeći.

* Samo odgovaranje na upite sudionika ograničeno je na minimalni set osobnih podataka kojim se sudionik istraživanja predstavlja. Povećanje utjecaja može biti uzrokovano potencijalno većim brojem sudionika istraživanja koje kontaktiraju Help desk.
* Temeljem spomenutog ograničenja seta osobnih podataka koje je pružio sam sudionik istraživanja potencijalni incident bi mogao imati nisku ili srednju razinu utjecaja na prava i slobode pojedinaca.
* Navedena razina rizika nije prihvatljiva te su nužne dodatne mjere za smanjenje rizika vezanih uz anketare.

**Mjere za dodatno smanjenje rizika od incidenta sa utjecajem na prava i slobode pojedinaca vezanih uz podršku sudionicima istraživanja:**

* + Potpisati ugovor sa članom podrške vezan uz zaštitu osobnih podataka;
  + Provesti dodatno osvještavanje članom podrške vezan uz zaštitu osobnih podataka.
  + Aktivnosti podrške razdvojiti od aktivnosti koordinacije ili aktivnosti rada na panelu s ciljem izbjegavanja pristupa osobnim podacima prikupljenim u istraživanjima.

**Uz primjenu mjera za dodatno smanjenje rizika na razini podrške potencijalni incident bi predstavljao incident sa niskom razinom utjecaja na prava i slobode pojedinca. Za potrebe daljnje minimizacije utjecaja incidenta potrebno je primijeniti i dodatne tehničke mjere za zaštitu osobnih podataka.**

**Voditelj terena i prateće osoblje**: Upravlja aktivnostima koordinatora, podrške i voditelja panela. S obzirom na potrebe posla imaju pristup odgovorima u anketama i profilima panelista. Spomenuta aktivnost je nužna za izvršenje usluge, te istu nije moguće izbjeći.

* U slučaju incidenta na razini voditelja terena incident bi mogao imati potencijalno srednju ili visoku razinu utjecaja na prava i slobode pojedinca. Navedena razina rizika nije prihvatljiva te su nužne dodatne mjere za smanjenje rizika vezanih uz voditelja terena.

**Mjere za dodatno smanjenje rizika od incidenta sa utjecajem na prava i slobode pojedinaca vezanih uz voditelja terena:**

* + Potpisati ugovor sa voditeljem terena vezan uz zaštitu osobnih podataka;
  + Provesti dodatno osvještavanje voditelja terena vezano uz zaštitu osobnih podataka;
  + Ograničiti pristup materijalima i opremi isključivo na voditelja terena i prateće osoblje.
  + Uspostaviti dodatan nadzor nad aktivnostima voditelja terena i pratećeg osoblja vezano uz zaštitu osobnih podataka.

**I uz primjenu mjera za dodatno smanjenje rizika na razini voditelja terena i pratećeg osoblja, potencijalni incident bi i dalje mogao predstavljati incident sa potencijalno visokom razinom utjecaja na prava i slobode pojedinca, no pravno bi se osnažila pozicija Agencije i dodatno utjecalo na svijest voditelja terena i pratećeg osoblja. Iz spomenutog razloga nužno je primijeniti i dodatne tehničke mjere za zaštitu osobnih podataka.**

**Koordinator**: Provodi istraživanje prema nalogu voditelja terena. Zbog potrebe izvršenja posla imaju pristup odgovorima u anketi. Spomenuta aktivnost je nužna za izvršenje usluge, te istu nije moguće izbjeći.

* U slučaju incidenta na razini koordinatora incident bi mogao imati potencijalno visoku razinu utjecaja na prava i slobode pojedinca. Navedena razina rizika nije prihvatljiva te su nužne dodatne mjere za smanjenje rizika vezanih uz koordinatore.

**Mjere za dodatno smanjenje rizika od incidenta sa utjecajem na prava i slobode pojedinaca vezanih uz koordinatore:**

* + Potpisati ugovor sa koordinatorom vezan uz zaštitu osobnih podataka;
  + Provesti dodatno osvještavanje koordinatora vezano uz zaštitu osobnih podataka;
  + Aktivnosti koordinacije razdvojiti od aktivnosti rada na panelu ili podrške s ciljem izbjegavanja pristupa osobnim podacima ispitanika.
  + Ograničiti pristup odgovorima u anketama na istraživačkim projektima u kojima izravno sudjeluje.
  + Onemogućiti naknadan pristup odgovorima u anketama na istraživačkim projektima u kojima je sudjelovao.
  + Uspostaviti dodatan nadzor nad aktivnostima koordinatora vezano uz zaštitu osobnih podataka.

**I uz primjenu mjera za dodatno smanjenje rizika na razini koordinatora, potencijalni incident bi i dalje mogao predstavljati incident sa potencijalno visokom razinom utjecaja na prava i slobode pojedinca, no pravno bi se osnažila pozicija Agencije i dodatno utjecalo na svijest koordinatora. Iz spomenutog razloga nužno je primijeniti i dodatne tehničke mjere za zaštitu osobnih podataka.**

**Voditelj(i) panela**: Upravlja aktivnostima panela (regrutira i komunicira sa članovima panela) prema nalogu voditelja terena. Zbog potrebe izvršenja posla mogu imati pristup osobnim podacima sudionika istraživanja. Spomenuta aktivnost je nužna za izvršenje usluge, te istu nije moguće izbjeći.

* U slučaju incidenta na razini voditelja panela incident bi mogao imati potencijalno visoku razinu utjecaja na prava i slobode pojedinca. Navedena razina rizika nije prihvatljiva te su nužne dodatne mjere za smanjenje rizika vezanih uz voditelje panela.

**Mjere za dodatno smanjenje rizika od incidenta sa utjecajem na prava i slobode pojedinaca vezanih uz voditelje panela:**

* + Potpisati ugovor sa voditeljem panela vezan uz zaštitu osobnih podataka;
  + Provesti dodatno osvještavanje voditelja panela vezano uz zaštitu osobnih podataka;
  + Aktivnosti rada na panelu razdvojiti od aktivnosti koordinacije ili podrške s ciljem izbjegavanja pristupa odgovorima prikupljenim tijekom istraživanja.
  + Uspostaviti dodatan nadzor nad aktivnostima voditelja panela vezano uz zaštitu osobnih podataka.

**Uz primjenu mjera za dodatno smanjenje rizika na razini voditelja panela potencijalni incident bi predstavljao incident sa srednjom razinom utjecaja na prava i slobode pojedinca. Za potrebe daljnje minimizacije utjecaja incidenta potrebno je primijeniti i dodatne tehničke mjere za zaštitu osobnih podataka.**

**Zaključak:** u slučaju kumulativne primjene mjera zaštite za svaku identificiranu ulogu u fazi prikupljanja podataka, potencijalna visoka razina utjecaja u slučaju incidenta na prava i slobode sudionika istraživanja bila bi moguća na razini voditelja terena i pratećeg ureda, te koordinatora. Potencijalne incidente kod podrške moguće je minimizirati te ih ograničiti na nisku razinu utjecaja na prava i slobode sudionika istraživanja. Potencijalne incidente kod voditelja panela moguće je smanjiti te ih ograničiti na srednju razinu utjecaja na prava i slobode sudionika istraživanja.

### Kvalitativna istraživanja

Uz sudionike istraživanja na istraživanju je moguće očekivati iduće aktivne uloge: regruter, hostesa, voditelja terena (i prateće osoblje), moderator, tehničko osoblje, arhivar.

**Regruteri:** prikupljaju manji set podataka od sudionika istraživanja temeljem regrutacijskog upitnika te time imaju direktni uvid u odgovore pojedinog ispitanika, no u manjem opsegu. Spomenuta aktivnost je nužna za izvršenje usluge, te istu nije moguće izbjeći.

* Regrutiranje sudionika istraživanja ne predstavlja potencijalno visok utjecaj na prava i slobode pojedinaca potencijalnog sudionika istraživanja. Također, utjecaj regrutera zbog same naravi (kvalitativnog istraživanja) ograničen je manjim uzorkom te samim time i manjim brojem potencijalnih sudionika istraživanja.
* Temeljem spomenutih ograničenja, u slučaju incidenta na razini regrutera incident bi mogao imati potencijalno nisku ili srednju razinu utjecaja na prava i slobode pojedinca. Navedena razina rizika nije prihvatljiva te su nužne dodatne mjere za smanjenje rizika.

**Mjere za dodatno smanjenje rizika od incidenta sa utjecajem na prava i slobode pojedinaca vezanih uz regrutere:**

* + Potpisati ugovor sa regruterom vezan uz zaštitu osobnih podataka;
  + Provesti dodatno osvještavanje regrutera vezano uz zaštitu osobnih podataka.

**Uz primjenu mjera za dodatno smanjenje rizika na razini regrutera potencijalni incident bi predstavljao incident sa niskom razinom utjecaja na prava i slobode pojedinca. Za potrebe daljnje minimizacije utjecaja incidenta potrebno je primijeniti i dodatne tehničke mjere za zaštitu osobnih podataka.**

**Hostesa (koja provodi i kontrolu kvalitete rada regrutera):** Provjerava istinitost podataka sa regrutacijskog upitnika osobno sa potencijalnim sudionikom istraživanja te time ima direktni uvid u odgovore pojedinog ispitanika, no u manjem opsegu. Spomenuta aktivnost je nužna za izvršenje usluge, te istu nije moguće izbjeći.

* Aktivnosti kontrole kvalitete i hostese ne predstavlja potencijalno visok utjecaj na prava i slobode pojedinaca potencijalnog sudionika istraživanja. Također, utjecaj je zbog same naravi (kvalitativnog istraživanja) ograničen manjim uzorkom te samim time i manjim brojem potencijalnih sudionika istraživanja.
* Temeljem spomenutih ograničenja, u slučaju incidenta na razini hostese/kontrole kvalitete mogao bi potencijalno nisku ili srednju razinu utjecaja na prava i slobode pojedinaca. Navedena razina rizika nije prihvatljiva te su nužne dodatne mjere za smanjenje rizika.

**Mjere za dodatno smanjenje rizika od incidenta sa utjecajem na prava i slobode pojedinaca vezanih uz regrutere:**

* + Potpisati ugovor sa hostesom vezanom uz zaštitu osobnih podataka;
  + Provesti dodatno osvještavanje hostese vezano uz zaštitu osobnih podataka.

**I uz primjenu mjera za dodatno smanjenje rizika na razini hostese, potencijalni incident bi i dalje mogao predstavljati incident sa potencijalno srednjom razinom utjecaja na prava i slobode pojedinca no pravno bi se osnažila pozicija Agencije i dodatno utjecalo na svijest hostese. Za potrebe daljnje minimizacije utjecaja incidenta potrebno je primijeniti i dodatne tehničke mjere za zaštitu osobnih podataka.**

**Voditelj terena i prateće osoblje:** Upravljaju aktivnostima regrutera i hostesa, te potencijalno imaju pristup svim regrutacijskim upitnicima, a time i većem skupu osobnih podataka. Spomenuta aktivnost je nužna za izvršenje usluge, te istu nije moguće izbjeći.

* U slučaju incidenta na razini voditelja terena incident bi mogao imati potencijalno visoku razinu utjecaja na prava i slobode pojedinca. Iako je navedena razina rizika uvjetovana samim izvršenjem usluge potrebno je uspostaviti dodatne mjere za smanjenje rizika vezanih uz voditelje terena i prateće osoblje.

**Mjere za dodatno smanjenje rizika od incidenta sa utjecajem na prava i slobode pojedinaca vezanih uz voditelja terena i prateće osoblje:**

* + Potpisati ugovor sa voditeljem terena i pratećim osobljem vezan uz zaštitu osobnih podataka;
  + Provesti dodatno osvještavanje voditelja terena i pratećeg osoblja vezano uz zaštitu osobnih podataka;
  + Osigurati pristup materijalima i opremi za provođenje rada voditelja terena i pratećeg osoblja isključivo iz prostorija Agencije;
  + Zabraniti pohranjivanje snimki kvalitativnog istraživanja.
  + Ograničiti pristup arhivu koji sadrži snimke kvalitativnog istraživanja.

**Uz primjenu mjera za dodatno smanjenje rizika na razini regrutera potencijalni incident bi predstavljao incident sa maksimalno srednjom razinom utjecaja na prava i slobode pojedinca. Za potrebe daljnje minimizacije utjecaja incidenta potrebno je primijeniti i dodatne tehničke mjere za zaštitu osobnih podataka.**

**Moderator:** Temeljem vodiča za kvalitativna istraživanja prikuplja odgovore ispitanika sukladno svrsi istraživanja. Time je u mogućnosti pribaviti veći skup osobnih podataka. Spomenuta aktivnost je nužna za izvršenje usluge, te istu nije moguće izbjeći.

* U slučaju incidenta na razini moderatora incident bi mogao imati potencijalno visoku razinu utjecaja na prava i slobode pojedinca. Utjecaj je zbog same naravi (kvalitativnog istraživanja) ograničen manjim brojem sudionika istraživanja te samim time i manjim brojem potencijalnih sudionika istraživanja. No, utjecaj može biti značajan zbog činjenice da se kvalitativna istraživanja u većem broju slučajeva snimaju. Navedena razina rizika nije prihvatljiva te su nužne dodatne mjere za smanjenje rizika.

**Mjere za dodatno smanjenje rizika od incidenta sa utjecajem na prava i slobode pojedinaca vezanih uz moderatore:**

* + Potpisati ugovor sa moderatorom vezan uz zaštitu osobnih podataka;
  + Provesti dodatno osvještavanje moderatora vezano uz zaštitu osobnih podataka.
  + Primijeniti mjere smanjene identifikacije ispitanika u fazi moderacije (npr. oslovljavanje samo sa imenom (bez prezimena).
  + Ograničenje pristupa snimkama sa kvalitativnog istraživanja moderatoru (ukoliko isti priprema izvještaj) na razdoblje pripreme izvještaja.
  + Ograničenje pohranjivanja snimki kvalitativnog istraživanja moderatoru (ukoliko isti priprema izvještaj) na osobnom računalu na razdoblje pripreme izvještaja .
  + Zabrana pohranjivanja snimki na osobnom računalu ukoliko moderator ne priprema izvještaj
  + Uspostaviti dodatan nadzor nad aktivnostima moderatora vezano uz zaštitu osobnih podataka.

**I uz primjenu mjera za dodatno smanjenje rizika na razini moderatora, potencijalni incident bi i dalje mogao predstavljati incident sa potencijalno visokom razinom utjecaja na prava i slobode pojedinca, no pravno bi se osnažila pozicija Agencije i dodatno utjecalo na svijest moderatora. Iz spomenutog razloga nužno je primijeniti i dodatne tehničke mjere za zaštitu osobnih podataka.**

**Arhivar:** Uloga arhivar je pohraniti i ograničiti pristup snimkama, te provesti uništavanje snimaka odmah po isteku roka za uništenje. Time je Arhivar u potrebi pristupiti snimkama kvalitativnog istraživanja. Spomenuta aktivnost je nužna za izvršenje usluge, te istu nije moguće izbjeći.

* U slučaju incidenta na razini Arhivara incident bi mogao imati potencijalno visoku razinu utjecaja na prava i slobode pojedinca. Utjecaj je zbog same naravi (kvalitativnog istraživanja) ograničen manjim brojem sudionika istraživanja te samim time i manjim brojem potencijalnih sudionika istraživanja. No, utjecaj može biti značajan zbog činjenice da se kvalitativna istraživanja u većem broju slučajeva snimaju. Navedena razina rizika nije prihvatljiva te su nužne dodatne mjere za smanjenje rizika.

**Mjere za dodatno smanjenje rizika od incidenta sa utjecajem na prava i slobode pojedinaca vezanih uz Arhivara:**

* + Potpisati ugovor sa Arhivarom vezan uz zaštitu osobnih podataka;
  + Provesti dodatno osvještavanje arhivara vezano uz zaštitu osobnih podataka.
  + Kriptirati sadržaj na snimkama prije pohranjivanja u Arhiv, onemogućiti pristup šiframa Arhivaru.
  + Primjena tehničkih mjera na razini Arhivara (definirano naknadno);
  + Zabraniti pohranjivanje sadržaja na snimkama prije pohranjivanja u Arhivara.

**Uz primjenu mjera za dodatno smanjenje rizika, posebice kriptiranja snimki, na razini Arhivara, potencijalni incident bi predstavljao incident sa niskom razinom utjecaja na prava i slobode pojedinca. Za potrebe daljnje minimizacije utjecaja incidenta potrebno je primijeniti i dodatne tehničke mjere za zaštitu osobnih podataka.**

**Zaključak:** u slučaju kumulativne primjene mjera zaštite za svaku identificiranu ulogu u fazi prikupljanja podataka, incident sa potencijalno visokom razinom utjecaja na prava i slobode sudionika istraživanja bio bi moguć kod moderatora i tehničkog osoblja. Potencijalne incidente kod Arhivara i Regrutera moguće je minimizirati te ih ograničiti na nisku razinu utjecaja na prava i slobode sudionika istraživanja. Potencijalne incidente kod Voditelja terena i pratećeg osoblja, hostese (kontrola kvalitete) nije moguće smanjiti više od potencijalnog srednjeg utjecaja na prava i slobode sudionika istraživanja.

## Faza 4: Procesiranje podataka - kvantitativna istraživanja

U fazi procesiranja podataka Agencija priprema i obrađuje podatke koristeći klijentsku ili vlastitu infrastrukturu.

Kada je klijent sukladno odgovornostima iz Faze 1 (prodaja) i Faze 2 (priprema istraživanja) voditelj obrade, nevezano uz status agencije u Fazi 3 (prikupljanje podataka):

* Agencija je izvršitelj obrade: u slučaju da koristi klijentsku infrastrukturu (Servere, aplikacije i sl.) i tehnički uz razumne napore ne može pristupiti osobnim podacima. U navedenom slučaju može odgovarati samo za eventualni propust djelatnika u fazi procesiranja podataka.
* Agencija je zajednički voditelj obrade: u slučaju da Agencija koristi vlastitu infrastrukturu (Servere, aplikacije i sl.) putem kojih je tehnički u mogućnosti pristupiti osobnim podacima sudionika istraživanja. Agencija u navedenom slučaju može odgovarati samo za samo za eventualni propust djelatnika u fazi procesiranja podataka.

Agencija je voditelj obrade: kada sukladno Fazi 1 i Fazi 2 već ispunjava ulogu voditelja obrade te koristi vlastitu infrastrukturu (Servere, aplikacije i sl.) putem kojih je tehnički u mogućnosti pristupiti odgovorima sudionika istraživanja te odgovara i za eventualni propust djelatnika u fazi procesiranja podataka .

Faza procesiranja podataka dijeli se u četiri grupe aktivnosti (Priprema upitnika u elektronskoj formi (Scripting), Čišćenje podataka (Editing), Kodiranje odgovora (Coding), Analiza podataka (Data analysis).

Sa aspekta zaštite osobnih podataka ključne su aktivnosti Pripreme upitnika u elektronskoj formi (Scripting) i čišćenje podatka (editing). Aktivnosti vezane uz Kodiranje odgovora te analize podataka provode se na anonimiziranim podacima te nisu relevantne sa aspekta zaštite osobnih podataka.

### Priprema upitnika u elektronskoj formi (Scripting)

U istraživačkim projektima u kojima se prikupljaju odgovori većeg broja sudionika istraživanja uvijet primjerene naknadne statističke obrade je prijenos odgovora u elektronski oblik. U navedenu svrhu kreira se upitnik koji osigurava postavljanje minimalnog seta pitanje temeljem odgovora sudionika istraživanja. Upitnik se u konačnici priprema u elektronskom obliku, no ovisno o samom pristupu prikupljanju podataka (prikupljanje odgovora putem tiskanog upitnika (Anketa na papiru) ili elektronskog upitnika (primjenom računala, tableta, laptopa, mobitela, interneta) Upitnik je moguće pripremiti prije samog procesa prikupljanja podataka (elektronski upitnik) odnosno poslije prikupljanja podataka (tiskani upitnik).

**Scripting tim**: U procesu pripreme upitnika za potrebe prikupljanja podataka ili naknadnog unosa prikupljenih podataka mogući su čak i uz primjenu kontrolnih mehanizama nedostaci koje je moguće otkriti tek fazi prikupljanja podataka. Aktivnosti ispravka Upitnika zbog same dinamike procesa u praksi se provode se na živim podacima, te time djelatnici koji pripremaju elektronski upitnik imaju poslovnu potrebu i mogućnost pristupanja odgovorima ispitanika što treba prepoznati kao aktivnost sa potencijalno visokim utjecajem na prava i slobode sudionika istraživanja. Navedena razina rizika nije prihvatljiva te su nužne dodatne mjere za smanjenje rizika.

**Mjere za dodatno smanjenje rizika od incidenta sa utjecajem na prava i slobode pojedinaca vezanih uz djelatnike koji pripremaju elektronske upitnike (scripting):**

* + Potpisati ugovor sa djelatnicima u scriptingu vezan uz zaštitu osobnih podataka;
  + Provesti dodatno osvještavanje djelatnika u scriptingu vezano uz zaštitu osobnih podataka;
  + Ograničiti pristup osobnim podacima u anketama isključivo na djelatnike u scriptingu.
  + Ograničiti pristup djelatnicima u scriptingu isključivo na projekte na kojima surađuju.
  + Ograničiti rad djelatnika scriptinga na opremu isključivo iz prostorija Agencije (ukoliko ovlasti osiguravaju pristup osobnim podacima).
  + Uspostaviti dodatan nadzor nad radom djelatnika scriptinga vezanih uz zaštitu osobnih podataka.

**I uz primjenu mjera za dodatno smanjenje rizika na razini djelatnika u scriptingu, potencijalni incident bi i dalje mogao predstavljati incident sa potencijalno visokom razinom utjecaja na prava i slobode pojedinca, no pravno bi se osnažila pozicija Agencije i dodatno utjecalo na svijest djelatnika u scriptingu. Iz spomenutog razloga nužno je primijeniti i dodatne tehničke mjere za zaštitu osobnih podataka.**

**Voditelj scriptinga**: Voditeljska uloga nužna je sa upravljačkog aspekta te ponekad omogućuje direktnu intervenciju nad svim projektima te time i svim podacima. Navedena uloga uvjetuje poslovnu potrebu i mogućnost pristupanja odgovorima ispitanika iz većeg broja istraživanja što treba prepoznati kao aktivnost sa potencijalno visokim utjecajem na prava i slobode sudionika istraživanja. Navedena razina rizika nije prihvatljiva te su nužne dodatne mjere za smanjenje rizika.

**Mjere za dodatno smanjenje rizika od incidenta sa utjecajem na prava i slobode pojedinaca vezanih uz djelatnike koji pripremaju elektronske upitnike (voditelj scripting-a):**

* + Potpisati ugovor sa voditeljem scriptinga vezan uz zaštitu osobnih podataka;
  + Provesti dodatno osvještavanje voditelja scriptinga vezano uz zaštitu osobnih podataka;
  + Ograničiti rad voditelja scriptinga na opremu isključivo iz prostorija Agencije (ukoliko ovlasti osiguravaju pristup osobnim podacima).
  + Uspostaviti dodatan nadzor nad radom voditelja scriptinga vezanih uz zaštitu osobnih podataka.

**I uz primjenu mjera za dodatno smanjenje rizika na razini voditelja scriptinga, potencijalni incident bi i dalje mogao predstavljati incident sa potencijalno visokom razinom utjecaja na prava i slobode pojedinca, no pravno bi se osnažila pozicija Agencije i dodatno utjecalo na svijest voditelja scriptinga. Iz spomenutog razloga nužno je primijeniti i dodatne tehničke mjere za zaštitu osobnih podataka.**

**Zaključak:** i u slučaju kumulativne primjene mjera zaštite za svaku identificiranu ulogu u fazi scriptinga, potencijalna visoka razina utjecaja u slučaju incidenta na prava i slobode sudionika istraživanja bila bi moguća na razini voditelja scriptinga i djelatnika u scriptingu. Iz spomenutog razloga nužno je primijeniti i dodatne tehničke mjere zaštite u procesu.

### Čišćenje podataka - editing

U istraživačkim projektima u kojima se prikupljaju odgovori većeg broja sudionika istraživanja uvijet primjerene naknadne statističke obrade je preispitivanje odgovora ispitanika sa aspekta ispravnosti unesenih odgovora.

Prvi korak u aktivnostima čišćenja podataka je preuzimanje podataka iz elektronskih upitnika, te pseudonimizacija podataka. Navedeno se postiže na način da se isključe svi osobni podaci ispitanika u datoteci koja se preuzima iz elektronskog upitnika.

Podaci se pesudonimiziraju na način da se zadržavaju identifikatori ankete (npr. ID). Isti je na spomenuti način poveziv sa konkretnim ispitanikom isključivo od strane osoba koje imaju pristup anketi i spomenutoj datoteci te povezivanje u praksi nije moguće provesti automatski..

Datoteku sa pseudonimiziranim podacima moguće je i potrebno pohraniti kako bi se osigurala provjera kvalitete sa aspekta struke.

Izlaz iz faze čišćenja podataka je priprema datoteke iz koje se brišu identifikatori ankete (ID) te se daljnje aktivnosti provode isključivo na anonimiziranim podacima.

Daljnje procesiranje podataka (kodiranje i analiza podataka provodi se na u potpunosti anonimiziranim podacima.

**Editing tim**: Djelatnici koji rade na editiranju podataka imaju poslovnu potrebu i mogućnost pristupanja odgovorima ispitanika što treba prepoznati kao aktivnost sa potencijalno visokim utjecajem na prava i slobode sudionika istraživanja. Navedena razina rizika nije prihvatljiva te su nužne dodatne mjere za smanjenje rizika.

**Mjere za dodatno smanjenje rizika od incidenta sa utjecajem na prava i slobode pojedinaca vezanih uz djelatnike koji pripremaju elektronske upitnike (editing):**

* + Potpisati ugovor sa djelatnicima u editingu vezan uz zaštitu osobnih podataka;
  + Provesti dodatno osvještavanje djelatnika u editingu vezano uz zaštitu osobnih podataka;
  + Ograničiti pristup osobnim podacima u anketama isključivo na djelatnike u editingu.
  + Ograničiti pristup djelatnicima u editingu isključivo na projekte na kojima surađuju.
  + Ograničiti rad djelatnika editinga na opremu isključivo iz prostorija Agencije (ukoliko ovlasti osiguravaju pristup osobnim podacima).
  + Uspostaviti dodatan nadzor nad radom djelatnika editinga vezanih uz zaštitu osobnih podataka.

**I uz primjenu mjera za dodatno smanjenje rizika na razini djelatnika u editingu, potencijalni incident bi i dalje mogao predstavljati incident sa potencijalno visokom razinom utjecaja na prava i slobode pojedinca, no pravno bi se osnažila pozicija Agencije i dodatno utjecalo na svijest djelatnika u scriptingu. Iz spomenutog razloga nužno je primijeniti i dodatne tehničke mjere za zaštitu osobnih podataka.**

**Voditelj editinga**: Voditeljska uloga nužna je sa upravljačkog aspekta te ponekad omogućuje direktnu intervenciju nad svim projektima te time i svim podacima. Navedena uloga uvjetuje poslovnu potrebu i mogućnost pristupanja odgovorima ispitanika iz većeg broja istraživanja što treba prepoznati kao aktivnost sa potencijalno visokim utjecajem na prava i slobode sudionika istraživanja. Navedena razina rizika nije prihvatljiva te su nužne dodatne mjere za smanjenje rizika.

**Mjere za dodatno smanjenje rizika od incidenta sa utjecajem na prava i slobode pojedinaca vezanih uz djelatnike koji pripremaju elektronske upitnike (voditelj editinga):**

* + Potpisati ugovor sa voditeljem editinga vezan uz zaštitu osobnih podataka;
  + Provesti dodatno osvještavanje editinga vezano uz zaštitu osobnih podataka;
  + Ograničiti rad voditelja editinga na opremu isključivo iz prostorija Agencije (ukoliko ovlasti osiguravaju pristup osobnim podacima).
  + Uspostaviti dodatan nadzor nad radom voditelja editinga vezanih uz zaštitu osobnih podataka.

**I uz primjenu mjera za dodatno smanjenje rizika na razini voditelja editinga, potencijalni incident bi i dalje mogao predstavljati incident sa potencijalno visokom razinom utjecaja na prava i slobode pojedinca, no pravno bi se osnažila pozicija Agencije i dodatno utjecalo na svijest voditelja editinga. Iz spomenutog razloga nužno je primijeniti i dodatne tehničke mjere za zaštitu osobnih podataka.**

**Zaključak:** i u slučaju kumulativne primjene mjera zaštite za svaku identificiranu ulogu u fazi editinga, potencijalna visoka razina utjecaja u slučaju incidenta na prava i slobode sudionika istraživanja bila bi moguća na razini voditelja editinga i djelatnika u editingu. Iz spomenutog razloga nužno je primijeniti i dodatne tehničke mjere zaštite u procesu.

### Kodiranje otvorenih pitanja - Cooding

**Tim za kodiranje**: Odgovore na otvorena pitanja potrebno je strukturirati kako bi se mogli iskoristiti za potrebe zaključivanja. Navedena uloga uvjetuje poslovnu potrebu, no aktivnosti kodiranja provode se na pseudonimiziranim podacima. Navedeno treba prepoznati kao aktivnost sa potencijalno srednjim utjecajem na prava i slobode sudionika istraživanja. Navedena razina rizika nije prihvatljiva te su nužne dodatne mjere za smanjenje rizika.

**Mjere za dodatno smanjenje rizika od incidenta sa utjecajem na prava i slobode pojedinaca vezanih uz djelatnike u timu za kodiranje:**

* + Potpisati ugovor sa djelatnicima u kodiranju vezan uz zaštitu osobnih podataka;
  + Provesti dodatno osvještavanje djelatnika u kodiranju vezano uz zaštitu osobnih podataka;
  + Ograničiti pristup djelatnicima u kodiranju isključivo na projekte na kojima surađuju.
  + Onemogućiti pristup osobnim podacima u anketama.

**Uz primjenu mjera za dodatno smanjenje rizika, posebice onemogućavanje pristupa do ankete, potencijalni incident bi predstavljao incident sa niskom razinom utjecaja na prava i slobode pojedinca. Za potrebe daljnje minimizacije utjecaja incidenta potrebno je primijeniti i dodatne tehničke mjere za zaštitu osobnih podataka.**

**Voditelj kodiranja**: Voditeljska uloga nužna je sa upravljačkog aspekta, no i dalje se ostvaruje nad dijelom procesa koji pristupa pseudonimiziranim podacima. Navedeno treba prepoznati kao aktivnost sa potencijalno srednjim utjecajem na prava i slobode sudionika istraživanja. Navedena razina rizika nije prihvatljiva te su nužne dodatne mjere za smanjenje rizika.

**Mjere za dodatno smanjenje rizika od incidenta sa utjecajem na prava i slobode pojedinaca vezanih uz djelatnike koji pripremaju elektronske upitnike (voditelj kodiranja):**

* + Potpisati ugovor sa voditeljem kodiranja vezan uz zaštitu osobnih podataka;
  + Provesti dodatno osvještavanje voditelja kodiranja vezano uz zaštitu osobnih podataka;
  + Onemogućiti pristup osobnim podacima u anketama.

**Uz primjenu mjera za dodatno smanjenje rizika, posebice onemogućavanje pristupa do ankete, potencijalni incident bi predstavljao incident sa niskom razinom utjecaja na prava i slobode pojedinca. Za potrebe daljnje minimizacije utjecaja incidenta potrebno je primijeniti i dodatne tehničke mjere za zaštitu osobnih podataka.**

**Zaključak:** U slučaju kumulativne primjene mjera zaštite za svaku identificiranu ulogu u fazi kodiranja, potencijalna niska razina utjecaja u slučaju incidenta na prava i slobode sudionika istraživanja bila bi moguća na razini voditelja kodiranja i djelatnika u kodiranju. Iz spomenutog razloga nužno je primijeniti i dodatne tehničke mjere zaštite u procesu.

### Analiza podataka – Data analisys

**Tim za analizu podataka**: Pripremljene podatke analizira se po raznim osnovama koristeći statističke alate. Navedena uloga je poslovno uvjetovana, no aktivnosti analize provode se na pseudonimiziranim podacima. Navedeno treba prepoznati kao aktivnost sa potencijalno srednjim utjecajem na prava i slobode sudionika istraživanja. Navedena razina rizika nije prihvatljiva te su nužne dodatne mjere za smanjenje rizika.

**Mjere za dodatno smanjenje rizika od incidenta sa utjecajem na prava i slobode pojedinaca vezanih uz djelatnike u timu za Analizu:**

* + Potpisati ugovor sa djelatnicima u timu za analizu vezan uz zaštitu osobnih podataka;
  + Provesti dodatno osvještavanje djelatnika u timu za analizu vezano uz zaštitu osobnih podataka;
  + Ograničiti pristup djelatnicima u analizi isključivo na projekte na kojima surađuju.
  + Onemogućiti pristup osobnim podacima u anketama.

**Uz primjenu mjera za dodatno smanjenje rizika, posebice onemogućavanje pristupa do podataka u anketi, potencijalni incident bi predstavljao incident sa niskom razinom utjecaja na prava i slobode pojedinca. Za potrebe daljnje minimizacije utjecaja incidenta potrebno je primijeniti i dodatne tehničke mjere za zaštitu osobnih podataka.**

**Voditelj tima za analizu podatka**: Voditeljska uloga nužna je sa upravljačkog aspekta, no i dalje se ostvaruje nad dijelom procesa koji pristupa pseudonimiziranim podacima. Navedeno treba prepoznati kao aktivnost sa potencijalno srednjim utjecajem na prava i slobode sudionika istraživanja. Navedena razina rizika nije prihvatljiva te su nužne dodatne mjere za smanjenje rizika.

**Mjere za dodatno smanjenje rizika od incidenta sa utjecajem na prava i slobode pojedinaca vezanih uz djelatnike koji pripremaju elektronske upitnike (voditelj analize podataka):**

* + Potpisati ugovor sa voditeljem analize podataka vezan uz zaštitu osobnih podataka;
  + Provesti dodatno osvještavanje voditelja analize podataka vezano uz zaštitu osobnih podataka;
  + Onemogućiti pristup osobnim podacima u anketama.

**Uz primjenu mjera za dodatno smanjenje rizika, posebice onemogućavanje pristupa do podataka u anketi, potencijalni incident bi predstavljao incident sa niskom razinom utjecaja na prava i slobode pojedinca. Za potrebe daljnje minimizacije utjecaja incidenta potrebno je primijeniti i dodatne tehničke mjere za zaštitu osobnih podataka.**

**Zaključak:** U slučaju kumulativne primjene mjera zaštite za svaku identificiranu ulogu u fazi analize podataka, potencijalna niska razina utjecaja u slučaju incidenta na prava i slobode sudionika istraživanja bila bi moguća na razini voditelja odjela i djelatnika.

## Faza 4: Procesiranje podataka - Kvalitativna istraživanja

U fazi procesiranja podataka Agencija priprema i obrađuje podatke koristeći klijentsku ili vlastitu infrastrukturu.

Kada je klijent sukladno odgovornostima iz Faze 1 (prodaja) i Faze 2 (priprema istraživanja) voditelj obrade, nevezano uz status agencije u Fazi 3 (prikupljanje podataka):

* Agencija je izvršitelj obrade: u slučaju da koristi klijentsku infrastrukturu (Servere, aplikacije i sl.) i tehnički uz razumne napore ne može pristupiti osobnim podacima. U navedenom slučaju može odgovarati samo za eventualni propust djelatnika u fazi procesiranja podataka.
* Agencija je zajednički voditelj obrade: u slučaju da Agencija koristi vlastitu infrastrukturu (Servere, aplikacije i sl.) putem kojih je tehnički u mogućnosti pristupiti osobnim podacima sudionika istraživanja. Agencija u navedenom slučaju može odgovarati samo za samo za eventualni propust djelatnika u fazi procesiranja podataka.

Agencija je voditelj obrade: kada sukladno Fazi 1 i Fazi 2 već ispunjava ulogu voditelja obrade te koristi vlastitu infrastrukturu (Servere, aplikacije i sl.) putem kojih je tehnički u mogućnosti pristupiti odgovorima sudionika istraživanja te odgovara i za eventualni propust djelatnika u fazi procesiranja podataka .

Faza procesiranja za kvalitativna istraživanja obuhvaća aktivnosti izrade transkripata te naknadne analize podataka.

#### Izrada transkripata

U istraživačkim projektima u kojima se prikupljaju odgovori (obično) manjeg broja ispitanika u svrhu inicijalnog ili detaljnog preispitivanja sudionika istraživanja uvjet primjerene naknadne analize podataka je prijenos odgovora u elektronski oblik. Spomenuta aktivnost provodi se prijenosom intervjua – izradom transkripta.

U fazi izrade transkripata provodi se anonimizacija podataka sudionika istraživanja na način da se prilikom izrade transkripata konkretna imena osoba kodiraju u formu Osoba 1, Osoba 2 ili sl.

**Transkriptari:** Transkriptari prenose razgovor u tekst s ciljem naknadne obrade teksta. Time je transkriptar u potrebi pristupiti snimkama kvalitativnog istraživanja. Spomenuta aktivnost je nužna za izvršenje usluge, te istu nije moguće izbjeći.

* U slučaju incidenta na razini transkriptara incident bi mogao imati potencijalno visoku razinu utjecaja na prava i slobode pojedinca. Utjecaj je zbog same naravi (kvalitativnog istraživanja) ograničen manjim brojem sudionika istraživanja te samim time i manjim brojem potencijalnih sudionika istraživanja. No, utjecaj može biti značajan zbog činjenice da se kvalitativna istraživanja u većem broju slučajeva snimaju. Navedena razina rizika nije prihvatljiva te su nužne dodatne mjere za smanjenje rizika.

**Mjere za dodatno smanjenje rizika od incidenta sa utjecajem na prava i slobode pojedinaca vezanih uz tim za izradu transkripata:**

* + Potpisati ugovor sa transkriptarima vezan uz zaštitu osobnih podataka;
  + Provesti dodatno osvještavanje transkriptara vezano uz zaštitu osobnih podataka;
  + Primijeniti mjere smanjene identifikacije ispitanika u fazi moderacije (npr. oslovljavanje samo sa imenom (bez prezimena).
  + Ograničiti pristup osobnim podacima transkriptaru isključivo na projekte na kojima surađuju
  + Ograničiti pristup snimkama transkriptaru na snimke isključivo u audio formatu.
  + Te omogućavanje pristupa video formatu isključivo u slučaju rekonstrukcije komunikacije.

**Uz primjenu mjera za dodatno smanjenje rizika na razini transkriptara, potencijalni incident**

**potencijalni incident bi predstavljao maksimalno incident sa srednjom razinom utjecaja na prava i slobode pojedinca. Za potrebe daljnje minimizacije utjecaja incidenta potrebno je primijeniti i dodatne tehničke mjere za zaštitu osobnih podataka.**

**Voditelj transkriptara**: Voditeljska uloga nužna je sa upravljačkog aspekta te ponekad omogućuje direktnu intervenciju nad svim projektima te time i svim podacima. Navedena uloga uvjetuje poslovnu potrebu i mogućnost pristupanja odgovorima ispitanika iz većeg broja istraživanja što treba prepoznati kao aktivnost sa potencijalno visokim utjecajem na prava i slobode sudionika istraživanja. Navedena razina rizika nije prihvatljiva te su nužne dodatne mjere za smanjenje rizika.

**Mjere za dodatno smanjenje rizika od incidenta sa utjecajem na prava i slobode pojedinaca vezanih uz voditelja transkriptara:**

* + Potpisati ugovor sa voditeljem transkriptara vezan uz zaštitu osobnih podataka;
  + Provesti dodatno osvještavanje voditelja transkriptara vezano uz zaštitu osobnih podataka;
  + Ograničiti rad voditelja transkriptara na opremu isključivo iz prostorija Agencije.
  + Uspostaviti dodatan nadzor nad radom voditelja transkriptara vezan uz zaštitu osobnih podataka.

**I uz primjenu mjera za dodatno smanjenje rizika na razini voditelja transkriptara, potencijalni incident bi i dalje mogao predstavljati incident sa potencijalno visokom razinom utjecaja na prava i slobode pojedinca, no pravno bi se osnažila pozicija Agencije i dodatno utjecalo na svijest voditelja scriptinga. Iz spomenutog razloga nužno je primijeniti i dodatne tehničke mjere za zaštitu osobnih podataka.**

**Zaključak:** u slučaju kumulativne primjene mjera zaštite za svaku identificiranu ulogu u fazi procesiranja kod kvalitativnih istraživanja, incident sa potencijalno visokom razinom utjecaja na prava i slobode sudionika istraživanja bio bi moguć kod voditelja transkriptara. Potencijalne incidente kod transkriptara minimizirati te ih ograničiti na srednju razinu utjecaja na prava i slobode sudionika istraživanja. Iz spomenutog razloga nužno je primijeniti i dodatne tehničke mjere zaštite u procesu.

#### Analiza prikupljenih podataka

Analiza prikupljenih podataka provodi se u svrhu pripreme za izvještavanje o nalazima istraživanja. Analiza podataka provodi se na Anonimiziranim podacima dobivenim putem transkripata.

\*U manjem broju slučajeva koji su uvjetovani direktnim zahtjevom klijenta (kraći rok izvještavanja) moguće je da istraživač ima potrebu pristupiti snimkama istraživanja nastalim tijekom prikupljanja podataka. Navedeno treba prepoznati kao aktivnost sa potencijalno visokim utjecajem na prava i slobode sudionika istraživanja. Navedena razina rizika nije prihvatljiva te su nužne dodatne mjere za smanjenje rizika.

**Mjere za dodatno smanjenje rizika od incidenta sa utjecajem na prava i slobode pojedinaca vezanih obradu podataka:**

* + Potpisati ugovor sa istraživačima koji imaju pristup snimkama vezano uz zaštitu osobnih podataka;
  + Provesti dodatno osvještavanje istraživačima koji imaju pristup snimkama vezano uz zaštitu osobnih podataka;
  + Ograničiti pristup snimkama istraživaču isključivo na projekte na kojima surađuju
  + Ograničiti prema mogućnosti pristup na snimke u audio formatu.

**Uz primjenu mjera za dodatno smanjenje rizika na razini istraživača, posebice ograničavanja pristupa na audio format, potencijalni incident bi predstavljao incident sa niskom razinom utjecaja na prava i slobode pojedinca. U slučaju pristupa snimkama u video formatu potencijalni incident bi predstavljao incident sa visokom razinom utjecaja na prava i slobode pojedinca, no pravno bi se osnažila pozicija Agencije i dodatno utjecalo na svijest istraživača. Iz spomenutog razloga nužno je primijeniti i dodatne tehničke mjere za zaštitu osobnih podataka.**

## Faza 5: Izvještavanje

U fazi izvještavanja ne koriste se osobni podaci sudionika istraživanja već se u anonimiziranoj formi koriste kao podloga za potrebe zaključivanja i izvještavanja.

## Određivanje uloga i odgovornosti Agencije i klijenta

**Primjer: Klijent sam određuje svrhu i način obrade podataka (inicijalni voditelj obrade)**

**Prodaja i priprema**

**Procesiranje podataka**

**Prikupljanje podataka**

Infrastrukturu čine Serveri/Aplikacije/Baze; ne odnosi se na prijenosna računala/radne stanice

\*Ne bi trebalo biti dozvoljeno bez izričite privole ispitanika (ESOMAR PRAVILA)

**Primjer: Agencija sama određuje svrhu i način obrade podataka**

**Legenda:**

Bijelo = Klijent je voditelj / Agencija je izvršitelj

Narančasto = Klijent je voditelj / Agencija je zajednički voditelj

Crveno = Agencija je voditelj

# Tehničke mjere zaštite

Uz primjenu organizacijskih mjera Agencije moraju uspostaviti i primijeniti minimalnu razinu tehničkih mjera kako bi zaštitile osobne podatke sudionika istraživanja i druge osobne podatke uzimajući u obzir dostignut stupanj tehnološkog razvoja, troškove i vrstu podataka koji se štite.

Niže su utvrđene minimalne tehničke mjere po svakom elementu zaštite. Iz svakog elementa potrebno je primijeniti barem jednu tehničku mjeru. Kumulativna primjena tehničkih mjera zaštite po svakom elementu osigurava dovoljnu razinu zaštite za prikupljanje i obradu bilo koje vrste osobnih podataka uključujući i posebne kategorije osobnih podataka.

Agenciji se preporučuje uvođenje većeg broja sugeriranih ili dodatnih tehničkih mjera po svakom elementu zaštite, a posebice pri prikupljanju većeg broja osobnih podataka uključujući i posebne kategorije osobnih podataka.

\*Za dodatne tehničke mjere koje Agencija može uvesti po svakom elementu zaštite moguće je konzultirati aktualnu reviziju norme ISO/IEC 27001 ili druge norme u području informacijske sigurnosti.

## Zgrada/kuća

Ulaz u prostor Agencije mora biti ograničen, te u istima moraju biti primijenjene mjere zaštite na radu/zaštite od požara.

* U svrhu ograničavanja neovlaštenog pristupa moguće je primijeniti jedno rješenje ili kombinaciju rješenja primjerice
  + videonadzor
  + tjelesna zaštita
  + alarm
  + sustav kontrole prolaza
  + sigurnosna vrata
  + ograničenu distribuciju ključeva za ulaz
* Neovlaštenim osobama ne smije biti dozvoljeno kretanje po prostorijama Agencije bez pratnje.

## Arhiv

* Prostorija/prostorije koje sadrže osobne podatke u tiskanom obliku pohranjene na dulje razdoblje (prim. ispunjene ankete za završeni projekt) moraju biti zaključane.
* Ulaz u Arhiv treba biti ograničen primjenom jednog rješenja ili kombinacije rješenja primjerice
  + videonadzor
  + alarm
  + sustav kontrole prolaza
  + sigurnosna vrata
  + ograničena distribuciju ključeva za ulaz
* Potrebno je uspostaviti i primijeniti evidenciju unošenja/iznošenja materijala u Arhiv.

## Serverska prostorija/serverski ormar/komunikacijski ormar

* Prostorija u kojoj se nalazi serverska/komunikacijska oprema (ili sam serverski/komunikacijski ormar, ukoliko ne postoji zasebna prostorija mora biti zaključana.
* Ulaz u prostoriju u kojoj se nalazi Server biti ograničen primjenom jednog rješenja ili kombinacije rješenja primjerice
  + videonadzor
  + alarm
  + sustav kontrole prolaza
  + sigurnosna vrata
  + ograničena distribuciju ključeva za ulaz
* Ulaz u serverske/komunikacijske prostore osobama koje nisu zaposlene u Agenciji dozvoljen je isključivo uz pratnju ovlaštene osobe.

## Ostale prostorije (npr. radne prostorije)

* Osobni podaci sudionika istraživanja koji se mogu nalaziti u drugim prostorijama u Agenciji moraju se pohraniti na način da nisu direktno dostupni neovlaštenim osobama.
* Na kraju radnog vremena osobni podaci moraju biti pospremljeni na način da nisu direktno prisutni na radnim stolovima.
* U radnim prostorijama nije dozvoljeno čuvati osobni podatke sudionika istraživanja za dovršene projekte

## Mreža

* Agencija treba uspostaviti ograničen pristup vlastitoj mreži izoliran od javne mreže.
  + Svaki korisnik treba imati svoj vlastiti profil za pristup mreži.
    - Isto mora vrijediti za sve korisnike sa višim razinom prava pristupa
  + Potrebno je uspostaviti i primijeniti naprednu politiku upravljanja lozinkama na razini mreže.
  + Pristup lokalnoj mreži iz izdvojene lokacije mora biti ograničen putem osiguranog VPN-a.
* Agencija mora upravljati procesom promjene prava pristupa mreži ili njenom dijelu.
  + Dodjela/oduzimanje/promjena prava pristupa zaposlenim osobama mora biti potvrđena od strane ovlaštene osobe (mail/ticket/dokument) prije same promjene/implementacije prava.
* Potrebno je uspostaviti skeniranje ranjivosti na razini mreže te isti redovito provoditi.
* Mora biti uspostavljena antivirirusna zaštita na razini mreže, te ista mora biti dnevno ažurirana
  + Svi e-mailovi moraju biti provjereni zbog malicioznih programa.

## Aplikacije i baze podataka

Ukoliko je u aplikaciji/baze podataka (dalje u tekstu Aplikacije) moguće povezati osobne podatke sudionika istraživanja i/ili odgovore sudionika istraživanja tada se i odgovori smatraju osobnim podacima.

* Aplikacije moraju omogućiti ispunjenje prava ispitanika (samostalno ili uz administratorsku intervenciju).
* Aplikacije koje sadrže osobne podatke potrebno je zaštiti primjenom jedne ili više mjera zaštite.
  + Aplikacija mora sadržavati minimalno administratorske i specifične korisničke role kojima je ograničen pristup osobnim podacima.
  + Minimalna razina zaštite treba omogućiti minimalno individualizirani pristup korištenjem user/password autentifikacije uz primjenu kompleksnih passworda.
  + Osobni podaci u aplikaciji moraju biti kriptirani minimalno 128 bitnom enkripcijom.
  + Za aplikacije koje su izložene na vanjskim mrežama potrebno je uspostaviti redovito skeniranje i unapređenje s ciljem smanjivanja njihove ranjivosti.
* Aplikacija mora osigurati primjenu i nadzor bar jedne ili više mjera zaštite
  + U svrhu dokazivanja ispunjenja prava ispitanika u Aplikaciji treba imati omogućen i nadziran sustav upravljanja logovima.
  + Moraju se prikupljati logovi o pristupu aplikaciji
  + Moraju se prikupljati logovi o preuzimanju (download) osobnih podataka
  + Moraju se prikupljati logovi o intervenciji na Aplikaciju ili bazu podataka.
    - Svaka intervencija mora biti odobrena od strane ovlaštene osobe, te evidentirana uz čuvanje zapisa/logova minimalno 24 mjeseca.
* Osobni podaci iz aplikacije moraju se obrisati po provedenom istraživanju najviše 12 mjeseci nakon dovršetka istraživačkog projekta.
  + Ukoliko to nije u suprotnosti sa zahtjevima za kvalitetu ili ugovornim obvezama predlaže se brisanje osobnih podataka iz Aplikacije odmah po preuzimanju i verifikaciji u fazi čišćenja podataka (Editing).
* Prilikom internog razvoja aplikacija potrebno je primijeniti načela tehničke zaštite podataka i integrirane zaštite podataka.

## Transfer podataka

* Nije dozvoljeno korištenje neodobrenih (osobnih) e-mail ova od strane djelatnika.
* Datoteke koje sadrže osobne podatke u transferu trebaju biti zaštićene tijekom transfera.
* Preporučuje se korištenje SFTP protokola pri prijenosu podataka ili primjenu drugih sigurnosnih mjera (HTTPS ili sl).
* Ukoliko se osobni podaci šalju putem javnih servisa (WWW) tada je datoteku potrebno kriptirati minimalno 128 bitnom enkripcijom.
* Za dostavu ključa kojim se omogućuje pristup datoteci potrebno je dostaviti po drugom kanalu (npr. putem SMS-a).

\*Agencija treba uputiti svoje klijente u primjenu minimalnih sigurnosnih mjera vezanih uz transfer osobnih podataka.

## Sustavi za pohranu i arhiviranje podataka

* Osobne podatke koji su prikupljeni u tijekom istraživačkih projekata potrebno je čuvati što je moguće kraće, odnosno za potrebu izvršenja svrhe projekta.
  + Osobne podatke koji mogu biti korišteni u svrhu dokazivanja primijenjenih razina kontrole kvalitete, potrebno je pohraniti minimalno 12 mjeseci, a maksimalno 24 mjeseca sukladno zahtjevima normi za osiguranje kvalitete
  + Ugovorom, na zahtjev klijenta može biti propisano dulje vrijeme arhiviranja podataka.
  + Ukoliko sustav pohrane (backup) nije tehnički napredan na razini da osigurava izdvajanje ili brisanje podataka iz arhive temeljem zahtjeva sudionika istraživanja tada je potrebno uspostaviti interna pravila koja osiguravaju ograničenje/brisanje osobnih podataka odmah po provedbi obnove podataka iz sustava pohrane (restore).

## Računala

* Ulaz u osobno računalo pod nadzorom Agencije mora biti ograničen primjenom napredne politike upravljanja lozinkama.
* Sva računala u Agenciji moraju imati implementiranu proceduru automatskog zaključavanja u slučaju dulje neaktivnosti ili odlazaka sa radnog mjesta.
* Prijenosna računala ili njihov dio na kojima se mogu nalaziti osobni podaci moraju biti kriptirana.
* Stacionarna računala ili njihov dio na kojima se mogu nalaziti veće količine osobnih podataka moraju biti kriptirani.
  + Preporučuje se da se za računala koja se koriste u procesiranju podataka posebice za aktivnosti scripting i editing koriste stacionarna računala).
* Ne preporučuje se korištenje politike BYOD (bring your own device - donesi svoj uređaj). Ukoliko je BYOD politika primijenjena Agencija je dužna osigurati istu razinu zaštite na spomenutom računalu kako i na vlastitim računalima.
* USB i slični mediji koji nisu nadzirani od strane Agencije moraju biti preispitani za zaštitu od malicioznih softvera prije korištenja.
* Preporučuje se izbjegavanje korištenja ili nadzirana upotreba USB-a ili sličnih prijenosnih uređaja i metoda za prijenos datoteka sa osobnim podacima.
  + Osobito se preporučuje ograničavanje korištenje USB-a ili sličnih prijenosnih uređaja i metoda za aktivnosti scripting i editing.

## Računala za prikupljanje podataka

* Stacionarni uređaji koji se nalaze u Agenciji, a koji se koriste za prikupljanje podataka, a na kojima se zbog tehnološkog procesa mogu nalaziti osobni podaci moraju biti zaštićeni minimalno lozinkom.
* Prijenosni uređaji (laptop/tablet) koji se koriste za prikupljanje podataka, a na kojima se mogu nalaziti osobni podaci moraju biti kriptirani u potpunosti ili se može primijeniti ograničeno kriptiranje dijela na kojima se mogu nalaziti osobni podaci.
  + Ulaz u prijenosni uređaj mora biti ograničen minimalno lozinkom.

# Podugovoreni suradnici

Za potrebe izvršenja ugovorne obveze prema klijentu - provedbe istraživačkog projekta, odnosno operativnu provedbu istraživačkog projekta koji uključuju angažman Agencije u svojstvu voditelja i/ili zajedničkog voditelja i/ili izvršitelja obrade Agencija može surađivati sa većim brojem fizičkih i pravnih osoba - izvršitelja.

Agencija je dužna osigurati da vanjski suradnici koji mogu imati pristup osobnim podacima imaju potpisan ugovor o povjerljivosti koji se odnosi na osobne podatke prikupljene u istraživačkom procesu prije samog pristupa osobnim podacima.

Ako taj podugovoreni izvršitelj obrade ne ispunjava obveze zaštite podataka, Agencija ostaje u cijelosti odgovorna voditelju obrade za izvršavanje obveza spomenutog izvršitelja.

## Podugovorene Agencije

U slučaju podugovaranja Agencija je dužna angažirati zajedničke voditelje ili izvršitelje obrade koji u dovoljnoj mjeri jamče provedbu odgovarajućih tehničkih i organizacijskih mjera na način da je obrada u skladu sa zahtjevima iz ove Uredbe i da se njome osigurava zaštita prava ispitanika.

Agencija može podugovoriti izvršenje dijela ili svih faza obrade u istraživačkom procesu sa drugim Agencijama koje:

1. prihvaćaju (pismenom izjavom) i obvezuju se provesti sve faze istraživačkog projekta istraživanje u skladu sa ovim Kodeksom.
2. su certificirane (članak 42. prema akreditiranom postupku) za aktivnosti koje su obuhvaćene podugovaranjem.
3. na drugi način u dovoljnoj mjeri jamče provedbu odgovarajućih tehničkih i organizacijskih mjera na način da je obrada u skladu sa zahtjevima iz ove Uredbe te da se njome osigurava zaštita prava ispitanika.

Agencija je dužna provesti analizu/audit poslovnih procesa podugovorene Agencije prije ustupanja rada na obradi osobnih podataka.

* Agencija može prihvatiti pozitivne nalaze iz točki 1 i 2 kao pozitivan rezultat analize poslovnih procesa.
* Agencija je dužna provesti dodatni nadzor podugovorene Agencije u slučaju da nalazi iz točaka 1 i 2 nisu pozitivni.

Ukoliko analiza poslovnih procesa ukaže da obrada ne bi bila u skladu sa zahtjevima iz ove Uredbe te da se njome ne osigurava zaštita prava ispitanika Agencija tada može zahtjevati izvršenje dodatnih tehničkih i organizacijskih mjera za potrebe istraživačkog projekta ili odustati od suradnje sa spomenutom Agencijom.

Agencija je o angažmanu druge agencije koja ima pristup osobnim podacima dužna izvijestiti voditelja obrade te osigurati odobrenje za spomenuti angažman.

## Podugovoreni (vanjski) istraživači

Agencija može ugovoriti vanjske istraživače zbog kapaciteta ili specifične ekspertize.

Agencija je dužna ograničiti ili onemogućiti kada je to moguće pristup osobnim podacima sudionika istraživanja podugovorenim istraživačima.

Iznimku predstavljaju istraživački projekti „u opsegu kvalitativnih istraživanja“ gdje zbog samog tipa projekta istraživač u svojstvu moderatora ili voditelja projekta direktno pristupa sudionicima istraživanja.

Agencija je o angažmanu vanjskog istraživača/specijalista koji ima pristup osobnim podacima dužna izvijestiti voditelja obrade te osigurati odobrenje za spomenuti angažman.

## Podugovoreni anketari, kontrolori, kontrolori

Agencija za potrebe prikupljanja podataka može angažirati veći broj vanjskih suradnika – anketara, regrutera, kontrolora, koordinatora koji sudjeluju u procesu prikupljanja odgovora od sudionika istraživanja.

Spomenuta praksa je tržišno uvjetovana te klijenti ugovaranjem aktivnosti sa Agencijom, u skladu sa ovim Kodeksom daju opći pristanak za korištenje anketara, kontrolora, koordinatora za potrebe projekta.

Agencija je dužna osigurati tehničke i organizacijske preduvjete za rad anketara i to minimalno:

* Potpisan ugovor o povjerljivosti koji se odnosi na osobne podatke prikupljene u istraživačkom procesu.
* Dodijeljeni/korišteni prijenosni uređaji moraju biti opremljeni prema minimalnim tehničkim zahtjevima (Vidi računala za prikupljanje podataka; računala).

# Klijenti

U fazi prodaje koja uključuje i proces ugovaranja Agencija je dužna ukazati klijentu na postojanje Kodeksa ponašanja te da će u radu na istraživačkom projektu primjenjivati pravila utvrđena Kodeksom.

Klijent i Agencija moraju utvrditi odnos uključenih strana sukladno Uredbi i pratećoj zakonskoj regulativi.

Ukoliko u sporazumu Agencije i klijenta pojedina stavka nije navedena u ponudi/ugovoru/dodatku, tada se primjenjuju pravila utvrđena ovim Kodeksom. Obvezujuća ponuda, Ugovor ili dodatak moraju obuhvatiti iduće stavke:

**Obvezni elementi**

* Utvrđivanje svrhe istraživanja.
* Odgovornosti svake strane za ključne faze istraživanja.
* Određivanje vlasništva infrastrukture koja će biti korištena tijekom projekta (servere, aplikacije i sl.).
* Utvrđivanje pozicije svake strane u ugovoru (voditelj, zajednički voditelj, izvršitelj)
* Utvrđivanje kategorije osobnih podataka koje će biti obrađivane za potrebe ugovora
* Razdoblje čuvanja osobnih podataka (ukoliko isto nije utvrđeno tada se isti mogu čuvati maksimalno 24 mjeseca od provedbe istraživanja).
* Popis vanjskih suradnika (ukoliko su isti poznati prije početka istraživanja) i odobrenje za korištenje istih.
* Obvezu Agencije da svoje djelatnike obveže na poštovanje povjerljivosti i zaštitu osobnih podataka.
* Obvezu Agencije da svoje pod ugovaratelje obveže na poštovanje povjerljivosti i zaštitu osobnih podataka.
* Pravila postupanja u slučaju povrede osobnih podataka sa značajnim utjecajem na sudionike istraživanja;
* Definicije/rječnik koji se primjenjuje u Ugovoru
* Identifikacija primjenjive zakonske regulative

**U slučaju da je Agencija izvršitelj**

* Obvezu Agencije da obrađuje osobne podatke samo prema zabilježenim uputama voditelja obrade
* Obvezu brisanja ili vraćanja Voditelju obrade svih osobnih podataka nakon dovršetka pružanja usluga vezanih za obradu te brisanja postojeće kopije osim ako sukladno pravu Unije ili pravu države članice postoji obveza pohrane osobnih podataka ili ograničenje utvrđeno ovim kodeksom.
* Obvezu Agencije da uzimajući u obzir prirodu obrade, pomaže voditelju obrade putem odgovarajućih tehničkih i organizacijskih mjera, koliko je to moguće, da ispuni obvezu voditelja obrade u pogledu odgovaranja na zahtjeve za ostvarivanje prava ispitanika.
* Obvezu Agencije da pomaže voditelju obrade u osiguravanju usklađenosti s obvezama u skladu s člancima od 32. do 36., uzimajući u obzir prirodu obrade i informacije koje su dostupne izvršitelju obrade;
* Obvezu agencije da Voditelju obrade stavlja na raspolaganje sve informacije koje su neophodne za dokazivanje poštovanja obveza utvrđenih u ovom članku i koje omogućuju revizije, uključujući inspekcije, koje provodi voditelj obrade ili drugi revizor kojeg je ovlastio voditelj obrade, te im doprinose.
* Obvezu Voditelj obrade (klijenta) da uzimajući u obzir prirodu obrade, pomaže Agenciji koliko je to moguće, da ispuni svoje vlastite obveze u pogledu odgovaranja na zahtjeve za ostvarivanje prava ispitanika.

**Prema potrebi klijent može utvrditi/zatražiti**

* Dodatne zahtjeve za obradu osobnih podataka
* Popis primijenjenih organizacijskih i tehničkih mjera i obvezu korištenja istih.
* Identifikaciju mogućeg transfera osobnih podataka Van Agencije u Republiku Hrvatsku, u EU ili izvan EU. Agencija mora jasno uputiti klijenta ukoliko će osobni podaci biti transferirati van EU.

# Službenik za zaštitu podataka

Agencija koja radi u skladu sa ovim kodeksom mora imenovati Službenika za zaštitu podataka.

Službenih za zaštitu podataka mora potpisati ugovor o povjerljivosti sa Agencijom.

Službenik za zaštitu podataka može biti zaposlen u Agenciji ili obavljati zadaće na temelju ugovora o djelu.

Veći broj Agencija može imenovati jednog službenika za zaštitu podataka, pri tome Službenik mora biti lako dostupan iz svakog poslovnog nastana te ne smije biti u konfliktu interesa.

Službenik za zaštitu podataka mora imati minimalno pet (5) godina iskustva u području istraživanja tržišta, medija i javnog mnijenja ili relevantno iskustvo u području zaštite osobnih podataka.

Agencija priopćuje kontaktne podatke Službenika za zaštitu podataka nadzornom tijelu, te iste objavljuje na svojoj web stranici i drugim medijima informiranja kako smatra prikladnim.

Kontaktni podaci službenika za zaštitu podataka sadrže minimalno iduće stavke

* Ime
* Prezime
* E-mail
* Telefon (i/ili mobitel)
* Adresa

## Odgovornosti i ovlaštenja službenika za zaštitu podataka

Agencija je dužna uključiti službenika za zaštitu podataka u sve predmete sa potencijalnim utjecajem na osobne podatke, koji nisu obrađeni ovim kodeksom.

U provođenju aktivnosti u Agenciji službenik za zaštitu podataka radi po nalogu i za potrebe Uprave

* Službenik za zaštitu podataka mora imati pristup (na zahtjev) svim postupcima obrade.
* Službenik za zaštitu podataka mora planirati i provoditi edukaciju s svrhu održavanja znanja o uredbi te posebnim znanjima vezanim uz zaštitu osobnih podataka iz područja istraživanja tržišta, medija i javnog mnijenja.
* Službenik za zaštitu podataka može ispunjavati i druge zadaće i dužnosti koje ne dovode do sukoba interesa

Službenik za zaštitu podataka Agencije obavlja najmanje slijedeće zadaće

* Planira, provodi i/ili nadzire izvršenje edukacija i aktivnosti osvješćivanja djelatnika i suradnika Agencije. Također, provodi i/ili nadzire procjenu uspješnosti provedenog osposobljavanja.
* Uspostavlja i nadzire ispunjavanje evidencija zahtijevanih Uredbom, Zakonom, Kodeksom, Internim pravilnicima i postupcima organizacije i/ili zainteresiranih strana.
* Sudjeluje u svakoj dodatnoj procjeni učinka na zaštitu podataka koja nije predviđena i obrađena ovim kodeksom.
* Koordinira, planira, provodi i/ili nadzire provedbu internih i vanjskih revizija zaštite osobnih podataka, uključujući i reviziju od strane nadzornog tijela.
* Koordinira aktivnosti komunikacije sa svim zainteresiranim stranama.
* Nadzire poštovanje i izvršenje zahtjeva Uredbe, Zakona, Kodeksa, zainteresiranih strana i internih pravilnika i postupaka organizacije vezane uz obrade osobnih podataka.
* Nadzire u suradnji sa drugim djelatnicima organizacije poštovanje zahtjeva Agencije od strane vanjskih suradnika.
* Sudjeluje u procesu izvješćivanja o povredi osobnih podataka.
* Minimalno jednom godišnje, izvještava Upravu o stanju svih poviše navedenih aktivnosti te predlaže aktivnosti za poboljšanje postojećeg stanja.

Službenik za zaštitu podataka ove aktivnosti može provoditi sam, uz pomoć drugih djelatnika organizacije ili vanjskih suradnika.

## Evidencija aktivnosti obrade

Službenik za zaštitu podataka uspostavlja evidenciju svih obrada podataka koje su provedene za potrebe istraživačkih projekata, te nadzire primjereno ispunjavanje iste od stane djelatnika Agencije.

Evidencija mora biti u pisanom obliku, uključujući elektronički oblik, te ista mora biti jednostavno dostupna.

Evidencija mora obuhvatiti obrade u kojoj Agencija djeluje kao Voditelj, zajednički voditelj ili izvršitelj obrade.

Prema potrebi Agencija može dozvoliti uvid u dio ili cijelu Evidenciju nadzornom tijelu (isto mora učiniti na službeni zahtjev), Voditelju ili zajedničkom voditelju obrade, procesoru, te drugim zainteresiranim stranama uključujući i certifikacijska tijela.

### Minimalni elementi evidencije obrade za voditelja obrade

(a) ime i kontaktne podatke voditelja obrade i, ako je primjenjivo, zajedničkog voditelja obrade, predstavnika voditelja obrade i službenika za zaštitu podataka;

(b) svrhe obrade;

(c) opis kategorija ispitanika i kategorija osobnih podataka;

(d) kategorije primateljâ kojima su osobni podaci otkriveni ili će im biti otkriveni, uključujući primatelje u trećim zemljama ili međunarodne organizacije;

(e) ako je primjenjivo, prijenose osobnih podataka u treću zemlju ili međunarodnu organizaciju, uključujući identificiranje te treće zemlje ili međunarodne organizacije te, u slučaju prijenosa iz članka 49. stavka 1. drugog podstavka (Uredbe EU 2016/679), dokumentaciju o odgovarajućim zaštitnim mjerama;

(f) ako je to moguće, predviđene rokove za brisanje različitih kategorija podataka;

(g) ako je moguće, opći opis tehničkih i organizacijskih sigurnosnih mjera

### Minimalni elementi evidencije obrade za izvršitelja obrade

(a) ime i kontaktne podatke jednog ili više izvršitelja obrade i svakog voditelja obrade u čije ime izvršitelj obrade djeluje te, ako je primjenjivo, predstavnika voditelja obrade ili izvršitelja obrade te službenika za zaštitu podataka;

(b) kategorije obrade koje se obavljaju u ime svakog voditelja obrade;

(c) ako je primjenjivo, prijenos osobnih podataka u treću zemlju ili međunarodnu organizaciju, uključujući identificiranje te treće zemlje ili međunarodne organizacije te, u slučaju prijenosa iz članka 49. stavka 1. točke (h), dokumentaciju o odgovarajućim zaštitnim mjerama;

(d) ako je moguće, opći opis tehničkih i organizacijskih sigurnosnih mjera

## Evidencije i izvješćivanje o povredi osobnih podataka

Službenik za zaštitu podataka uspostavlja Evidenciju povreda osobnih podataka te nadzire primjereno ispunjavanje iste od strane djelatnika Agencije.

Evidencija povreda osobnih podataka mora sadržavati

1. Ime i kontakt podatke službenika za zaštitu osobnih podataka
2. Broj i naziv projekta (ili drugi identifikator predmeta na kojem se desila povreda osobnih podataka)
3. Naziv voditelja obrade podataka
4. Naziv uključenih izvršitelja obrade podataka
5. Vrstu istraživačkog projekta u kojem je utvrđena povreda
6. Fazu istraživačkog projekta u kojoj je utvrđena povreda
7. Popis zaposlenika/suradnika u Agenciji koje su bili uključeni u povredu osobnih podataka
8. Opis i kontekst povrede osobnih podataka
   1. Kategorije i približan broj dotičnih ispitanika
   2. Kategorije i približan broj dotičnih evidencija osobnih podataka
9. Opis vjerojatnih posljedica povrede osobnih podataka
10. Procjena utjecaja na prava i slobode pojedinca
    1. Ne predstavlja visok rizik za prava i slobode pojedinca
    2. Predstavlja visok rizik za prava i slobode pojedinaca
11. Opis planiranih i poduzetih mjera za rješavanje problema povrede osobnih podataka, uključujući prema potrebi i mjere umanjivanja njezinih štetnih posljedica

Zapisi u evidenciju o povredi osobnih podataka čuvaju se minimalno pet godina.

Službenik za zaštitu podataka priprema izvještaj o povredi osobnih podataka ukoliko prema procjeni postoji visok rizik za prava i slobode pojedinaca.

Službenik za zaštitu podataka minimalno jednom godišnje izvještava direktora/Upravu o upisima u Evidenciji povreda osobnih podataka te planiranim i poduzetim mjerama.

Službenik za zaštitu podataka bez odlaganja izvještava direktora/Upravu o upisu o Evidenciju povreda osobnih podataka ukoliko postoji visok rizik za prava i slobode pojedinaca.

Službenik za zaštitu podataka koordinira kanale komunikacije Agencije, nadzornog tijela, ispitanika i voditelja obrade

### Izvješćivanje nadzornog tijela

Ako je vjerojatno da će povreda osobnih podataka prouzročiti rizik za prava i slobode pojedinaca službenik za zaštitu podataka bez nepotrebnog odgađanja i, ako je izvedivo, najkasnije 72 sata nakon saznanja o toj povredi, izvješćuje nadzorno tijelo nadležno u skladu s člankom 55. o povredi osobnih podataka. Ako izvješćivanje nije učinjeno unutar 72 sata, mora biti popraćeno razlozima za kašnjenje.

Izvještaj o povredi osobnih podataka mora sadržavati

* priroda povrede osobnih podataka, uključujući, ako je moguće, kategorije i približan broj dotičnih ispitanika te kategorije i približan broj dotičnih evidencija osobnih podataka;
* ime i kontaktne podatke službenika za zaštitu podataka ili druge kontaktne točke od koje se može dobiti još informacija;
* vjerojatne posljedice povrede osobnih podataka;
* mjere koje je voditelj obrade poduzeo ili predložio poduzeti za rješavanje problema povrede osobnih podataka, uključujući prema potrebi mjere umanjivanja njezinih mogućih štetnih posljedica.

Izvještaj prije izvješćivanja nadzornog tijela mora odobriti ovlaštena osoba u Agenciji.

### Obavješćivanje ispitanika – u slučaju da je Agencija voditelj obrade

Službenik za zaštitu podataka priprema (Izvještaj o povredi osobnih podataka) za obavješćivanje ispitanika u slučaju povrede osobnih podataka u obradi povezanoj sa istraživačkim procesom, za koje je vjerojatno da će prouzročiti visok rizik za prava i slobode pojedinaca, te ukoliko nisu primijenjene tehničke i organizacijske mjere koje osobne podatke čine nerazumljivima bilo kojoj osobi koja im nije ovlaštena pristupiti.

Izvještaj o povredi osobnih podataka sadrži minimalno iduće stavke

* Ime i kontakt podatke službenika za zaštitu osobnih podataka
* Opis vjerojatnih posljedica povrede osobnih podataka
* Opis planiranih i poduzetih mjera za rješavanje problema povrede osobnih podataka, uključujući prema potrebi i mjere umanjivanja njezinih štetnih posljedica

Izvještaj prije obavješćivanja ispitanika mora odobriti ovlaštena osoba u Agenciji.

Obavješćivanje ispitanika o prirodi povrede osobnih podataka, za koje je vjerojatno da će prouzročiti visok rizik za prava i slobode pojedinaca Agencija može komunicirati upotrebom jasnog i jednostavnog jezika jednim ili kombinacijom idućih komunikacijskih kanala:

* Izravno uključenim ispitanicima,
* Javnom obavijesti ispitanicima putem vlastitog web site-a,
* Javnom obavijesti putem drugih sredstava javnog obavješćivanja
* Drugačije ukoliko to odluči nadzorno tijelo.

Provedbu obavješćivanja o povredi osobnih podataka ispitanicima nadzire Službenik za zaštitu osobnih podataka.

### Izvješćivanje (zajedničkog) voditelja obrade

Ako je vjerojatno da će povreda osobnih podataka prouzročiti rizik za prava i slobode pojedinaca službenik za zaštitu podataka izvješćuje (zajedničkog) voditelja obrade, bez nepotrebnog odgađanja.

Izvještaj o povredi osobnih podataka mora sadržavati

* priroda povrede osobnih podataka, uključujući, ako je moguće, kategorije i približan broj dotičnih ispitanika te kategorije i približan broj dotičnih evidencija osobnih podataka;
* ime i kontaktne podatke službenika za zaštitu podataka ili druge kontaktne točke od koje se može dobiti još informacija;
* vjerojatne posljedice povrede osobnih podataka;
* mjere koje je voditelj obrade poduzeo ili predložio poduzeti za rješavanje problema povrede osobnih podataka, uključujući prema potrebi mjere umanjivanja njezinih mogućih štetnih posljedica.

Izvještaj prije izvješćivanja voditelja obrade mora odobriti Ovlaštena osoba u Agenciji.

## Evidencija obrada za koje je provedena zasebna procjena učinka na zaštitu osobnih podataka

Agencija mora uspostaviti i održavati evidenciju svih istraživačkih projekata u kojim je provedena procjena učinka na zaštitu osobnih podataka sudionika istraživanja, koja nije obuhvaćena ovim Kodeksom.

Evidencija mora biti u pisanom obliku, uključujući elektronički oblik, te ista mora biti jednostavno dostupna.

Evidencija mora obuhvatiti obrade u kojoj Agencija djeluje kao Voditelj ili zajednički voditelj.

Prema potrebi Agencija može omogućiti uvid u dio ili cijelu Evidenciju nadzornom tijelu (isto mora učiniti uz službeni zahtjev), Voditelju ili zajedničkom voditelju obrade, procesoru, te drugim zainteresiranim stranama uključujući i certifikacijska tijela. Ovisno o vrsti nadzora Agencija treba osigurati identifikaciju osoba i organizacije koje vrše uvid u Evidenciju obrade ili sam proces obrade.

# Zakonitost obrade

Da bi Agencija mogla zakonito obrađivati osobne podatke, mora biti zadovoljena minimalno jedna pravna osnova za obradu.

Voditelj obrade mora odabrati najprikladniju pravnu osnovu za obradu podataka.

* Ukoliko je klijent voditelj obrade isti mora odabrati pravnu osnovu za obradu podataka.
* Agencija je dužna uputiti klijenta u eventualne dvojbe pri pravne osnove.

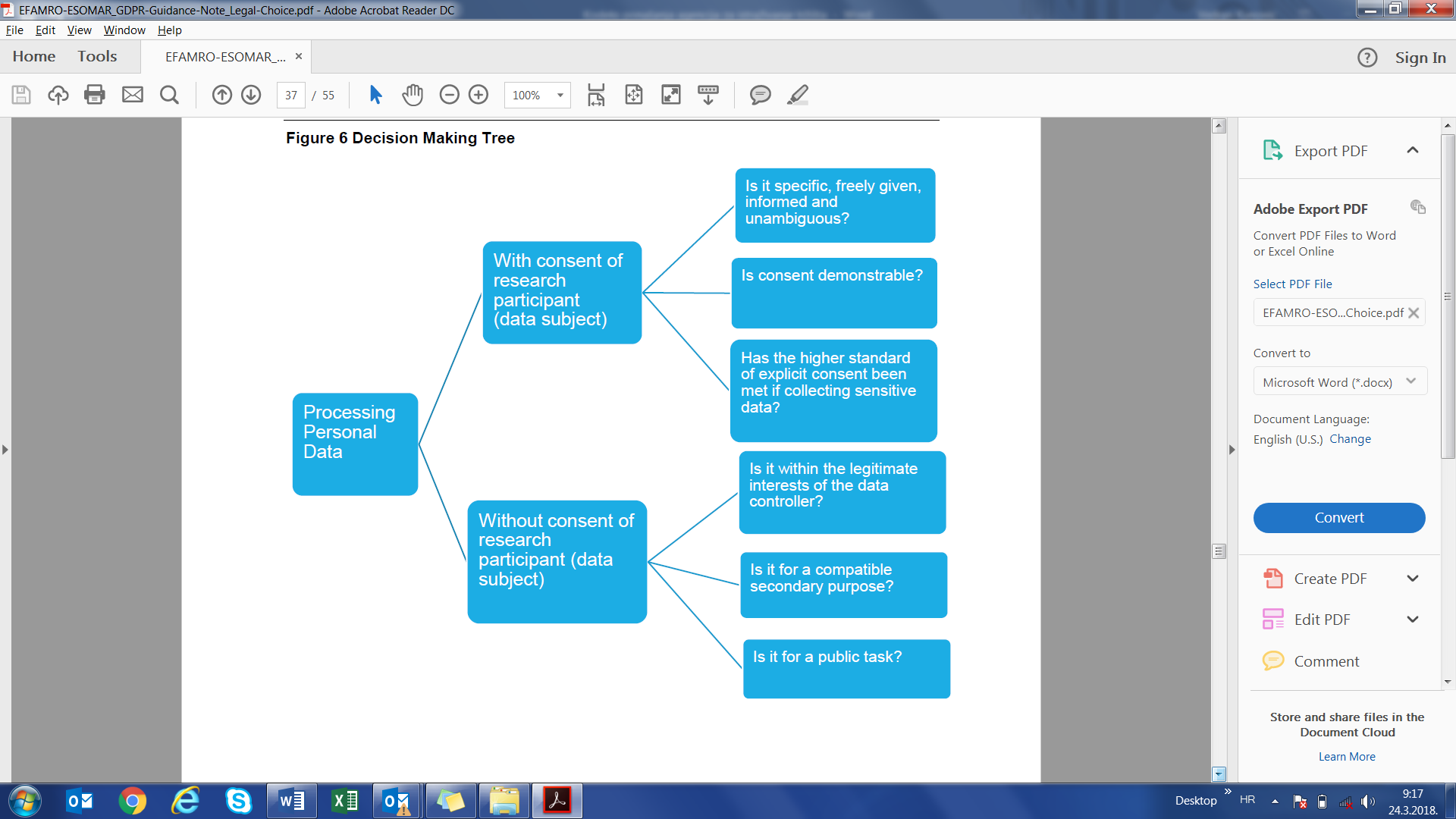
Općenito, pravne osnove u procesu istraživanja tržišta koje se mogu koristiti za obradu osobnih podataka su:

1. Privola sudionika istraživanja za obradu svojih osobnih podataka u svrhu istraživanja;

2. Legitimni interesi Voditelja obrade (ili treće strane)

3. Izvršavanje zadaće od javnog interesa ili pri izvršavanju službene ovlasti voditelja obrade

Slika[[5]](#footnote-5)



## Privola

Ukoliko je kao pravna osnova za obradu osobnih podataka odabrana Privola sudionika istraživanja za obradu u svrhu istraživanja voditelj obrade mora osigurati da je privola dana jasnom potvrdnom radnjom kojom se izražava dobrovoljan, poseban, informiran i nedvosmislen pristanak sudionika istraživanja na obradu osobnih podataka koji se odnose na njega.

* Izjava o privoli sudioniku istraživanja mora biti prezentirana u razumljivom i lako dostupnom obliku, uz upotrebu jasnog i jednostavnog jezika.
* Sudionika istraživanja se prije davanja privole mora obavijestiti o mogućnosti povlačenja privole u bilo kojem trenutku.
* Da bi sudionik istraživanja mogao dati privolu informiran, trebao mu se predstaviti identitet voditelja obrade i svrhe obrade za koju se upotrebljavaju osobni podaci.

Voditelj obrade mora moći dokazati da je ispitanik dao privolu za obradu svojih osobnih podataka u svrhu istraživanja, pisanom izjavom, uključujući elektroničku ili usmenom izjavom.

* Šutnja, unaprijed kvačicom (ili sl.) označeno polje ili manjak aktivnosti ne smatraju se privolom.
* Ako ispitanik da privolu u vidu pisane izjave koja se odnosi i na druga pitanja, zahtjev za privolu mora biti predočen na način da ga se može jasno razlučiti od drugih pitanja.

Ukoliko voditelj obrade ne pribavi privolu sudionika istraživanja za obradu svojih osobnih podataka u svrhu istraživanja, tada (potencijalni) sudionik ne smije sudjelovati u istraživanju.

* Privola treba obuhvatiti sve aktivnosti obrade koje se obavljaju u istu svrhu ili svrhe.
* Kada obrada ima višestruke svrhe, privolu bi trebalo dati za sve njih (npr. privola za sudjelovanje na anketi, te dodatna privola za kontat u svrhu sudjelovanja u drugom istraživanju).

### Privola djeteta

Obrada osobnih podataka djeteta zakonita je ako dijete ima najmanje 16 godina.

Ako je dijete ispod dobne granice od 16 godina takva je obrada zakonita samo ako je privolu dao ili odobrio nositelj roditeljske odgovornosti nad djetetom.

Agencija mora uložiti razumne napore u provjeru je li privolu u takvim slučajevima dao ili odobrio nositelj roditeljske odgovornosti nad djetetom, uzimajući u obzir dostupnu tehnologiju.

### Privola pri obradi posebnih kategorija osobnih podataka

Agencija može obrađivati posebne kategorije osobnih podataka za jednu ili više određenih svrha samo ukoliko je sudionik istraživanja dao izričitu privolu za obradu tih osobnih podataka.

Agencija može obrađivati posebne kategorije osobnih podataka za jednu ili više određenih svrha ukoliko je očito da ih je objavio sam sudionik istraživanja.

### Privola pri anketiranju telefonom

Zbog naravi telefonskih intervjua, nije izvedivo sudioniku istraživanja pročitati cijeli tekst Privole prije samog intervjua. Poslije prezentiranja osnovnih informacija istraživanja, te ključnih prava ispitanika koje uključuju pravo na povlačenje privole. Uz spomenuto sudionik treba biti upućen na web stranice sa Politikom Agencije o zaštitu osobnih podataka, detaljnim opisom prava ispitanika te kontaktima za potrebe komunikacije, prigovora ili drugog zahtjeva.

U slučaju da se razgovor sa sudionikom snima, za potrebe naknadne kontrole kvalitete, te kako bi se dokazalo postojanje privole sudionika istraživanja istome je to potrebno jasno naglasiti na početku intervjua.

Snimku je u svrhu dokazivanja davanja privole dozvoljeno čuvati minimalno dok postoji potreba pohranjivanja osobnih podataka, a maksimalno 2 godine od provođenja intervjua.

### Privola pri anketiranju webom

Zbog naravi web anketiranja i ograničenog sučelja, nije izvedivo sudioniku istraživanja prezentirati cijeli tekst Privole prije same ankete. Prije samog provođenja ankete, sudioniku istraživanja je potrebno prezentirati njegova prava minimalno prava na povlačenje privole. Uz spomenuto sudionik treba biti upućen na web stranice sa Politikom Agencije o zaštitu osobnih podataka, detaljnim opisom prava ispitanika te kontaktima za potrebe komunikacije, prigovora ili drugog zahtjeva.

Agencija je dužna zabilježiti prihvaćanje privole i čuvati za potrebe dokaza postojanje privole minimalno dok postoji potreba pohranjivanja osobnih podataka, a maksimalno 2 godine od provođenja intervjua.

### Povlačenje privole

Sudionik istraživanja ima pravo u svakom trenutku povući svoju privolu.

Povlačenje privole sudionika istraživanja mora biti jednako jednostavno kao i njezino davanje.

Prilikom povlačenja privole sudionik istraživanja dužan je potvrditi svoji identitet Agenciji.

Povlačenje privole ne utječe na zakonitost obrade na temelju privole prije njezina povlačenja.

Agencija je dužna izuzeti i obrisati podatke sudionika istraživanja ukoliko su isti dostupni.

Ukoliko sudionik istraživanja zatraži brisanje osobnih podataka nakon što su isti već anonimizirani (npr. statistički obrađeni za potrebe izvještavanja), navedene podatke nije moguće izuzeti iz izvještaja.

Agencija mora čuvati dokaz o povlačenju privole sudionika istraživanja minimalno dvije godine, a maksimalno pet godina od istraživačkog projekta na koji se odnosi privola.

### Mogući primjeri korištenja privole u istraživačkim projektima

* Kvantitativno ili kvalitativno istraživanje temeljeno na slučajnom odabiru ispitanika
* Istraživanja na panelu ispitanika
* Online istraživanja
* Istraživanja medijskih publika
* Istraživanje zadovoljstva kupaca (koje se ne temelje na postojećim bazama podataka klijenata)
* Demografska segmentacija bazirana na istraživačkim projektima
* Istraživanje temeljeno na praćenju podataka prikupljenih u digitalnom okruženju

## Legitimni interes

Agencija može provoditi istraživačke projekte temeljene na legitimnim interesima Voditelja obrade (ili treće strane), osim ako su takvi interesi nadjačani temeljnim pravima i slobodama nositelja sudionika istraživanja

U određivanju legitimnih interesa potrebno je osigurati uravnoteženje interesa voditelja obrade sa bilo kakvom povredom prava i sloboda ili interesa sudionika istraživanja. Postupak utvrđivanja legitimnog interesa i odluke o uravnoteženju:

1. *Utvrditi čiji je legitimni interes (primjer)*
   * Legitimni interes klijenta kada se provode istraživački projekti na sudionicima istraživanja iz interne baze podataka klijenta. Važno je naglasiti da je klijent dužan odlučiti je li moguće odabrati pravnu osnovu, u ovom slučaju legitimni interes, kao kriterij za provedbu istraživanja.
   * Legitimni interes Agencije koja kontaktira sudionike istraživanja za potrebe provedbe kontrole kvalitete prikupljenih podataka sukladno zahtjevima za osiguranje kvalitete struke.
2. *Odrediti je li obrada nužna za ostvarivanje interesa*
   * Važno je razmotriti proporcionalnost obrade. Mogu li se ciljevi postići prikupljanjem manje podataka?
   * Postoje li još sredstava za povećanje privatnosti u tu svrhu (dodatne privole, enkripcije?)
3. *Uravnotežiti interese voditelja obrade sa interesima sudionika istraživanja*
   * Procijeniti je li interes voditelja obrade nadjačan temeljnim pravima i interesima subjekta istraživanja.
   * Važno je razmotriti utjecaj na subjekte istraživanja, način na koji se podaci obrađuju te razumna očekivanja ispitanika.
4. *Dokumentiranje odluke o uravnoteženju*
   1. *potrebno je dokumentirati razloge temeljem kojega su* izvedeni zaključci postupka uravnoteženja (GDPR accountability principle)

### Legitimni interes Agencije u svrhu kontrole kvalitete

Ovim kodeksom ponašanja potvrđuje se legitimni interes Agencije da za potrebe kontrole kvalitete može (naknadno) kontaktirati sudionike istraživanja, sukladno normama za osiguranje kvalitete u području istraživanje tržišta, medija i javnog mnijenja.

* Sudionika istraživanja potrebno je informirati o mogućnosti provedbe aktivnosti kontrole kvalitete, kako bi isti mogao očekivati obradu u dotičnu svrhu.
* Agencija je dužna uspostaviti i primijeniti interno odobrene postupke kontrole rada za sve vrste istraživačkih projekata sukladno normama za osiguranje kvalitete u području istraživanja tržišta.
  + Postupci kontrole Agencije moraju utvrđivati minimalne i maksimalne razine kontrole kvalitete.
* U svrhu osiguranja sukladnosti sa normama za osiguranje kvalitete u području istraživanja tržišta, medija i javnog mnijenja, Agencija je dužna čuvati zapise o provedbi kontrole kvalitete minimalno jednu godinu, a maksimalno dvije godine.

### Mogući primjeri korištenja legitimnog interesa u istraživačkim projektima

* Istraživanje zadovoljstva kupaca (na postojećim bazama podataka kupaca).
* Kvantitativno ili kvalitativno istraživanje uz korištenje baze podataka klijenata.
* Analiza podataka sa kartica lojalnosti.
* Istraživanje korištenjem postojećih skupova podataka ili podataka treće strane (tj. podataka koji nisu izravno pribavljeni od strane pojedinca ili gdje nema ugovorenih odnosa) kao što su analize društvenih medija.

## Izvršavanje zadaće od javnog interesa ili izvršavanje službene ovlasti voditelja obrade

Agencija koja provodi istraživanja za potrebe izvršavanje zadaće od javnog interesa ili izvršavanje službene ovlasti voditelja obrade radi isključivo prema nalogu, te ne odgovara za utvrđivanje legitimnog interesa voditelja obrade.

# Definicije

**Klijent** znači bilo koji pojedinac ili organizacija koja zahtijeva, provodi ili se pretplati na sve ili bilo koji dio istraživačkog projekta.

**Privola** ispitanika znači svako dobrovoljno, posebno, informirano i nedvosmisleno izražavanje želja sudionika istraživanja kojim on izjavom ili jasnom potvrdnom radnjom daje pristanak za obradu osobnih podataka koji se na njega odnose;

**Voditelj obrade** je fizička ili pravna osobu, tijelo javne vlasti, agencija ili drugo tijelo koje samo ili zajedno s drugima određuje svrhe i načine obrade osobnih podataka.

**Primatelj** znači fizička ili pravna osoba, tijelo javne vlasti, agencija ili drugo tijelo kojem se otkrivaju osobni podaci, neovisno o tome je li on treća strana. Međutim, tijela javne vlasti koja mogu primiti osobne podatke u okviru određene istrage u skladu s pravom Unije ili države članice ne smatraju se primateljima; obrada tih podataka koju obavljaju ta tijela javne vlasti mora biti u skladu s primjenjivim pravilima o zaštiti podataka prema svrhama obrade;

**Treća strana** znači fizička ili pravna osoba, tijelo javne vlasti, agencija ili drugo tijelo koje nije ispitanik, voditelj obrade, izvršitelj obrade ni osobe koje su ovlaštene za obradu osobnih podataka pod izravnom nadležnošću voditelja obrade ili izvršitelja obrade;

**Povreda osobnih podataka** 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;.

**Osobni podaci** znači svi podaci koji se odnose na sudionika istraživanja čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi („ispitanik”); pojedinac čiji se identitet može utvrditi jest osoba koja se može identificirati izravno ili neizravno, osobito uz pomoć 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**;**

**Biometrijski podaci** znači osobni podaci dobiveni posebnom tehničkom obradom u vezi s fizičkim obilježjima, fiziološkim obilježjima ili obilježjima ponašanja pojedinca koja omogućuju ili potvrđuju jedinstvenu identifikaciju tog pojedinca, kao što su fotografije lica ili daktiloskopski podaci

**Podaci koji se odnose na zdravlje** znači osobni podaci povezani s fizičkim ili mentalnim zdravljem pojedinca, uključujući pružanje zdravstvenih usluga, kojima se daju informacije o njegovu zdravstvenom statusu;

**Poduzeće** znači fizička ili pravna osoba koja se bavi gospodarskom djelatnošću, bez obzira na pravni oblik te djelatnosti, uključujući partnerstva ili udruženja koja se redovno bave gospodarskom djelatnošću

**Agencija** znači poduzeće čija je primarna djelatnost istraživanje tržišta, medija i javnog mnijenja.

**Grupa poduzetnika** znači poduzetnik u vladajućem položaju te njemu podređeni poduzetnici

**Obvezujuća korporativna pravila** znači politike zaštite osobnih podataka kojih se voditelj obrade ili izvršitelj obrade s poslovnim nastanom na državnom području države članice pridržava za prijenose ili skupove prijenosa osobnih podataka voditelju obrade ili izvršitelju obrade u jednoj ili više trećih zemalja unutar grupe poduzetnika ili grupe poduzeća koja se bave zajedničkom gospodarskom djelatnošću;

**Relevantni i obrazloženi prigovor** znači prigovor na nacrt odluke kao i na to je li došlo do kršenja ove Uredbe, ili je li djelovanje predviđeno u vezi s voditeljem obrade ili izvršiteljem obrade u skladu s ovom Uredbom, koji jasno pokazuje važnost rizika koje predstavlja nacrt odluke u pogledu temeljnih prava i sloboda ispitanika i, ako je primjenjivo, slobodnog protoka osobnih podataka unutar Unije

**Izrada profila** znači svaki oblik automatizirane obrade osobnih podataka koji se sastoji od uporabe osobnih podataka za ocjenu određenih osobnih aspekata povezanih s pojedincem, posebno za analizu ili predviđanje aspekata u vezi s radnim učinkom, ekonomskim stanjem, zdravljem, osobnim sklonostima, interesima, pouzdanošću, ponašanjem, lokacijom ili kretanjem tog pojedinca;

**Izvršitelj obrade** je fizička ili pravna osoba, tijelo javne vlasti, agencija ili drugo tijelo koje obrađuje osobne podatke u ime voditelja obrade.

**Obrada** znači svaki postupak ili skup postupaka koji se obavljaju na osobnim podacima ili na skupovima osobnih 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;

**Ograničavanje obrade** znači označivanje pohranjenih osobnih podataka s ciljem ograničavanja njihove obrade u budućnosti;

**Pseudonimizacija** znači obrada osobnih podataka na način da se osobni podaci više ne mogu pripisati određenom sudioniku istraživanja bez uporabe dodatnih informacija, pod uvjetom da se takve dodatne informacije drže odvojeno te da podliježu tehničkim i organizacijskim mjerama kako bi se osiguralo da se osobni podaci ne mogu pripisati pojedincu čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi;

**Sustav pohrane** znači svaki strukturirani skup osobnih podataka dostupnih prema posebnim kriterijima, bilo da su centralizirani, decentralizirani ili raspršeni na funkcionalnoj ili zemljopisnoj osnovi;

**Primarni podaci** podrazumijevaju podatke koje je prikupio istraživač od pojedinca ili o pojedincu u svrhu istraživanja. Primarni podaci mogu sadržavati osobne podatke.

**Sekundarni podaci** podrazumijevaju podatke koje je prikupio istraživač od drugih izvora. Sekundarni podaci mogu sadržavati osobne podatke

**Analiza podataka** znači proces ispitivanja skupova podataka koji otkrivaju skrivene obrasce, nepoznate korelacije, trendove, postavke i druge korisne informacije za potrebe istraživanja.

**Sudionik istraživanja** je pojedinac čiji se osobni podaci koriste ili će biti korišteni u istraživanju. U svrhu Kodeksa sudionik istraživanja označava identificiranu ili prepoznatljivu fizičku osobu

čiji će osobni podaci biti korišteni u istraživanju.

**Pasivno prikupljanje podataka** znači prikupljanje osobnih podataka promatranjem, mjerenjem ili evidentiranjem pojedinih radnji ili ponašanja.

**Izvještavanje** obuhvaća bilo koji oblik prezentacije ili prikaza rezultata istraživanja; što može uključivati pripremu izvještaja, prezentacije ili skupova podataka koje su dostavljeni klijentu kao rezultat istraživačkog projekta.

**Istraživanje/istraživački projekt** je sustavno prikupljanje i tumačenje informacija o pojedincima i organizacijama. U istraživanju se koriste statističke i analitičke metode i tehnike primijenjenih društvenih, bihevioralnih i podatkovnih znanosti kako bi se stvorili uvidi i podržao proces donošenje odluka od strane pružatelja roba i usluga, javne i državne uprave, neprofitnih organizacija i šire javnosti. Istraživanje uključuje sve oblike istraživanja tržišta, medija i javnog mnijenja i analize podataka.

**Istraživanja u statističke svrhe** - statističke svrhe podrazumijevaju sve radnje prikupljanja i obrade osobnih podataka potrebnih za statistička istraživanja ili za izradu statističkih rezultata. Izlazi statističkih istraživanja rezultiraju skupnim podacima koji se ne koriste za podupiranje mjera ili odluka u vezi s pojedincima. Rezultati statističkih istraživanja mogu se koristiti u druge svrhe, uključujući i znanstvena istraživanja

1. Appropriate use of different legal bases under the GDPRJune 2017 (str 4) [↑](#footnote-ref-1)
2. Appropriate use of different legal bases under the GDPRJune 2017 (str 7) [↑](#footnote-ref-2)
3. ICC/Esomar international code on Market, Opinion and Social Research and Data Analitics (str 7) [↑](#footnote-ref-3)
4. Appropriate use of different legal bases under the GDPRJune 2017 (str 8) [↑](#footnote-ref-4)
5. Appropriate use of different legal bases under the GDPRJune 2017 [↑](#footnote-ref-5)