OPĆI UVJETI KORIŠTENJA IT RJEŠENJA I PRUŽANJA IT USLUGA

1. OPĆE ODREDBE

Ovim Općim uvjetima korištenja IT rješenja i pružanja IT usluga (u daljnjem tekstu: **Opći uvjeti**) uređuju se međusobna prava i obveze između društva **SPAN d.d., Koturaška cesta 47, 10 000 Zagreb, OIB: 19680551758** (u daljnjem tekstu: **Pružatelj**) i korisnika u vezi s isporukom, održavanjem i korištenjem IT rješenja te pružanjem IT usluga definiranih u članku 3. ovih Općih uvjeta (u daljnjem tekstu: **IT rješenja i usluge**).

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se isključivo na pružanje i korištenje IT rješenja i usluga unutar Europskog gospodarskog prostora (*European Economic Area* – EEA). Korisnik se obvezuje koristiti IT rješenja i usluge u skladu s ovom teritorijalnom ograničenošću.

Korisnik u smislu ovih Općih uvjeta može biti pravna osoba ili fizička osoba koja obavlja registriranu gospodarsku djelatnost, a koja je s Pružateljem sklopila ugovor o isporuci IT rješenja i pružanju IT usluga (u daljnjem tekstu: **Osnovni ugovor**).

Ovi Opći uvjeti sastavni su dio svakog Osnovnog ugovora te se primjenjuju na sve ponude, narudžbenice, isporuke i korištenje IT rješenja i usluga, osim ako je u Osnovnom ugovoru ili drugom pisanom dokumentu koji su ugovorne strane potpisale izričito ugovoreno drukčije.

2. DEFINICIJE

2.1. Pojmovi iz ovih Općih uvjeta imaju sljedeća značenja:

2.1. „**Korisnik**“ znači subjekt koji prihvaća ove Opće uvjete u svrhu upotrebe IT rješenja i usluga za svoje poslovne potrebe. Subjekt može biti isključivo osoba koja obavlja gospodarsku djelatnost (npr. pravna osoba, obrt, samostalna djelatnost i sl.).

2.2. „**Ponuda**“ znači svaki prijedlog za sklapanje ugovora koji Pružatelj upućuje Korisniku, a koji sadrži bitne elemente predloženog pravnog posla (uključujući, ali ne ograničavajući se na opis proizvoda, usluga ili licenci, cijenu ili način njezina određivanja i druge relevantne uvjete), neovisno o njegovu nazivu, obliku ili načinu dostave. Ponudom se osobito smatra i prikaz proizvoda, usluga ili licenci na platformi Pružatelja (uključujući korisničko sučelje, web-stranicu ili aplikaciju), ako takav prikaz Korisniku omogućuje izravno podnošenje narudžbe ili sklapanje ugovora. Ponuda se može dati ili prihvatiti u pisanom ili elektroničkom obliku, uključujući putem elektroničke pošte, internetskih obrazaca, korisničkog sučelja ili drugih sredstava elektroničke komunikacije, kao i konkludentnim radnjama iz kojih se može pouzdano utvrditi volja za sklapanjem ugovora, osim ako je ovim Uvjetima drukčije određeno. Ponuda se ne može dati niti prihvatiti u usmenom obliku. Ako nije izričito drukčije navedeno, Ponuda obvezuje Pružatelja u roku naznačenom u Ponudi, a u protivnom u razumnom roku od njezina slanja odnosno objave.

2.3. „**Narudžbenica**“ znači izjava volje Korisnika upućena Pružatelju kojom Korisnik, na temelju Ponude ili drugog relevantnog prikaza proizvoda, usluga ili licenci, naručuje određene proizvode, usluge ili licence te izražava namjeru sklapanja ugovora pod uvjetima navedenima u Ponudi odnosno ovim Uvjetima. Narudžbenica se može dostaviti u pisanom ili elektroničkom obliku, uključujući putem elektroničke pošte, internetskih obrazaca, korisničkog sučelja, platforme Pružatelja ili drugih sredstava elektroničke komunikacije, kao i konkludentnim radnjama koje nedvojbeno upućuju na volju za naručivanjem, osim ako je ovim

Uvjetima drukčije određeno. Ako nije izričito drukčije navedeno, dostavom Narudžbenice smatra se da je Korisnik upoznat s Ponudom i ovim Uvjetima te da ih u cijelosti prihvaća.

2.4. „**Pisani put**“ znači svaki oblik komunikacije kojim se sadržaj izjave volje može trajno ili privremeno zabilježiti i reproducirati, neovisno o mediju ili tehničkom sredstvu putem kojeg je prenesen, a koji omogućuje identifikaciju pošiljatelja i sadržaja izjave. Pisani put osobito uključuje komunikaciju putem pošte, elektroničke pošte, internetskih obrazaca, korisničkog sučelja, informacijskih sustava ili drugih sredstava elektroničke komunikacije. Usmena komunikacija ne smatra se pisanim putem u smislu ovih Uvjeta.

2.5. „**Ovlaštena osoba za kontakt**“ znači fizička osoba koju je Korisnik ovlastio za naručivanje, izmjene, nadogradnje, otkazivanje i produljenje pretplata, primanje obavijesti o ažuriranju Osnovnog ugovora, općih uvjeta te komuniciranje s Pružateljem o svim stvarima vezanima uz financije i obračun usluga.

2.6. „**Ovlaštena tehnička osoba**“ znači fizička osoba koju je Korisnik ovlastio za prijavu tehničkih poteškoća i/ili zahtjeva vezanih uz isporučena IT rješenja i usluge.

2.7. „**Ovlaštena administrativna osoba platforme Span.Zone**“ znači fizička osoba koju je Korisnik ovlastio za administraciju, naručivanje i upravljanje korisničkim računima na platformi Span.Zone.

2.8. „**Radno vrijeme**“ znači vrijeme od ponedjeljka do petka od 09:00 – 16:00 sati po lokalnom vremenu (CET). Prekovremeni rad nastupa od 16:00 do 09:00 sati, pri čemu se vrijeme od 22:00 sata smatra noćnim radom. Rad subotom, nedjeljom i hrvatskim blagdanima smatra se prekovremenim radom.

2.9. „**Tenant**“ znači logički izdvojeno i izolirano cloud okruženje unutar infrastrukture pružatelja tehnoloških rješenja koje predstavlja i dodijeljeno je jednoj organizaciji (korisniku) te služi kao središnja jedinica za upravljanje korisničkim računima, identitetima, licencama, sigurnosnim postavkama i korištenjem pripadajućih cloud usluga.

2.10. „**Vlasništvo Tenanta”** znači pravno i operativno pravo organizacije na uspostavu i zadržavanje potpune kontrole nad jednim ili više pripadajućih Tenanta, uključujući, ali ne ograničavajući se na upravljanje korisničkim računima, identitetima, podacima, licencama, sigurnosnim postavkama te pristup cloud uslugama i njihovo korištenje.

2.11. „**Povezano društvo”** znači svaka pravna osoba koja izravno ili neizravno upravlja ugovornom stranom, kojom ugovorna strana upravlja ili koja je pod zajedničkim upravljanjem s ugovornom stranom, pri čemu se smatra da upravljanje postoji ako takva pravna osoba izravno ili neizravno drži više od 50 % (pedeset posto) vrijednosnih papira s pravom glasa ili na drugi način ima ovlast određivati upravljanje i poslovne odluke predmetne pravne osobe.

2.12. „**Ticket**“ znači digitalni zapis komunikacije između Korisnika i Pružatelja povezan s isporukom usluga podrške i održavanja koji se, ovisno o prirodi zahtjeva, može klasificirati kao Incident, Problem, Zahtjev za promjenom ili Zahtjev za informacijom.

2.13. „**Incident**“ znači neželjeni događaj koji uzrokuje ili može uzrokovati degradaciju performansi sustava ili nedostupnost istog.

2.14. „**Major Incident**“ znači vrsta incidenata koja ima vrlo velik utjecaj na poslovni servis, obuhvaća sve korisnike poslovnog servisa te za čije je rješavanje potrebno angažirati dodatne resurse i aktivirati hitne komunikacijske kanale.

2.15. „**Workaround**“ znači zaobilazno rješenje koje se može primijeniti radi povećanja performansi ili ponovne uspostave dostupnosti sustava.

2.16. „**Problem**“ znači izvorni uzrok jednog ili više Incidenata čije se upravljanje provodi s ciljem trajnog uklanjanja uzroka i sprječavanja ponovnog nastanka Incidenata. Upravljanje Problemima može biti reaktivno (nakon nastanka Major Incidenata) ili proaktivno, na temelju nadzora sustava, iskustva te informacija proizvođača.

2.17. „**Zahtjev za promjenom (ZZP)**“ znači zahtjev Korisnika upućen Pružatelju za izvođenjem promjena koje ne utječu na rad predmetnog sustava ili na način na koji se predmetni sustav trenutačno koristi. Takve promjene može zatražiti ovlašteni predstavnik Korisnika.

2.18. „**Zahtjev za informacijom (ZZI)**“ znači zahtjev Korisnika upućen Pružatelju za informacijom o radu predmetnih servisa, opsegu pružane usluge, izvještajima i slično. Ne uključuje edukaciju, izradu tehničkih rješenja, savjetovanje i/ili projektne zadatke.

2.19. „**Standardne promjene (*Service Request*)“** znači promjene koje ne utječu na rad predmetnog sustava ili na način na koji se predmetni sustav trenutačno koristi.

2.20. „**Velika promjena (*Major Change*)**“ znači promjene koje mijenjaju način ili utječu na rad predmetnog sustava.

2.21. „**Hitna promjena**“ je posebna vrsta promjene kod koje je vrlo bitno da se provede u što kraćem roku. Neprovođenje promjene moglo bi imati vrlo velik utjecaj na poslovanje Korisnika kojem Span pruža uslugu. Hitna promjena provodi se isključivo tijekom rješavanja incidenta prioriteta 1 ili 2.

2.22. „**SLA (*Service Level Agreement*)**“ su uvjeti i načini pružanja usluge podrške i održavanja koje Pružatelj pruža Korisniku.

2.23. „**Service Desk**“ znači jedinstvena točka kontakata za Korisnika u sklopu pružanja usluge podrške i održavanja.

2.24. „**Vrijeme odziva**“ znači vrijeme proteklo od trenutka prijave incidenta ili njegove detekcije u slučaju postojanja proaktivnog nadzora do trenutka kada je Korisnik obaviješten neautomatiziranim načinom da je isti zaprimljen tj. uočen.

2.25. „**Vrijeme rješavanja**“ znači vrijeme proteklo od evidencije Ticketa do trenutka kada je zaključeno da posljedice uzrokovane incidentom više nisu evidentne, odnosno nemaju utjecaj na rad. Za ZZP i ZZI vrijeme rješavanja je zaključeno kada je zahtjev ispunjen, odnosno kada je odgovoreno na upit.

2.26. „**Udaljeni pristup**“ znači pristup IT sustavu ili komponentama bez fizičke prisutnosti (VPN).

2.27. „**OS (Operativni sustav)**“ znači osnovni softver koji upravlja hardverskim resursima i omogućuje izvođenje aplikacija.

2.28. „**SLA Standard (8x5)**“ znači režim podrške tijekom Radnog vremena.

2.29. „**SLA Standard+ (24x7 za Sev.1)**“ znači režim podrške svaki dan od 00h do 24h za sve incidente prioriteta 1, dok se za sve ostale incidente i zahtjeve primjenjuju odzivna vremena samo tijekom Radnog vremena.

2.30. „**SLA Gold (24x7)**“ znači režim podrške svaki dan od 00h do 24h za sve incidente i zahtjeve Korisnika.

2.31. „**Tehnička podrška**“ znači usluge koje Pružatelj pruža korisnicima u vezi s korištenjem platforme Span.Zone, uključujući pomoć pri korištenju funkcionalnosti, upravljanje korisničkim računima i Tenantima te podršku povezanu s proizvodima i uslugama. Tehnička podrška može biti besplatna ili naplatna, pri čemu se naplatna podrška pruža i obračunava sukladno važećoj Ponudi dostavljenoj na zahtjev Korisnika.

3. IT RJEŠENJA I USLUGE

3.1. Vrste IT rješenja i usluga

IT rješenja i usluge koje Pružatelj pruža Korisnicima obuhvaćaju:

(a) Microsoftove proizvode i usluge:

- pretplate na Microsoftove online usluge;
- pretplate na Microsoftov softver (*Microsoft software subscription*);
- Azure:
    - Azure potrošnja (*Azure consumption*);
    - Azure rezervacije (*Azure Reservations*);
    - Azure Savings (*Azure Savings*);
    - Azure Marketplace;
- trajne softverske licence (*Microsoft perpetual licence*).

(b) Googleove proizvode i usluge:

- pretplate na Googleove proizvode (Google Workspace);
- Google Cloud Platform (GCP):
    - plaćanje prema potrošnji (po stvarnoj upotrebi) (*On-demand Pay-as-you-go*);
    - popust uz obvezu korištenja (*Committed use discount* – GCP);
    - popust na temelju kontinuirane upotrebe (*Sustained use discount* – GCP);
- Cloud identitet (*Cloud Identity*) — licence za identitet i pristup (IAM);
- Chrome Enterprise / ChromeOS licence.

(c) Podršku i održavanje:

- podršku za Microsoft 365.

Točan opseg, količina i trajanje pojedinih IT rješenja i usluga definiraju se Osnovnim ugovorom.

3.2. Proizvodi trećih strana i povezane usluge Pružatelja

Opseg, sadržaj, funkcionalnosti, kvaliteta, dostupnost, trajanje korisničkih prava te uvjeti korištenja proizvoda i usluga trećih strana, uključujući ali ne ograničavajući se na Microsoftove i Googleove (u daljnjem tekstu: „Proizvodi trećih strana“), određeni su isključivo od strane njihovih izdavatelja odnosno pružatelja usluga (u daljnjem tekstu: „Proizvođači“) te su uređeni njihovim važećim uvjetima korištenja, pravilima, licenčnim odredbama, SLA-ovima i tehničkom dokumentacijom.

Ne dovodeći u pitanje prethodno navedeno, opseg, kvaliteta i trajanje korištenja Microsoftovih proizvoda i usluga definirani su od strane društva Microsoft u važećem ugovoru *Microsoft Customer Agreement* (u daljnjem tekstu: Microsoftov korisnički ugovor) i pripadajućoj

dokumentaciji. Pružatelj nema utjecaja na razvoj, sadržaj ni uvjete pružanja Microsoftovih proizvoda i usluga, te se oni pružaju Korisniku isključivo u opsegu, kvaliteti i trajanju kako su određeni Microsoftovim korisničkim ugovorom, bez ikakvih izmjena ili dopuna od strane Pružatelja. U slučaju nesuglasja između odredbi Microsoftovog korisničkog ugovora i odredbi ovih Općih uvjeta ili Ponude, u dijelu koji se odnosi na Microsoftove proizvode i usluge primjenjuju se odredbe Microsoftovog korisničkog ugovora.

Proizvođači imaju pravo u bilo kojem trenutku jednostrano mijenjati, dopunjavati ili ukidati svoje proizvode i usluge, uključujući njihovu funkcionalnost, dostupnost, tehničke karakteristike, sigurnosne značajke i licenčne modele, u skladu s vlastitim poslovnim pravilima.

Pružatelj nema utjecaja na razvoj, sadržaj, izmjene, dostupnost, kontinuitet pružanja niti uvjete korištenja Proizvoda trećih strana te u tom dijelu ne daje nikakva jamstva niti preuzima bilo kakvu odgovornost, uključujući ali ne ograničavajući se na:

- dostupnost ili neprekidnost rada,
- promjene funkcionalnosti ili ukidanje pojedinih značajki,
- izmjene licenčnih modela ili cijena,
- sigurnosne ili tehničke promjene,
- interoperabilnost s drugim sustavima.

Proizvodi trećih strana pružaju se Korisniku po načelu „kakvi jesu“ („*as is*“) i „kako su dostupni“ („*as available*“), sukladno uvjetima koje određuju Proizvođači.

Korisnik je dužan koristiti Proizvode trećih strana u skladu s važećim uvjetima, pravilima i licenčnim odredbama pojedinog Proizvođača te snosi odgovornost za svako njihovo kršenje.

Pružatelj odgovara isključivo za vlastite usluge koje pruža Korisniku u vezi s Proizvodima trećih strana (uključujući administraciju, implementaciju, održavanje, podršku i naplatu), i to u opsegu izričito ugovorenom Ponudom ili Osnovnim ugovorom, ali ne odgovara za funkcioniranje ni dostupnost isporučenih Proizvoda trećih strana.

Usluge podrške i održavanja koje Pružatelj pruža u vezi s Proizvodima trećih strana ovise o mogućnostima i ograničenjima koje nameću Proizvođači, uključujući dostupnost administrativnih alata, pristupa (npr. tenantski ili delegirani pristup), dokumentacije i podrške Proizvođača, te Pružatelj ne odgovara za nemogućnost ili ograničenja u pružanju takvih usluga koja proizlaze iz postupanja ili ograničenja Proizvođača.

3.3. Microsoftovi proizvodi i usluge

Pružatelj isporučuje Microsoftove proizvode i usluge kao ovlašteni *Cloud Solution Provider* (CSP) partner društva Microsoft Ireland Operations Limited (u daljnjem tekstu: Microsoft), isključivo putem CSP programa.

Pružatelj je ovlašten:

- nuditi i distribuirati Microsoftove proizvode i usluge koji su predmetom ovih Općih uvjeta;
- zaprimati ispunjenja Microsoftovih tražbina od Korisnika;
- pružati stručnu tehničku pomoć u vezi s korištenjem Microsoftovih proizvoda i usluga.

Za korištenje Microsoftovih proizvoda i usluga Korisnik je obvezan prihvatiti Microsoftov korisnički ugovor koji se ima smatrati posebnim ugovorom sklopljenim između Microsofta i Korisnika u trenutku isporuke Microsoftovih proizvoda i usluga, a koji se primjenjuje izravno

između Korisnika i Microsofta. Pružatelj u tom odnosu sudjeluje kao ugovorni partner Microsofta u lancu distribucije, bez utjecaja na sadržaj navedenog ugovora.

Korisnik je dužan osigurati prihvaćanje Microsoftova korisničkog ugovora u razdoblju od sklapanja Osnovnog ugovora do isporuke Microsoftovih proizvoda i usluga.

Smatra se da je Microsoftov korisnički ugovor valjano prihvaćen od strane Korisnika najkasnije u trenutku isporuke odnosno aktivacije Microsoftovih proizvoda ili usluga, a može biti prihvaćen osobito:

- potpisom Osnovnog ugovora,
- prihvaćanjem Ponude koja sadrži ili upućuje na Microsoftov korisnički ugovor,
- izdavanjem Narudžbenice, ili
- prihvaćanjem putem Microsoftovog administratorskog portala (dostupnog na sljedećoj poveznici: Microsoft 365 admin center) od strane osobe s pravima globalnog administratora sustava (npr. status *"Customer acceptance through Microsoft: PROVIDED")* ovisno o tome koji od navedenih događaja nastupi ranije.

Microsoftovi korisnički dokumenti (*Licensing Documents*) dostupni su na sljedećoj poveznici: Licensing Documents

U slučaju da je Microsoftov korisnički ugovor već prethodno sklopljen između Korisnika i Microsofta, isti ostaje na snazi i primjenjuje se na sve postojeće i buduće Microsoftove proizvode i usluge obuhvaćene Osnovnim ugovorom.

Korisnik izjavljuje i jamči, pod punom materijalnom i pravnom odgovornošću, da je zakoniti vlasnik i/ili ovlašteni nositelj Tenanta na koji se odnose Microsoftovi proizvodi i usluge te da je ovlašten prihvatiti Microsoftov korisnički ugovor u svoje ime i/ili u ime pravne osobe koju zastupa.

Korisnik potvrđuje da je ovlašten prihvatiti i da prihvaća Microsoftov korisnički ugovor u svoje ime i/ili u ime subjekta kojeg zastupa, a Pružatelj ne snosi odgovornost za netočnost ili neistinitost navedenih izjava Korisnika ni za bilo kakve posljedice koje mogu proizaći iz neovlaštenog korištenja ili raspolaganja predmetnim Tenantom.

Microsoftov korisnički ugovor čini sastavni dio ugovornog okvira za korištenje Microsoftovih proizvoda i usluga te se primjenjuje izravno između Korisnika i Microsofta.

Microsoftov korisnički ugovor ujedno čini sastavni dio ovih Općih uvjeta. U slučaju bilo kakvog nesuglasja, proturječnosti ili različitog tumačenja između Microsoftovog korisničkog ugovora i ovih Općih uvjeta, mjerodavne su odredbe Microsoftovog korisničkog ugovora koje imaju prednost u primjeni.

3.3.1. Prijenos MS proizvoda i usluga

U slučaju prijenosa pretplate s drugog Microsoftovog partnera na Pružatelja, Pružatelj ne preuzima odgovornost za obveze Korisnika prema prethodnom partneru.

Pružatelj će preuzeti Korisnika kao partner tek po dostavi valjane potvrde da su sve obveze prema prethodnom partneru u cijelosti podmirene, neovisno o sklapanju Osnovnog ugovora ili prihvatu ovih Općih uvjeta.

U slučaju prijenosa pretplate s Pružatelja na drugog partnera, obveze Korisnika prema Pružatelju prestaju danom izvršenja prijenosa, pod uvjetom da su svi dospjeli računi u cijelosti podmireni.

Pružatelj zadržava pravo obračunati sve usluge pružene do dana prijenosa, uključujući i pripadajuće troškove, te nakon dana prijenosa ne snosi odgovornost za daljnje pružanje usluga.

3.3.2. Imenovanje Tenanta

Korisnik je suglasan da se Tenant imenuje u skladu s njegovom odlukom te prihvaća da naziv Tenanta može, ali i ne mora sadržavati naziv Korisnika ili drugi identifikator odabran u trenutku uspostave Tenanta.

Imenovanje Tenanta nema utjecaja na vlasništvo nad Tenantom niti na prava i obveze Korisnika koje proizlaze iz korištenja Microsoftovih cloud usluga.

3.3.3. Promjene na strani Korisnika

U slučaju promjene naziva, pravnog oblika, statusa ili vlasničke strukture Korisnika, Korisnik se obvezuje o takvoj promjeni pravodobno obavijestiti Pružatelja usluge te, prema potrebi, osigurati odgovarajuću izmjenu ili migraciju Tenanta. Sve troškove, kao i tehničke i ugovorne posljedice takvih promjena, snosi isključivo Korisnik.

Pružatelj usluge ne odgovara za bilo kakve posljedice koje proizlaze iz činjenice da Korisnik nije pravodobno ili točno obavijestio Pružatelja o navedenim promjenama.

3.3.4. Odgovornost u slučaju audita

U slučaju audita ili provjere usklađenosti koju provodi Microsoft ili od njega ovlaštena treća osoba, Korisnik snosi punu odgovornost za zakonito i ugovorno usklađeno korištenje licenci, usluga i prava pristupa unutar vlastitog Tenanta.

3.3.5. Produženje pretplatnog razdoblja (*Extended Service Term*)

Korisnik može, prilikom obnove pretplate, izričito zatražiti primjenu usluge produženja razdoblja pretplate (*Extended Service Term – EST*), sukladno pravilima i uvjetima Microsofta. Navedena usluga predstavlja dodatnu vrstu pretplate te se primjenjuje isključivo na temelju prethodnog zahtjeva Korisnika.

Uvjeti, trajanje i cijena navedene usluge uređuju se posebnom Ponudom Pružatelja, sukladno važećem cjeniku i pravilima proizvođača.

3.4. Podrška i održavanje

Usluge podrške i održavanja obuhvaćaju rješavanje problema prema potrebi, odnosno na zahtjev Korisnika.

Usluge podrške i održavanja koje Pružatelj pruža Korisniku detaljno su opisane u ovim Općim uvjetima te pripadajućoj Ponudi iz Osnovnog ugovora, a izvršavaju se sukladno ugovorenim uvjetima, rokovima i parametrima SLA, ako su isti ugovoreni.

Pružatelj će bez nepotrebnog odgađanja obavijestiti Korisnika o značajnim promjenama koje mogu utjecati na korištenje njegovog sustava, a koje su relevantne za izvršenje ugovorenih usluga.

Usluge podrške i održavanja pružaju se putem udaljenog pristupa s lokacije Pružatelja, osim ako nije drukčije ugovoreno.

Preduvjet za pružanje usluge podrške i održavanja u radu s Microsoft 365 sustavom jest da Korisnik Pružatelju omogući odgovarajući pristup putem ovlasti delegiranog administratora.

3.4.1. Opseg usluge Microsoft 365 podrške

Usluga podrške prema zahtjevu Korisnika obuhvaća:

a) besplatnu podršku koja uključuje L1 i L2 razine podrške:
   - brigu o isporuci i obnovi licenci;
   - provjeru stanja rada Microsoftovih online usluga;

b) naplativu tehničku pomoć i podršku u radu s Microsoft 365 sustavom koja uključuje L1, L2 i L3 razine podrške:
   - instalaciju i konfiguraciju Microsoft 365 alata;
   - rješavanje problema u radu s Microsoft 365 alatima;
   - rješavanje incidenata povezanih s Microsoft 365 servisom;
   - izmjene i promjene nad Microsoft 365 sustavom i servisima;
   - kreiranje ili brisanje korisničkih računa;
   - kreiranje zajedničkih poštanskih sandučića;
   - administraciju korisnika i grupa;
   - administriranje SharePointa, Exchangea, Teamsa i ostalih servisa.

c) mogućnost prijava problema u radu i zahtjeva 24x7 Operativnom centru:
   - za navedene usluge definirana je podrška u režimu Standard.

d) rješavanje zahtjeva izvršava se:
   - kroz administratorsko sučelje Microsoft 365 sustava;
   - udaljenim pristupom na računalo prema zahtjevu Korisnika.

3.4.2. Usluge izvan opsega

Ako nije drugačije navedeno, sve radnje koje nisu u opsegu nalaze se izvan opsega pružanja usluga Tehničke podrške.

Za zahtjeve koji izlaze iz opsega pružanih usluga Tehničke podrške, Pružatelj će, ako je u mogućnosti izvršiti traženi zahtjev, provesti evaluaciju te dostaviti Ponudu s rokovima za izvršenje zahtjeva Korisnika. Tek po prihvaćanju Ponude Pružatelj će pristupiti izvršavanju traženog zahtjeva, a sukladno uvjetima Ponude.

Svi podaci spremljeni unutar sustava koji je Span isporučio ili kojim upravlja Pružatelj u vlasništvu su Korisnika te je Korisnikova odgovornost osigurati *backup* podataka u produkcijskim sustavima. Ako je Pružatelj odgovoran za proces restauracije podataka iz *backupa*, podaci će se vraćati kakvi jesu („*as-is*“). Tijekom dohvaćanja podataka iz *backupa* Pružatelj će pokušati vratiti podatke u originalno stanje, no Korisnikova odgovornost je da su ti podaci čitljivi poslovnim procesima.

Ako je instalacija aplikativnih ili sigurnosnih zakrpa unutar opsega usluge koju pruža Pružatelj, ona uključuje instalaciju samo IT operativne radnje. Po preporukama proizvođača ta instalacija ne uključuje nikakvu uslugu vezanu uz Cyber Security Operations, Security Analysis, Security Incident Response ili druge.

Korisnik je dužan pribaviti sve potrebne licence za izvršavanje usluge sukladno dogovorenim uvjetima.

3.4.3. IT podrška

Pružateljeva usluga podrške i održavanja organizirana je sukladno standardima (ISO 20000, ISO 27000, ISO 9000) kao i najboljim praksama u industriji (ITIL).

U slučaju degradacije performansi ili potpunog prekida u radu predmetnog servisa, Pružatelj će pristupiti uklanjanju poteškoća i uspostavi normalne funkcionalnosti servisa kroz tri razine podrške:

- **Prva razina podrške (L1)**: prihvat i klasifikacija incidenata te poduzimanje svih potrebnih radnji kako bi se u najkraćem mogućem roku uspostavilo normalno funkcioniranje servisa. Ako prva razina podrške ne uspije riješiti incident u dogovorenom roku, isti se eskalira na drugu razinu podrške.
- **Druga razina podrške (L2)**: u slučajevima kada je potrebna veća ekspertiza za rješavanje nastalog incidenta, druga razina podrške preuzima njegovo rješavanje.

  Ako druga razina podrške ne uspije riješiti incident u dogovorenom roku, isti se eskalira na sljedeću (višu) razinu podrške.
- **Treća razina podrške (L3)**: predstavlja najveću razinu ekspertize potrebne za uspostavu i održavanje normalnog funkcioniranja servisa, a mogu je pružati visokocertificirani eksperti za razne tehnologije kojima Pružatelj raspolaže ili direktno dobavljač predmetne tehnologije / rješenja (*vendor*).

Svrha ovakve organizacije je osiguravanje dostupnosti Pružateljeve ekspertize Korisniku, a koja ima za cilj uspostavu normalne funkcionalnosti predmetnih servisa u najkraćem mogućem roku.

3.4.3.1. Span Service Desk

U svrhu pružanja usluga podrške i održavanja sukladno zahtjevima i očekivanjima Korisnika, Pružatelj će osigurati jedinstvenu točku kontakta – *Service Desk*.

Service Desk će bilježiti svu komunikaciju s Korisnikom u obliku jedinstvenog digitalnog zapisa, kojeg nazivamo ticket.

Razlikujemo tri vrste ticketa:

Incident	Otvara se u slučaju degradacije performansi ili potpune nedostupnosti predmetnih servisa. Incident može prijaviti Korisnik, ili se otvara automatski kroz sustav nadzora ako je uspostavljen.
Zahtjev za promjenom (ZZP)	Otvara se na zahtjev ovlaštenog predstavnika Korisnika kada postoji potreba za izvršenjem standardne promjene. Lista pred-odobrenih Standardnih promjena navedena je u poglavlju „Upravljanje zahtjevima“.
Zahtjev za informacijom (ZZI)	Otvara se na zahtjev Korisnika u slučaju kada je Korisniku potrebna informacija o radu predmetnih servisa, opsegu pružane usluge, izvještajima i slično. Ne uključuje edukaciju, izradu tehničkih rješenja, savjetovanje i/ili projektne zadatke.

3.4.3.2. Način komunikacije i podaci za kontakt

Korisnik može kontaktirati sa Span Service Deskom putem sljedećih komunikacijskih kanala:

- **telefon:** +385 (1) 6690 222
- **e-mail:** support@span.eu
- **web portal:** https://span.support

Radno vrijeme Span Service Deska

Span Service Desk dostupan je prema sljedećem rasporedu:

- **radnim danom:**
  - od 00:00 do 24:00 sata za incidente prioriteta 1 (*Priority 1*),
  - od 09:00 do 16:00 sati za sve ostale zahtjeve i incidente.
- **vikendom:**
  - od 00:00 do 24:00 sata isključivo za incidente prioriteta 1 (*Priority 1*).
- **praznicima:**
  - od 00:00 do 24:00 sata isključivo za incidente prioriteta 1 (*Priority 1*).

Svi zahtjevi i incidenti zaprimaju se i obrađuju putem navedenih komunikacijskih kanala, pri čemu se prioritet određuje sukladno ugovorenim razinama usluge (SLA).

3.4.3.3. Tehnička podrška - SLA Standard

- Usluga je osmišljena na način da Korisnici mogu pristupiti Pružateljevim tehničkim stručnjacima (L1, L2, L3) kada je to potrebno.
- Upravljanje incidentima/problemima.
- Ispunjenje zahtjeva (promjene i zahtjevi za informacijama).

3.4.3.4. Upravljanje incidentima i problemima

U slučaju Incidenata, Korisnik će kontaktirati Span Service Desk i prijaviti poteškoću sa što je moguće više detaljnijih informacija.

Span Service Desk će prijavu zabilježiti u obliku *Incident Ticketa* i pristupiti njegovom rješavanju sukladno odzivnim vremenima navedenima za predmetni servis/uslugu.

Prioritet rješavanja Incidenta određuje se sukladno tablici odzivnih vremena navedenoj za predmetni servis/uslugu.

Svrha usluge je uspostava predmetnog servisa u operativno stanje u što je moguće kraćem roku koristeći sve dostupne mogućnosti, uključujući i zaobilazna rješenja (*workaround*).

U slučajevima *Major Incidenta*, njegovom rješavanju pristupamo s najvećom mogućom razinom žurnosti i pritom koristimo sve raspoložive resurse u danom trenutku.

3.4.3.5. Upravljanje zahtjevima

Unutar vremena pružanja podrške, Korisnik može Pružatelju podnijeti dodatne zahtjeve za izvođenjem promjena. Promjene na predmetnim sustavima kategoriziramo kao:

- Standardne promjene - takve promjene može zatražiti ovlašteni predstavnik Korisnika. Zahtjevi se podnose putem Span Service Deska ispunjavanjem standardiziranog obrasca.

- Velike promjene – takve promjene nisu dio usluge podrške, a nakon njihove evaluacije Pružatelj će izraditi formalnu Ponudu i rokove isporuke te ih predati na uvid Korisniku. Po prihvaćanju uvjeta Ponude, Pružatelj će pristupiti implementaciji promjene.

Prioritet rješavanja standardnih Zahtjeva za promjenom određuje se sukladno tablici odzivnih vremena navedenoj za predmetni servis/uslugu.

Zahtjevi za informacijom nemaju određeni prioritet, a Pružatelj će na njih odgovarati na najbolji mogući način.

Sve promjene u odnosu na trenutačno stanje i konfiguraciju sustava smatraju se projektnim radom i potrebno ih je dogovoriti zasebno. Nadalje, takav se rad smatra značajnim utjecajem i njegov se utjecaj na postojeću okolinu evaluira.

Ako izmjene postojeće IT okoline imaju značajan utjecaj na pružene usluge, način njihovog izvršavanja ili opseg, postojeći sporazum zahtijeva reviziju kako razina izvršene usluge ne bi bila ugrožena. Takve velike promjene, a koje se kvalificiraju kao projektni rad, moraju se unaprijed zajednički usuglasiti, a revizija postojećih uvjeta i opsega pružane usluge je obvezna.

Manje promjene i nadogradnje koje ne zahtijevaju više od nekoliko radnih sati mjesečno po pružanoj usluzi provode se kroz proces upravljanja promjenama i naplaćuju prema dogovoru.

Zahtjevi za promjenom zaprimljeni nakon 15:00 sati radnim danom obrađuju se sljedeći radni dan.

3.4.3.6. Izvještavanje

Kao redoviti vremenski interval smatra se jedan kalendarski mjesec. Korisnik će tijekom trajanja ugovorene podrške zaprimati mjesečni izvještaj najkasnije do 15. dana u tekućem mjesecu za prethodni mjesec.

Mjesečni izvještaj osobito će sadržavati datum izrade i razdoblje na koje se odnosi, pregled ukupnog i dnevnog volumena zaprimljenih *tiketa* razvrstanih po vrstama (incident, problem, ZZP, ZZI), uključujući prosječna vremena rješavanja, kao i usporedni prikaz volumena i trendova u prethodnom razdoblju do šest mjeseci.

Izvještaj će nadalje uključivati popis ticketa riješenih u izvještajnom razdoblju, pregled aktivnosti upravljanja problemima (proaktivnih i reaktivnih) te, prema potrebi, prijedloge poboljšanja i identificirane rizike s prijedlogom njihovog otklanjanja.

Uz navedeno, izvještaj će sadržavati pregled (ne)dostupnosti sustava, kao i pregled zaprimljenih zahtjeva (za promjenom i informacijom) uz pripadajući utrošak sati.

3.4.3.7. Odzivna vremena

Prioritet	Naziv	Opis / PRIMJER	Odziv	Obavještavanje	Eskalacija
1	Kritičan	POSLOVNI SERVIS JE NEDOSTUPAN ILI UGROŽEN. VIRUSI/*MALWARE*.	< 60 Minuta	Svakih 60 minuta od inicijalnog odziva.	Nakon 4 sata od inicijalnog odziva.
2	Visok	VISOK UTJECAJ NA POSLOVNI SERVIS.	< 120 Minuta	Svakih 120 minuta od	Nakon 8 sati od inicijalnog odziva.

		Djelomična nedostupnost poslovnog servisa i/ili je incidentom zahvaćen velik broj korisnika.		inicijalnog odziva.	
3	Osrednji	Nizak utjecaj na poslovni servis. Postoji zaobilazno rješenje, a utjecaj na krajnje korisnike je minimalan.	Unutar 8 sati	Svaka 24 sata od inicijalnog odziva.	Nakon 2 radna dana od inicijalnog odziva.
4	Nizak	Zanemariv utjecaj na poslovni servis. Primjedbe na izgled ili formu.	Unutar 24 sata	Svakih 48 sati od inicijalnog odziva.	Nakon 5 radnih dana od inicijalnog odziva.

Svi Zahtjevi i Incidenti odrađuju se tijekom Radnog vremena. Vrijeme rješavanja odnosno odzivno vrijeme za Zahtjeve i Incidente zaprimljene van Radnog vremena započet će sa sljedećim Radnim vremenom.

Zahtjevi za informacijom rješavaju se na najbolji mogući način te se na njih ne primjenjuje eskalacijska procedura. Standardni zahtjevi za promjenom tretiraju se kao ticketi treće (3) razine utjecaja.

S ciljem osiguranja pravovremenog odziva i odgovarajuće razine pažnje, incidenti razine utjecaja 1 i 2 prijavljuju se isključivo putem telefona.

3.4.3.8. Preduvjeti

U svrhu ispunjenja obveza navedenih u ovom dokumentu, Korisnik će Pružatelju omogućiti neometani pristup svojoj IT okolini i predmetnim sustavima.

Osim udaljenog pristupa, Pružatelju su na predmetnim sustavima potrebne i administratorske ovlasti sukladno Zahtjevima kibernetičke sigurnosti.

U okviru ugovorene usluge, po sklapanju ugovora o podršci i održavanju izradit će se snimka stanja koja obuhvaća pregled Microsoft 365 sustava te svih povezanih sustava koji mogu utjecati na njihov rad, pri čemu rezultat snimke opisuje trenutačno stanje predmetnih sustava Korisnika, a procijenjeno trajanje izrade iznosi pet (5) radnih sati. Snimka stanja neće se posebno naplatiti, osim u slučaju kada Korisnik otkaže uslugu unutar 12 mjeseci od sklapanja ugovora, u kojem slučaju će se izrada snimke stanja naplatiti u iznosu od 275,00 EUR uvećano za PDV.

3.4.3.9. Ograničenja

Ovlaštene osobe iz članka 5. Osnovnog ugovora te drugi zaposlenici koje te osobe ovlaste jedini su ovlašteni naručiti usluge pružanja IT podrške.

Zahtjevi za podrškom zaprimljeni od neovlaštenih odnosno neautoriziranih djelatnika Korisnika također će se evidentirati, međutim, njihova obrada započet će tek nakon što Korisnik izvrši odgovarajuću autorizaciju, pri čemu rokovi odziva i eventualne eskalacije počinju teći isključivo od trenutka zaprimanja takve autorizacije.

3.4.3.10. Zadovoljstvo korisnika

Zadovoljstvo Korisnika predstavlja ključni pokazatelj kvalitete usluga Pružatelja, slijedom čega je uspostavljen sustav za prikupljanje i obradu povratnih informacija o uslugama podrške i održavanja.

Korisnik može podnijeti pritužbu putem Span Service Deska (+385 1 6690 222), nadležnog prodajnog predstavnika ili tehničkog voditelja podrške, kao i putem elektroničke pošte na adresu prituzbe@span.eu

Sustav za upravljanje uslugama omogućuje i ocjenjivanje riješenih tiketa, pri čemu je sudjelovanje u anketi dobrovoljno, a svaka zaprimljena najniža ocjena „1“ po bilo kojem pitanju smatrat će se pritužbom u smislu ovih odredbi.

3.4.3.11. Pružatelj usluga nije odgovoran za:

- izradu sigurnosnih kopija korisničkih podataka ili pohranjivanje korisničkih dokumenata, arhiviranih e-mail poruka itd.;
- troškove nastale zbog kvarova računalnog hardvera;
- rješavanje problema povezanih s nepouzdanošću ili lošom kvalitetom internetske veze na licu mjesta. Pružatelj usluga detektirat će probleme povezane s internetskom vezom i koordinirati sve aktivnosti za rješavanje problema po principu „*best effort*“;
- materijalnu ili nematerijalnu štetu uzrokovanu višom silom.

Svi veći zahtjevi usmjereni na promjene unutar IT sustava dogovorit će se izvan ove Ponude i njima će se upravljati kao zasebnim projektima.

3.4.4. Zahtjevi kibernetičke sigurnosti

Osim ako nije drugačije ugovoreno u pisanom obliku, Korisnik je isključivo odgovoran za poduzimanje svih potrebnih koraka za zaštitu svog IT okruženja i sustava (u daljnjem tekstu: "Zahtjevi kibernetičke sigurnosti") koji uključuju, ali nisu ograničeni na:

- osiguravanje da cjelokupan pristup IT okruženju i sustavima Korisnika prolazi kroz rješenja virtualne privatne mreže („*Virtual Private Network* – VPN“) ili putem Rješenja posrednika u vezi („*Connection Broker Solutions*“) [neposredan pristup internom IT okruženju Korisnika putem konzole („*direct console access*“) nije prihvatljiv];
- osiguravanje da je za cjelokupan vanjski pristup IT okruženju i sustavima Korisnika potrebna višestruka provjera autentičnosti („*Multi-Factor Authentication* – MFA“);
- pružanje personaliziranih računa (za razliku od zajedničkih računa) svim zaposlenicima Pružatelja koji zahtijevaju pristup IT okruženju i sustavu Korisnika;
- omogućavanje i provođenje višestruke provjere autentičnosti („MFA“) za sve račune koji se povezuju s bilo kojim vanjskim sučeljem, što uključuje, ali nije ograničeno na, račun koji se koristi za pristup putem virtualne privatne mreže („VPN“) te račune koji se koriste za administraciju u oblaku („*cloud administration*“) [SaaS, PaaS ili IaaS];
- postavljanje roka valjanosti („*expiration date*”) lozinki svih personaliziranih računa na najviše godinu dana;
- osiguravanje da se dodjeljivanje pristupa IT okruženju i sustavima Korisnika svim nositeljima personaliziranih računa vrši po načelu „*least privilege*“;

- pružanje odvojenih personaliziranih računa za usluge koje se vrše na licu mjesta („*on-premise services*“) te usluge u oblaku („*cloud services*”);

Iznimka za gore navedena pravila je „*Break-Glass*“ račun, odnosno račun koji se koristi u hitnim slučajevima za pristup sustavu ili usluzi, a koji nije dostupan pod redovnim kontrolama. Ovaj „*Break-Glass*“ račun mora biti konfiguriran za Pružateljevu podršku u skladu sa sljedećim zahtjevima: račun mora biti stalni član zahtijevanih povlaštenih uloga („*permanent member of the required privileged roles*“) [npr. administratori domena, globalni administratori];

- račun ne smije koristiti opciju višestruke provjere autentičnosti („MFA“) (tj. Smartcard ili Aplikaciju za provjeru autentičnosti);

- vlasnik *Break-Glass* računa mora biti imenovan po konkretnoj ulozi u organizaciji [npr. direktor podrške Pružatelja ili tehnički voditelj korisnika];

- lozinka mora biti dugačka, odnosno imati najmanje 16 znakova te mora biti nasumično generirana;

- lozinka ne smije isteći;

- lozinka se mora čuvati u fizičkom sefu;

- lanac nadzora („*Chain of Custody*“) mora se provesti radi sigurnog pristupa;

- račun bi se trebao koristiti samo za rješavanje problema i ispravljanje tehničkih grešaka koji sprječavaju korištenje personaliziranih administrativnih računa;

- lozinka računa mora se promijeniti nakon svake upotrebe;

- jednom u svakih 12 mjeseci mora se testirati postupak „*Break-Glass*“ računa, što znači da lozinku treba dohvatiti, prijaviti se na račun, resetirati lozinku i pohraniti lozinku natrag u sef.

U slučaju da Korisnik ne ispunjava gore definirane Zahtjeve kibernetičke sigurnosti, Pružatelj neće biti odgovoran za gubitak prihoda ili neizravnu, posebnu, slučajnu ili posljedičnu štetu ili štetu za gubitak korištenja, izgubljenu dobit, prihode, prekid poslovanja ili gubitak poslovnih informacija koji proizlaze iz incidenata povezanih s kibernetičkom sigurnošću koji uključuju, ali nisu ograničeni na:

- neovlašteni pristup bilo kojem informacijskom sustavu, podacima ili elektroničkoj komunikacijskoj mreži (uključujući kršenje primjenjive sigurnosne politike);

- smanjen integritet informacijskog sustava, podatkovne ili elektroničke komunikacijske mreže;

- neovlaštenu uporabu bilo kojeg dijela informacijskog sustava ili elektroničke komunikacijske mreže za obradu (uključujući pohranu) podataka;

- prekid ili promjenu rada (uključujući preuzimanje kontrole, zlonamjerne poremećaje i/ili uskraćivanje usluge) informacijskog sustava ili elektroničke komunikacijske mreže;

- neovlaštene promjene ugrađenih programa, softvera ili hardvera;

- neovlašteno uništavanje, oštećenje, brisanje ili izmjena podataka koji se nalaze u informacijskom sustavu ili elektroničkoj komunikacijskoj mreži;

- uklanjanje ili ograničavanje dostupnosti ili mogućnosti korištenja podataka koji borave u informacijskom sustavu ili elektroničkoj komunikacijskoj mreži;

- prisvajanje, objava, širenje ili bilo koja druga uporaba podataka od strane osoba koje za to nisu ovlaštene.

3.4.5. Razlika između SOC usluga i usluga podrške i održavanja

Usluge podrške i održavanja usmjerene su na osiguravanje funkcionalnosti, održavanja i rješavanja problema u radu IT infrastrukture, softvera i povezanih sustava Korisnika, u opsegu definiranom Ponudom ili Osnovnim ugovorom.

Podrška i održavanje ne uključuje upravljanje cjelokupnom IT infrastrukturom Korisnika niti preuzimanje odgovornosti za ukupnu sigurnost sustava, osim ako je to izričito ugovoreno kao posebna usluga.

Korisnik je isključivo odgovoran za uspostavu, implementaciju, održavanje i ažuriranje vlastitih mjera, politika, procedura i tehničkih rješenja u području informacijske i kibernetičke sigurnosti.

Pružatelj može, na zahtjev Korisnika, dati preporuke ili prijedloge vezane uz sigurnosne mjere i dobre prakse, pri čemu takve preporuke nemaju karakter jamstva niti predstavljaju preuzimanje odgovornosti za sigurnost sustava Korisnika.

Korisnik je svjestan i prihvaća da niti jedan informacijski sustav ne može biti u potpunosti siguran te da uvijek postoji inherentan rizik od sigurnosnih incidenata, uključujući kibernetičke napade, neovlašteni pristup i druge oblike ugroze.

Ako nije drugačije izričito ugovoreno, usluge Podrške i održavanja ne uključuju usluge kibernetičke sigurnosti, sigurnosnog nadzora (SOC), upravljanja sigurnosnim incidentima, penetracijskog testiranja niti druge specijalizirane sigurnosne usluge.

Pružatelj poduzima razumne profesionalne mjere pri pružanju usluga, uključujući angažman kvalificiranog osoblja i primjenu industrijskih dobrih praksi, ali ne preuzima odgovornost za zaštitu sustava, mreža ili podataka Korisnika od sigurnosnih prijetnji, neovlaštenog pristupa ili drugih sigurnosnih prijetnji, osim ako je takva usluga izričito ugovorena kao zasebna usluga.

4. NARUČIVANJE I IZMJENE NARUČENIH KOLIČINA

4.1. Način naručivanja i upravljanje narudžbama

IT rješenja, proizvodi i usluge naručuju se na temelju Ponude, putem elektroničke narudžbe na platformi Span.Zone, prihvaćanjem Ponude ili drugim pisanim ili elektroničkim zahtjevom Korisnika.

Prihvaćanje Ponude od strane Korisnika, kao i potvrđena narudžba, obvezuju strane i čine sastavni dio ugovornog odnosa.

Izmjene količine ili vrste pretplata moguće su sukladno pravilima proizvođača i vrsti ugovorene pretplate te ovim Općim uvjetima.

Korisnik je isključivo odgovoran za praćenje trajanja svojih pretplata za Microsoftove i Googleove proizvode i usluge te za pravodobno podnošenje zahtjeva za njihovo otkazivanje.

Pružatelj može, ali nema obvezu, obavijestiti Korisnika o isteku ili obnovi pretplate. Izostanak takve obavijesti nema utjecaja na valjanost obnove pretplate niti može predstavljati osnovu za bilo kakav prigovor, zahtjev ili odgovornost Pružatelja, uključujući zahtjeve za naknadu štete.

Za pretplate koje Korisnik samostalno aktivira, mijenja ili otkazuje putem platforme Span.zone, Korisnik u cijelosti preuzima odgovornost za njihovo upravljanje, uključujući, ali ne ograničavajući se na obnovu, izmjene i otkazivanje.

Odredbe ovog članka imaju prednost u primjeni u odnosu na sve druge odredbe ovih Općih uvjeta ili povezanih dokumenata koje uređuju upravljanje pretplatama, osim Microsoftovog korisničkog ugovora, u mjeri u kojoj su s njime u suprotnosti.

4.2. Microsoftovi proizvodi i usluge

Količina i vrsta Microsoftovih online usluga mogu se naručiti ili izmijeniti na zahtjev ovlaštene osobe Korisnika dostavljen pisanim putem, uz specifikaciju traženih usluga.

Pružatelj će izvršiti aktivaciju usluga ili izmjenu količine/vrste usluga bez nepotrebnog odgađanja nakon prihvaćanja Ponude izdane na temelju zahtjeva Korisnika, sukladno pravilima proizvođača softvera i ovim Općim uvjetima.

Smanjenje količine Microsoftovih online usluga primjenjuje se:

a) pri mjesečnoj obnovi pretplate – za pretplate s mjesečnim trajanjem;
b) pri godišnjoj obnovi pretplate – za pretplate s godišnjim trajanjem;
c) pri trogodišnjoj obnovi pretplate – za pretplate s trogodišnjim trajanjem;
d) u roku 7 (sedam) dana od aktivacije/povećanje količina - za pretplate:
e) u roku 30 (trideset) dana od isporuke – za trajne licence.

Za Microsoftove online usluge količina se tijekom trajanja pretplate može isključivo povećavati, također i nadograditi na licencu iz višeg razreda ovisno o mogućnostima.

Pretplate na Microsoftov softver, Azure rezervacije i Azure Savings naručuju se za cijelo ugovoreno razdoblje trajanja te nisu podložne izmjenama nakon aktivacije.

Kod usluge Azure consumption Korisnik samostalno ili putem zahtjeva upućenog Pružatelju naručuje i upravlja Microsoft Azure resursima u skladu sa svojim poslovnim potrebama.

Korištenje takvih resursa naplaćuje se ovisno o modelu obračuna koji je primjenjiv na pojedini resurs, i to prema stvarnoj potrošnji (*usage-based model*) ili prema unaprijed ugovorenom modelu obveze (*commitment model*), uključujući, ali ne ograničavajući se na modele kao što su Azure Reserved Instances i Azure Savings Plan.

Korisnik može zatražiti povećanje broja resursa u bilo kojem trenutku, a dodatni resursi uključuju se u obračun od trenutka aktivacije. Smanjenje resursa odmah smanjuje i naplatu.

Korisnik je odgovoran za upravljanje administratorskim pristupima i kontrolu kreiranja resursa unutar sustava. Pružatelj ne odgovara za resurse koji su aktivirani zbog neovlaštenog ili nenamjernog dodavanja od strane Korisnika ili njegovih administratora.

Trajne softverske licence naručuju se bez vremenskog ograničenja te nakon isporuke nije moguće povećanje ni smanjenje njihove količine.

Korisnik je ovlašten samostalno naručivati i mijenjati količine naručenih Microsoftovih proizvoda i usluga putem platforme Span.Zone, sukladno pravilima proizvođača softvera. U slučaju samostalnog naručivanja Korisnik je u potpunosti odgovoran za sve posljedice plasiranih narudžbi i/ili otkazivanja istih.

4.2.1. Azure rezervacije i Azure Savings

Isporuku usluga Azure rezervacija i Azure Savings u ime Korisnika i u skladu s njegovim uputama može izvršiti Pružatelj.

Ako Korisnik samostalno aktivira navedene usluge putem vlastitog administratorskog pristupa, u cijelosti preuzima financijski rizik takve aktivacije te se obvezuje podmiriti sve troškove nastale na taj način, sukladno važećem Microsoftovom korisničkom ugovoru.

4.2.2. Administratorske ovlasti

Radi isporuke Azure usluga, Azure rezervacija, Azure Savings usluga, marketplace usluga, pružanja osnovne korisničke podrške te omogućavanja korištenja funkcionalnosti platforme Span.Zone, Korisnik je obvezan omogućiti Pružatelju odgovarajuće granularne delegirane administratorske privilegije (GDAP), sukladno preporuci Microsofta, i to minimalno:

- Directory Readers,
- Directory Writers,
- License Administrator,
- Service Support Administrator,
- User Administrator,
- Privileged Role Administrator,
- Privileged Authentication Administrator,
- Helpdesk Administrator,
- Cloud Application Administrator,
- Application Administrator,
- Global Reader.

GDAP ovlasti dodjeljuju se na razdoblje do 730 (sedamsto trideset) dana te se automatski produljuju za dodatnih 6 (šest) mjeseci, osim ako ih Korisnik prethodno ne opozove.

Korisnik je ovlašten u svakom trenutku opozvati dodijeljene administratorske ovlasti Pružatelju.

U slučaju opoziva administratorskih ovlasti (uključujući, ali ne ograničavajući se na opoziv GDAP ovlasti), funkcionalnosti platforme Span.Zone i povezanih usluga bit će ograničene isključivo na osnovne funkcije kupnje, dok daljnje administriranje, upravljanje resursima, tehnička podrška i druge napredne funkcionalnosti neće biti dostupne.

U slučaju da Korisnik opozove ili ne dodijeli Pružatelju ovlasti GDAP-a, isti je svjestan i suglasan da Pružatelj više neće imati ovlašteni pristup Korisnikovom Tenantu niti mogućnost podnošenja zahtjeva ili komunikacije s Microsoftom u ime Korisnika. Posljedično, u slučaju gubitka pristupnih podataka za Tenant, takva se situacija neće moći riješiti putem Pružatelja u okviru redovne usluge. Eventualno rješavanje navedene situacije može se pokrenuti isključivo kao zasebna usluga, uz posebnu naknadu, koja će se definirati u odgovarajućoj Ponudi.

Korisnik je posebno upoznat i suglasan da u takvom slučaju platforma Span.Zone funkcionira isključivo kao prodajno sučelje (*webshop*) za kupnju licenci i/ili usluga, bez mogućnosti njihovog daljnjeg upravljanja putem Pružatelja.

Pružatelj ne snosi nikakvu odgovornost za ograničenja u korištenju usluga, nemogućnost administracije, prekide u radu, gubitak funkcionalnosti, gubitak podataka, izmaklu dobit ili bilo kakvu drugu izravnu ili neizravnu štetu koja može nastati kao posljedica opoziva administratorskih ovlasti.

Korisnik izričito prihvaća sve posljedice koje proizlaze iz takvog opoziva, uključujući potrebu za samostalnim upravljanjem resursima i eventualne dodatne troškove ili rizike povezane s time.

4.3. Googleovi proizvodi i usluge

4.3.1. Google Workspace

Korisnik može u bilo kojem trenutku zatražiti povećanje broja licenci. Dodatne licence aktiviraju se po zaprimanju zahtjeva te se uključuju u obračun od trenutka aktivacije.

Korisnik je također suglasan da dodavanje novih korisničkih računa ili dodjela licenci unutar administratorskog sučelja Google Workspace može rezultirati automatskim povećanjem broja aktivnih licenci. Sve tako aktivirane licence smatraju se valjano naručenima te podliježu naplati, neovisno o tome je li zahtjev za povećanjem prethodno upućen Pružatelju.

Smanjenje broja licenci moguće je isključivo u skladu s odabranim modelom pretplate:

- u slučaju fleksibilnog (mjesečnog) modela, smanjenje je moguće i primjenjuje se od sljedećeg obračunskog razdoblja;
- u slučaju godišnjeg modela s obvezom trajanja, smanjenje broja licenci nije moguće tijekom ugovorenog razdoblja, već tek po isteku istog.

Korisnik je odgovoran za upravljanje administratorskim pristupima i kontrolu dodjele licenci unutar sustava. Pružatelj ne odgovara za bilo kakve licence koje su aktivirane zbog neovlaštenog ili nenamjernog dodavanja korisnika od strane Korisnika ili njegovih administratora.

Pružatelj zadržava pravo provesti obračun na kraju obračunskog razdoblja kako bi se osiguralo da sve aktivne licence budu pravilno obračunate i fakturirane.

U svrhu zaštite interesa Pružatelja, broj licenci može biti ograničen (*cap*) prema dogovoru u komercijalnoj ponudi. Sve izmjene broja licenci Korisnik je dužan pravovremeno zatražiti putem definiranog kanala komunikacije s Pružateljem.

4.3.2. Google Cloud Platform

Korisnik naručuje resurse Google Cloud Platform (GCP) u skladu sa svojim poslovnim potrebama, pri čemu se svaki resurs naplaćuje prema stvarnoj potrošnji (*usage-based*).

Korisnik može u bilo kojem trenutku zatražiti povećanje resursa, a dodatni resursi uključuju se u obračun od trenutka aktivacije.

Korisnik je suglasan da kreiranje novih resursa unutar administratorskog sučelja može rezultirati automatskim povećanjem naplate. Sve tako aktivirane jedinice naplate smatraju se valjano naručenima i podliježu obračunu, neovisno o tome je li zahtjev prethodno upućen Pružatelju.

Smanjenje resursa automatski se odražava na naplatu.

Korisnik je odgovoran za upravljanje administratorskim pristupima i kontrolu kreiranja resursa unutar sustava. Pružatelj ne odgovara za bilo kakve resurse koji su aktivirani zbog neovlaštenog ili nenamjernog dodavanja od strane Korisnika ili njegovih administratora.

4.3.3. GCP Commitment modeli

Korisnik može koristiti resurse Google Cloud Platform (GCP) kroz Committed Use Discounts (CUD), gdje se obvezuje koristiti unaprijed određeni broj resursa tijekom trajanja *commitmenta*, bez mogućnosti smanjenja tijekom tog razdoblja.

Sustained Use Discounts (SUD) primjenjuju se automatski na resurse koji se kontinuirano koriste, bez obveze *commitmenta*, uz mogućnost slobodnog povećanja ili smanjenja resursa.

Korisnik je odgovoran za upravljanje administratorskim pristupima i kontrolu kreiranja resursa unutar sustava, te prihvaća da se CUD resursi ne mogu smanjivati dok traje ugovoreno razdoblje, dok se SUD resursi mogu slobodno povećavati i smanjivati.

4.3.4. Google Cloud identity

Korisnik može naručiti licence Google Cloud Identity prema svojim potrebama, pri čemu se licence dodjeljuju po korisničkom računu. Dodavanje novih korisničkih računa ili dodjela licenci unutar administratorskog sučelja može automatski povećati broj aktivnih licenci, koje se odmah naplaćuju.

Smanjenje broja licenci moguće je u skladu s modelom pretplate i primjenjuje se od sljedećeg obračunskog razdoblja. Korisnik je odgovoran za upravljanje administratorskim pristupima, a Pružatelj ne odgovara za nenamjerno ili neovlašteno dodavanje licenci.

4.3.5. Google Chrome

Korisnik naručuje Google Chrome Enterprise licence prema svojim poslovnim potrebama, pri čemu se licence dodjeljuju po korisničkom računu ili uređaju, ovisno o modelu pretplate.

Korisnik može u bilo kojem trenutku zatražiti povećanje broja licenci, koje se odmah uključuju u obračun od trenutka aktivacije.

Dodavanje novih korisničkih računa ili uređaja unutar administratorskog sučelja može rezultirati automatskim povećanjem broja aktivnih licenci. Sve tako aktivirane licence smatraju se valjano naručenima i podliježu naplati, neovisno o tome je li zahtjev prethodno upućen Pružatelju.

Smanjenje broja licenci moguće je u skladu s odabranim modelom pretplate i primjenjuje se od sljedećeg obračunskog razdoblja.

Korisnik je odgovoran za upravljanje administratorskim pristupima i kontrolu dodjele licenci unutar sustava, a Pružatelj ne odgovara za licence koje su aktivirane zbog nenamjernog ili neovlaštenog dodavanja od strane Korisnika.

4.4. Podrška i održavanje

Korisnik koristi usluge podrške i održavanja sukladno opsegu, parametrima i uvjetima definiranima u prihvaćenoj Ponudi.

Zahtjevi za pružanje podrške i održavanja podnose se na način i putem komunikacijskih kanala definiranih Ponudom ili ovim Općim uvjetima.

5. CIJENE I OBRAČUN

5.1. Način utvrđivanja cijena

Cijene IT rješenja i usluga utvrđuju se prema prihvaćenoj Ponudi, važećem cjeniku Pružatelja i/ili proizvođača u trenutku narudžbe, aktivacije usluge ili obračuna korištenja, ovisno o vrsti proizvoda ili usluge.

Ako nije drukčije navedeno, cijene su izražene bez poreza na dodanu vrijednost (PDV). PDV se obračunava i naplaćuje sukladno važećim propisima.

5.2. Microsoftovi proizvodi i usluge

5.2.1. Definiranje cijena i obračun količina

Cijene i količine inicijalno naručenih Microsoftovih proizvoda i usluga definiraju se u prihvaćenoj Ponudi. Sve naknadne narudžbe i izmjene utvrđuju se zasebnim Ponudama.

Pružatelj jamči nepromjenjivost cijene Microsoftovih online usluga od trenutka aktivacije do otkaza ili obnove trajanja usluge, ovisno što nastupi ranije.

Cijene Microsoftovih online usluga s mjesečnom, godišnjom ili trogodišnjom pretplatom usklađuju se prilikom obnove pretplate prema važećem Microsoftovom cjeniku u trenutku obnove.

Obračun Microsoftovih online usluga može uključivati:

- obračun usluga za tekuće razdoblje prema stanju prvog dana obračunskog razdoblja;
- obračun drugih dogovorenih usluga za tekuće razdoblje prema zahtjevu Korisnika;
- obračun razlika u količini usluga za prethodno razdoblje, koja nije obračunata na prethodnom računu.

Cijene pretplata na Microsoftov softver, Azure rezervacije, Azure Savings i trajne softverske licence primjenjuju se prema važećem Microsoftovom cjeniku u trenutku naručivanja.

5.2.2. Azure consumption

Cijene Azure usluga obračunavaju se prema stvarnoj potrošnji, sukladno službenom Microsoft Azure izvještaju i važećem Microsoftovom cjeniku u trenutku obračuna.

U slučaju da Korisnik izmijeni, ograniči ili opozove administratorske ovlasti dodijeljene Pružatelju, isto može utjecati na mogućnost ostvarivanja ugovornih pogodnosti i popusta kod proizvođača ili dobavljača, stoga Pružatelj zadržava pravo odgovarajuće uskladiti primjenjive komercijalne uvjete.

Pri nastupu okolnosti iz prethodnog stavka, Korisnik prihvaća da time prestaju vrijediti prethodno odobreni komercijalni uvjeti. U tom slučaju Pružatelj ima pravo izvršiti naknadni obračun razlike cijene za već pružene usluge ili isporučene proizvode, primjenjujući važeće pune cijene bez odobrenih popusta, te istu razliku naplatiti Korisniku. Pružatelj će o navedenim okolnostima i posljedičnom usklađenju cijena obavijestiti Korisnika u razumnom roku od trenutka kada za iste sazna.

5.3. Googleovi proizvodi i usluge

5.3.1. Pretplate na Google Workspace

Cijene licenci Google Workspace određuju se prema odabranom planu i broju korisnika.

5.3.2. Google Cloud Platform

Cijene usluga Google Cloud Platform obračunavaju se prema stvarnoj potrošnji, sukladno službenom cjeniku u trenutku obračuna.

Cijene modela GCP commitment određuju se prema ugovorenom broju resursa i vrsti popusta:

- *Committed Use Discounts* (CUD) – naknada se temelji na unaprijed ugovorenom broju resursa tijekom trajanja *commitmenta*, bez mogućnosti smanjenja tijekom razdoblja.
- *Sustained Use Discounts* (SUD) – popust se automatski primjenjuje na resurse koji se kontinuirano koriste, a cijena se obračunava u stvarnom vremenu, uz mogućnost slobodnog povećanja ili smanjenja resursa.

Cijene licenci Google Cloud Identity određuju se prema odabranom planu i broju korisnika.

Cijene Google Chrome Enterprise licenci određuju se prema odabranom planu i broju korisnika ili uređaja.

5.4. Podrška i održavanje

Cijena usluga IT podrške obračunava se prema stvarno utrošenim radnim satima, sukladno cijenama definiranima u prihvaćenoj Ponudi.

Minimalna obračunska jedinica za intervencije putem udaljenog pristupa iznosi 0,5 (pola) sata, dok je obračunska jedinica radnih sati za intervencije koje se rješavaju na lokaciji Korisnika minimalno dva (2) sata.

Nakon minimalne obračunske jedinice, obračun se vrši za svakih započetih 15 (petnaest) minuta, sukladno važećem cjeniku stručnog osoblja definiranom u Ponudi.

5.4.1. Cjenik stručnog osoblja

Sati utrošeni za rješavanje zahtjeva obračunavaju se prema važećem cjeniku stručnog osoblja, sukladno Ponudi koja se dostavlja na upit Korisnika.

Navedene cijene vrijede za intervencije unutar Radnog vremena. Za intervencije izvan Radnog vremena cijena se povećava za 50 %, dok se za noćni rad i rad vikendom cijena povećava za 100 %.

Za intervencije na lokacijama izvan Zagreba Pružatelj je ovlašten zasebno naplatiti stvarne troškove prijevoza, cestarina, dnevnica i noćenja.

6. PLAĆANJE

6.1. Uvjeti i način plaćanja

6.1.1. Rokovi i način plaćanja

Korisnik se obvezuje platiti ispostavljene račune u roku od 30 (trideset) dana od dana izdavanja računa, osim ako u Ponudi ili na računu nije drukčije navedeno.

Ukoliko u Ponudi ili drugoj ispravi nije posebno naznačeno, Korisnik će plaćanje za izvršene usluge IT podrške vršiti na račun Pružatelja br.: HR4324070001100472815 otvoren kod OTP banke d.d.

6.1.2. Valuta, tečaj i konverzija

Sve cijene i naknade prema Osnovnom ugovoru u pravilu su izražene i naplaćuju se u eurima (EUR), osim ako je za pojedinu uslugu ili tržište izričito drugačije naznačeno u Ponudi, narudžbenici ili drugom ugovornom dokumentu.

U slučajevima kada su ulazni troškovi Pružatelja usluga vezani uz drugu valutu (npr. USD) ili kada se ugovorni odnos primjenjuje izvan Europskog gospodarskog prostora (EEA), Pružatelj zadržava pravo iskazati cijene i/ili izvršiti naplatu u drugoj valuti. U takvim slučajevima primjenjivi tečaj, način preračuna i referentni izvor tečaja specificirat će se u Ponudi ili drugom relevantnom dokumentu dostavljenom Korisniku.

Ako nije drugačije ugovoreno, za preračun valuta primjenjuje se prodajni tečaj poslovne banke Pružatelja usluga važeći na dan izdavanja računa ili drugi razumno odabrani referentni tečaj koji Pružatelj usluga primjenjuje u redovnom poslovanju.

Korisnik je suglasan da snosi rizik promjene tečaja između valute u kojoj su cijene inicijalno izražene i valute plaćanja, osim ako je izričito drugačije ugovoreno. Pružatelj usluga ne snosi odgovornost za eventualne razlike nastale uslijed promjena tečaja ili troškova platnog prometa.

Ova odredba primjenjuje se na sve teritorije, pri čemu će se za tržišta izvan EEA primjenjivati lokalna valuta ili druga valuta koju odredi Pružatelj usluga, sukladno važećim propisima i poslovnoj praksi.

6.2. Microsoftovi proizvodi i usluge

Plaćanje Microsoftovih online usluga i pretplata na Microsoftov softver vrši se:

- jednokratno za cijelo pretplatno razdoblje ili
- periodično (mjesečno, godišnje),

sukladno prihvaćenoj Ponudi i vrsti pretplate.

Račun za pružene usluge i/ili isporučene proizvode izdaje se isključivo Korisniku, kao ugovornoj strani koja je sklopila Osnovni ugovor, prihvatila ove Opće uvjete te sklopila odgovarajući korisnički ugovor proizvođača, a koja je ujedno i vlasnik pripadajućeg Tenanta.

Povezana društva Korisnika, u smislu odredbi Zakona o trgovačkim društvima, mogu koristiti usluge i/ili proizvode isključivo putem Korisnika kao nositelja ugovornog odnosa, pri čemu se svi računi izdaju isključivo Korisniku, a ne povezanim društvima ili trećim osobama. Korisnik je pritom ovlašten vršiti internu raspodjelu troškova na povezana društva unutar svoje grupe.

Korisnik nije ovlašten preprodavati i/ili komercijalno distribuirati usluge trećim stranama, uključujući i vlastitim povezanim društvima, osim ako je to dopušteno pravilima proizvođača ili posebno ugovoreno.

Račun se Korisniku dostavlja najkasnije do 15. dana u mjesecu.

Račun sadrži pregled isporučenih proizvoda i pruženih usluga po pojedinačnim stavkama. Detaljnije informacije u obliku strukturiranih izvješća (npr. po povezanim društvima, organizacijskim jedinicama ili drugim mjestima troška) Korisniku mogu biti dostupne putem platforme Span.Zone, kao dodatna usluga.

Navedena dodatna usluga naplaćuje se prema posebnoj naknadi koja se određuje na upit Korisnika, sukladno važećem cjeniku Pružatelja. U svrhu korištenja predmetne usluge, Korisnik

je dužan osigurati odgovarajući pristup platformi unutar svog Tenanta, kao tehnički preduvjet za njezino izvršenje.

Plaćanje usluga Azure rezervacija i Azure Savings vrši se mjesečno na temelju računa ispostavljenog od strane Pružatelja koji se dostavlja Korisniku najkasnije do 15. (petnaestog) u mjesecu u razdoblju korištenja ili jednokratno za cijelo razdoblje korištenja.

Plaćanje trajnih softverskih licenci vrši se jednokratno, po ispostavljenom računu koji se dostavlja Korisniku najkasnije 15 (petnaest) dana nakon isporuke proizvoda.

U slučaju obustave pristupa korištenju usluge, Korisnik se obvezuje nastaviti s tekućim plaćanjem usluge pretplate sukladno odredbama ovih Općih uvjeta.

Odredbe ovih Općih uvjeta koje se odnose na obveze Korisnika povezane s plaćanjem usluge pretplate nastavljaju se primjenjivati i u slučaju prestanka ovog ugovornog odnosa na bilo koji način za cijelo ugovoreno razdoblje pretplate pa sve do njenog isteka.

6.3. Googleovi proizvodi i usluge

Googleovi proizvodi i usluge plaćaju se mjesečno ili godišnje, ovisno o modelu pretplate na temelju računa ispostavljenog na kraju mjeseca za proizvode i usluge korištene u prethodnom obračunskom razdoblju.

U slučaju obustave pristupa uslugama, Korisnik je dužan nastaviti sa svim tekućim uplatama za pretplatničke usluge prema odredbama ovih Općih uvjeta.

Odredbe ovih Općih uvjeta koje se odnose na obveze Korisnika povezane s plaćanjem usluge pretplate nastavljaju se primjenjivati i u slučaju prestanka ugovornog odnosa na bilo koji način za cijelo ugovoreno razdoblje pretplate pa sve do njenog isteka.

6.4. Podrška i održavanje

Usluge podrške i održavanja plaćaju se mjesečno, prema stvarno izvršenim uslugama i utrošenim satima za prethodni mjesec, na temelju računa koje ispostavlja Pružatelj.

6.5. Posljedice neplaćanja

U slučaju kašnjenja u plaćanju, Pružatelj ima pravo:

- obračunati zakonsku zateznu kamatu,
- privremeno ograničiti ili obustaviti pristup uslugama,
- obustaviti isporuke proizvoda i usluga te uskratiti daljnje isporuke,
- raskinuti ugovorni odnos uz zadržavanje prava na naplatu svih dospjelih i budućih obveza za ugovoreno razdoblje pretplate.

Obustava IT rješenja i usluga zbog neplaćanja ne oslobađa Korisnika obveze plaćanja za ugovoreno razdoblje pretplate.

Obveze plaćanja za ugovoreno razdoblje pretplate ostaju na snazi i u slučaju prestanka ugovornog odnosa na bilo koji način, sve do isteka ugovorenog razdoblja pretplate.

7. KORISNIČKA PODRŠKA I KOMUNIKACIJA

7.1. Opseg korisničke podrške

Pružatelj će Korisniku pružati korisničku podršku u vezi s korištenjem platforme Span.Zone te Microsoftovih i Googleovih proizvoda i usluga, uključujući zaprimanje i obradu zahtjeva Korisnika povezanih s količinom i vrstom navedenih proizvoda i usluga, u opsegu koji Pružatelj razumno smatra uobičajenim za korisničke upite.

Za zahtjeve koji prelaze navedeni opseg podrške Pružatelj ima pravo naplatiti usluge korisničke podrške sukladno važećem cjeniku.

7.2. Kontakt osobe

Korisnik je ovlašten ažurirati i mijenjati podatke Ovlaštenih osoba iz Osnovnog ugovora.

Za ažuriranje podataka i/ili izmjenu Ovlaštenih osoba za izvršenje ugovora dovoljna je obavijest Pružatelju dostavljena:

(i) s e-mail adrese dosadašnje Ovlaštene osobe;
(ii) od strane osobe ovlaštene za zastupanje Korisnika u smislu važećih propisa.

Pružatelj ima pravo osloniti se na zaprimljenu obavijest bez dodatne provjere ovlasti te ne odgovara za posljedice postupanja u dobroj vjeri temeljem takve obavijesti.

7.3. Microsoftovi proizvodi i usluge

Pružatelj će pružati korisničku podršku za sljedeće proizvode i usluge:

- pretplate na Microsoftove online usluge;
- pretplate na Microsoftov softver (*Microsoft software subscription*);
- Azure:
    - Azure potrošnja (*Azure consumption*);
    - Azure rezervacije (*Azure Reservations*);
    - Azure Savings (*Azure Savings*);
    - Azure Marketplace (*Azure Marketplace*).
- trajne softverske licence (*Microsoft perpetual licence*).

Za Microsoftove proizvode i usluge iz prethodnog stavka ovoga članka kupljene od Pružatelja, korisnička podrška u opsegu besplatne podrške, uz uvjet dodjele preporučenih GDAP uloga iz članka 4.2.2., uključuje:

a. kreiranje organizacije (postavljanje računa Klijenta),
b. isporuku licenci,
c. kreiranje administratorskog računa i dostavu pristupnih podataka,
d. provjeru stanja rada Microsoftovih online usluga.

U slučaju da Korisnik ne dodijeli potrebne GDAP uloge, primijenit će se ograničenja iz članka 4.2.2. ovih Općih uvjeta.

Pružatelj zadržava pravo naplate naknade za podršku koja nije obuhvaćena opsegom besplatne podrške sukladno važećem cjeniku.

Raskidom Osnovnog ugovora Korisnik gubi pravo na besplatnu podršku povezanu s Trajnim softverskim licencama, pri čemu Pružatelj može nastaviti pružati podršku uz naknadu sukladno važećem cjeniku.

7.4. Način i vrijeme pružanja podrške

Tehnička podrška dostupna je tijekom Radnog vremena.

Zahtjev za podršku mogu podnijeti isključivo osoba ovlaštena za zastupanje Korisnika, Ovlaštena tehnička osoba ili druga osoba koju one ovlaste.

8. TAJNOST I POVJERLJIVOST

Uvjeti Osnovnog ugovora, kao i sve ostale informacije koje druge osobe saznaju tijekom izvršenja Osnovnog ugovora predstavljaju povjerljive informacije te se iste moraju čuvati s profesionalnom pažnjom. Bez posebnog pisanog odobrenja druge ugovorne strane, nijedna ugovorna strana nije ovlaštena pružiti i/ili priopćiti bilo koju informaciju u vezi s ovim ugovorom bilo kojoj trećoj strani.

Strane ovog ugovornog odnosa potvrđuju da:

- je isključeno svako prosljeđivanje povjerljivih informacija trećoj strani, bez prethodnog izričitog odobrenja druge ugovorne strane, osim u mjeri koja je nužna radi ispunjenja zakonskih obveza ili za potrebe revizije i/ili poreznog nadzora;
- neće otkriti nikakve informacije o drugoj ugovornoj strani koje nisu opće poznate javnosti, a imaju bilo kakve veze s poslovanjem druge ugovorne strane;
- neće umnožavati ni reproducirati, u bilo kojem obliku, bilo koju informaciju koju saznaju tijekom izvršavanja svojih obveza iz ovog ugovornog odnosa ako takva reprodukcija ne služi svrsi predviđenoj ovim ugovornim odnosom.

U slučaju neovlaštenog otkrivanja povjerljivih informacija, ugovorna strana odgovorna za takvo otkrivanje dužna je drugoj ugovornoj strani nadoknaditi svu stvarnu štetu nastalu takvim postupanjem.

Strane ovog ugovornog odnosa obvezuju se osigurati da sve treće strane, kao što su zaposlenici, suradnici, korisnici i druge osobe povezane s bilo kojom od ugovornih strana, a koje na temelju valjane pravne osnove imaju uvid u odredbe ovog ugovora, budu obaviještene o odredbama o povjerljivosti iz ovog članka, kao i da treće strane čuvaju povjerljivost na isti način kao i ugovorne strane.

Ove odredbe o povjerljivosti ostaju na snazi 5 (pet) godina nakon prestanka ovog ugovornog odnosa.

Neovisno o prethodnim odredbama ovog članka, Korisnik daje suglasnost Pružatelju da može koristiti osnovne podatke o ugovornom odnosu u svrhu dokazivanja poslovnog iskustva i referenci Pružatelja, uključujući u postupcima javne i privatne nabave te u drugim poslovnim i promotivnim materijalima.

U navedenu svrhu Pružatelj je ovlašten koristiti isključivo sljedeće podatke:

- naziv (tvrtku) i adresu Korisnika,
- opći opis pruženih IT proizvoda i usluga,
- vrstu i opseg pruženih usluga,
- ukupnu ugovorenu vrijednost (ili raspon vrijednosti),
- razdoblje trajanja ugovornog odnosa.

Pružatelj se obvezuje da će navedene podatke koristiti isključivo u svrhu dokazivanja poslovnog iskustva i referenci, na način koji ne otkriva poslovne tajne niti druge povjerljive informacije Korisnika koje nisu obuhvaćene ovim člankom, te uz primjenu dužne profesionalne pažnje i u skladu s važećim propisima.

9. VIŠA SILA

Niti jedna strana ovog ugovornog odnosa ne odgovara za neispunjenje ili zakašnjelo ispunjenje svojih ugovornih obveza ako je takvo neispunjenje ili zakašnjenje posljedica okolnosti više sile.

U smislu ovih Općih uvjeta, višom silom smatraju se izvanredne, nepredvidive i neizbježne okolnosti koje nastupe nakon sklapanja ovog ugovornog odnosa, a koje ugovorna strana nije mogla spriječiti, otkloniti ili izbjeći razumnim mjerama, uključujući, ali ne ograničavajući se na: prirodne nepogode, rat, terorističke akte, pobune, štrajkove većeg opsega, epidemije i pandemije, odluke ili mjere nadležnih tijela, prekide u opskrbi energijom ili komunikacijskim mrežama, kao i ozbiljne poremećaje u radu informatičke ili telekomunikacijske infrastrukture trećih osoba.

Strana ovog ugovornog odnosa pogođena višom silom dužna je bez odgode, a najkasnije u razumnom roku, obavijestiti drugu ugovornu stranu o nastupu okolnosti više sile, njihovoj prirodi, očekivanom trajanju te učinku na izvršenje ugovornih obveza.

Za vrijeme trajanja više sile, obveze ugovorne strane pogođene višom silom odgađaju se u mjeri u kojoj ih je nemoguće ispuniti zbog nastupa takvih okolnosti, bez prava druge strane na naknadu štete ili ugovorne kazne.

Ugovorna strana pogođena višom silom obvezna je poduzeti sve razumne mjere radi ublažavanja posljedica više sile i nastavka izvršenja ugovornih obveza čim to okolnosti dopuste.

Ako okolnosti više sile traju neprekidno dulje od devedeset (90) dana, svaka ugovorna strana ima pravo raskinuti Osnovni ugovor pisanom obavijesti drugoj strani, bez obveze naknade štete, pri čemu raskid ne utječe na obveze koje su dospjele do dana raskida.

Nastup više sile ne oslobađa Korisnika obveze plaćanja dospjelih i neosporenih novčanih obveza nastalih prije nastupa okolnosti više sile, osim ako je drukčije izričito ugovoreno ili proizlazi iz obveznih propisa.

Odredbe ovoga članka primjenjuju se i tumače u skladu s načelom savjesnosti i poštenja.

10. OBRADA OSOBNIH PODATAKA

Pružatelj se obvezuje da neće nikada, osim na temelju prethodne pisane upute Korisnika kao voditelja obrade osobnih podataka, pristupati ili na bilo koji drugi način obrađivati osobne podatke voditelja obrade u smislu odredbi Opće uredbe o zaštiti podataka.

Pružatelj se obvezuje obrađivati podatke isključivo na način i u mjeri u kojoj je to nužno radi realizacije njegovih obveza na temelju Osnovnog ugovora.

Ugovorne strane suglasno utvrđuju kako su detalje obrade osobnih podataka definirale u Ugovoru o obradi osobnih podataka (Prilog 1) koji je sastavni dio ovih Općih uvjeta.

11. POČETAK I TRAJANJE IT RJEŠENJA I USLUGA

11.1. Opći početak trajanja ugovora i automatsko produljenje

Pružanje IT rješenja i usluga započinje danom isporuke prvog rješenja i/ili usluge, osim ako je za pojedino IT rješenje ili uslugu u ovom članku izričito drugačije određeno.

Ugovor se sklapa na razdoblje trajanja usluga kako je definirano u članku 3 ovih Općih uvjeta.

U slučaju kada je predmet ugovora pretplata na IT rješenja i/ili usluge, uključujući usluge podrške i održavanja, ugovor se automatski produljuje za uzastopna pretplatna razdoblja iste duljine, osim ako jedna od ugovornih strana pisanim putem ne otkaže ugovor najkasnije 30 (trideset) dana prije isteka tekućeg razdoblja pretplate.

11.2. Microsoftovi proizvodi i usluge

Microsoftove usluge počinju se pružati od dana isporuke usluge i proizvoda na Microsoftovom administratorskom portalu te se pružaju za vrijeme trajanja razdoblja pretplate, dok se trajne licence dodjeljuju bez vremenskog ograničenja, sukladno uvjetima proizvođača.

U slučaju kombinacije Trajnih softverskih licenci i pretplate na Microsoftove usluge, razdoblje pretplate za Microsoftove usluge promatra se odvojeno od trajanja ugovora koji se odnosi na Trajne softverske licence te je Korisnik ovlašten mijenjati količine pretplate sukladno ovim Općim uvjetima.

Kupnjom Trajnih softverskih licenci, Microsoftov korisnički ugovor ostaje na snazi tijekom cijelog trajanja licenci, pri čemu eventualni raskid Osnovnog ugovora ne utječe na važenje Microsoftovog korisničkog ugovora.

11.3. Googleovi proizvodi i usluge

Googleovi proizvodi i usluge počinju se pružati od dana definiranog u odgovarajućoj Ponudi te se pružaju tijekom razdoblja navedenog u predmetnoj Ponudi, odnosno ovim Općim uvjetima.

11.4. Podrška i održavanje

Usluge podrške i održavanja počinju se pružati od dana definiranog u odgovarajućoj Ponudi te se pružaju u trajanju od 12 (dvanaest) mjeseci, osim ako je u Ponudi drugačije određeno.

12. PRAVA INTELEKTUALNOG VLASNIŠTVA

12.1. Vlasništvo nad IT rješenjima i uslugama

Sva autorska prava, srodna prava, prava industrijskog vlasništva, prava na poslovne tajne, *know-how* te druga prava intelektualnog vlasništva koja se odnose na IT rješenja i usluge koje su predmet ovih Općih uvjeta pripadaju isključivo njihovim proizvođačima ili nositeljima prava (npr. Microsoft, Google i drugi), osim ako je izričito drukčije navedeno.

Pružatelj ne stječe niti prenosi vlasništvo nad tim pravima, već Korisniku omogućuje stjecanje prava korištenja sukladno licenčnim uvjetima proizvođača i prihvaćenoj Ponudi.

U slučaju usluga koje samostalno razvije Pružatelj (npr. dokumentacija, izvještaji, konfiguracije, skripte ili drugi isporučeni radovi), prava intelektualnog vlasništva nad takvim materijalima pripadaju Pružatelju, osim ako je drukčije ugovoreno.

12.2. Opseg prava korištenja

Ovim Općim uvjetima Korisniku se ne prenosi pravo vlasništva nad IT rješenjima i uslugama, već isključivo pravo korištenja:

- kod trajnih (*perpetual*) licenci – neisključivo, neprenosivo i vremenski neograničeno pravo korištenja,
- kod pretplatničkih (*subscription*) licenci – neisključivo, neprenosivo i vremenski ograničeno pravo korištenja,

sve u opsegu, trajanju i pod uvjetima utvrđenima licenčnim pravilima proizvođača, Osnovnim ugovorom i ovim Općim uvjetima.

Korisnik je dužan pridržavati se svih primjenjivih licenčnih uvjeta proizvođača, uključujući Microsoftov korisnički ugovor ili druge relevantne ugovore proizvođača.

12.3. Ograničenja korištenja

Korisnik se obvezuje da bez prethodne izričite pisane suglasnosti nositelja prava, osim u mjeri dopuštenoj obveznim propisima, neće:

a) umnožavati, mijenjati, prilagođavati, prevoditi, dekompilirati, rastavljati niti na drugi način pokušati otkriti izvorni kod IT rješenja i rezultata usluga;
b) uklanjati, mijenjati ili prikrivati oznake autorskih prava, žigova ili drugih oznaka prava intelektualnog vlasništva;
c) davati proizvode ili licence u podlicencu, zakup, najam ili ih na drugi način stavljati na raspolaganje trećim osobama, osim ako je to izričito dopušteno licenčnim uvjetima proizvođača;
d) koristiti IT rješenja i usluge na način koji bi mogao dovesti do povrede prava intelektualnog vlasništva proizvođača, Pružatelja ili trećih osoba.

12.4. Odgovornost za sadržaj Korisnika

Korisnik je isključivo odgovoran za zakonitost, točnost i sadržaj svih podataka, informacija i materijala koje unosi, obrađuje, pohranjuje ili na drugi način koristi putem IT rješenja i usluga.

Korisnik jamči da takvo korištenje ne povređuje prava trećih osoba, uključujući prava intelektualnog vlasništva, te se obvezuje nadoknaditi Pružatelju svaku štetu ili trošak koji bi nastao zbog povrede tih prava.

12.5. Povreda prava intelektualnog vlasništva

U slučaju sumnje na povredu prava intelektualnog vlasništva, Pružatelj ima pravo poduzeti potrebne mjere radi sprječavanja daljnje povrede, uključujući privremenu obustavu pristupa uslugama.

Ako treća osoba istakne zahtjev zbog navodne povrede prava intelektualnog vlasništva povezane s digitalnim proizvodima proizvođača, odgovornost za takvu povredu uređuje se sukladno uvjetima proizvođača.

12.6. Trajanje odredbi

Odredbe ovoga članka ostaju na snazi i proizvode pravne učinke i nakon prestanka ugovornog odnosa, neovisno o pravnoj osnovi prestanka.

13. JAMSTVO I ODGOVORNOST

13.1. Isključenje jamstava

IT proizvodi i usluge stavljaju se Korisniku na raspolaganje u stanju „*as-is*“ i „*as-available*“, osim ako je izričito drukčije ugovoreno u pisanom obliku. Pružatelj ne daje nikakva dodatna jamstva, izričita ili prešutna, uključujući jamstva o neprekinutom radu, dostupnosti, radu bez greške ili prikladnosti za posebnu svrhu Korisnika, osim onoga što je izričito navedeno u ovim Općim uvjetima.

13.2. Proizvodi i usluge trećih strana

Pružatelj ne preuzima nikakvu odgovornost za proizvode i usluge trećih strana koje je Korisnik naručio u sklopu Osnovnog ugovora u najvećoj mjeri dopuštenoj zakonom. Proizvodi i usluge trećih strana reguliraju se posebnim uvjetima za upotrebu (T&C, EULA itd.) i podliježu Korisnikovom odnosu s predmetnim proizvođačem ili dobavljačem.

13.3. Ograničenja u pružanju usluga i isključenje odgovornosti

Pružatelj nije obvezan otklanjati nedostatke koji nastanu uslijed:

- izmjena, dorada ili intervencija u softveru ili prilagodbi koje je izvršio Korisnik;
- instalacije, integracije ili korištenja softvera, dodataka ili komponenti trećih strana;
- zahtjeva ili funkcionalnosti izvan opsega definiranog ovim Općim uvjetima.

Pružatelj ne odgovara za:

- štetu nastalu pogrešnim ili nezakonitim korištenjem IT proizvoda i usluga;
- štetu uzrokovanu netočnim, nepotpunim ili zakašnjelim podacima;
- štetu zbog grešaka u softveru trećih proizvođača;
- prekide, ograničenja ili nedostupnost IT proizvoda i usluga ili sustava trećih strana;
- gubitak dobiti, gubitak podataka, gubitak poslovnih prilika ili bilo kakvu posljedičnu ili neizravnu štetu.

13.4. Ograničenje odgovornosti

Odgovornost Pružatelja za štetu, bez obzira na pravnu osnovu, ograničena je na štetu uzrokovanu namjerno ili grubom nepažnjom.

Ukupna novčana odgovornost Pružatelja za sve zahtjeve povezane s IT proizvodima i uslugama ograničena je na iznos naknada koje je Korisnik stvarno platio Pružatelju u posljednjih dvanaest (12) mjeseci prije nastanka štete.

Ograničenja i isključenja odgovornosti iz ovog članka ne primjenjuju se ako bi bila protivna obveznim propisima Republike Hrvatske.

13.5. Obeštećenje i trajanje odredbi

Korisnik se obvezuje obeštetiti i zaštititi Pružatelja od svih zahtjeva, šteta, troškova i odgovornosti trećih osoba koji nastanu uslijed:

- nezakonitog ili neovlaštenog korištenja IT proizvoda i usluga;
- povrede ovih Općih uvjeta od strane Korisnika;
- povrede prava trećih osoba u vezi s podacima ili sadržajem koji Korisnik obrađuje korištenjem IT proizvoda i usluga.

Odredbe ovog članka ostaju na snazi i nakon prestanka ugovornog odnosa, bez obzira na razlog prestanka.

13.6. Obustava, ograničenje ili uskraćivanje usluga

Pružatelj ima pravo, u bilo kojem trenutku i bez prethodne najave, u slučajevima predviđenima ovim Općim uvjetima (uključujući, ali ne ograničavajući se na neplaćanje, povredu ugovornih obveza, sigurnosne razloge ili nepridržavanje uvjeta korištenja), privremeno ili trajno obustaviti, ograničiti ili u cijelosti uskratiti pristup IT proizvodima i uslugama, bez ikakve obveze naknade ili odgovornosti prema Korisniku.

U najvećoj mjeri dopuštenoj zakonom, Pružatelj se u potpunosti oslobađa svake odgovornosti za bilo kakvu štetu, gubitak ili trošak koji mogu nastati Korisniku ili trećim osobama uslijed takve obustave, ograničenja ili uskraćivanja pristupa, uključujući, bez ograničenja, gubitak ili oštećenje podataka, gubitak dobiti, prihoda ili poslovnih prilika, prekid poslovanja, narušavanje ugovornih odnosa ili bilo kakvu izravnu, neizravnu, slučajnu ili posljedičnu štetu, neovisno o tome je li Pružatelj bio obaviješten o mogućnosti nastanka takve štete.

Korisnik izričito prihvaća da je isključivo odgovoran za osiguravanje kontinuiteta svog poslovanja, uključujući redovitu izradu sigurnosnih kopija (*backup*) i implementaciju odgovarajućih tehničkih i organizacijskih mjera za ublažavanje rizika, te se odriče bilo kakvih potraživanja prema Pružatelju s osnove obustave ili ograničenja usluga provedenih sukladno ovom članku.

Odredbe ovog članka primjenjuju se neovisno o pravnoj osnovi potraživanja te ostaju na snazi i nakon prestanka ugovornog odnosa.

14. OTKAZ I PRESTANAK KORIŠTENJA

Svaka ugovorna strana ima pravo otkazati Osnovni ugovor bez navođenja razloga, pisanim putem s otkaznim rokom u trajanju od 30 (trideset) dana.

Korisnik ima pravo otkazati korištenje pojedine usluge obuhvaćene Osnovnim ugovorom, bez utjecaja na nastavak važenja ugovornog odnosa u odnosu na ostale ugovorene usluge. Na takav otkaz na odgovarajući se način primjenjuju sve odredbe ovog članka koje se odnose na otkaz ugovornog odnosa, osim ako iz naravi pojedine odredbe proizlazi drugačije. U tom slučaju, upućivanja na ugovor ili ugovorni odnos tumači se kao upućivanja na dio ugovora ili ugovornog odnosa koji se odnosi na tu uslugu.

Svaka ugovorna strana ima pravo otkazati Osnovni ugovor pisanim putem bez otkaznog roka u slučaju:

- povrede ugovornih odredbi koju je počinila druga ugovorna strana, pod uvjetom da je pisanim putem obavijestila drugu stranu o uočenoj povredi te da druga strana u roku od 14 (četrnaest) dana od primitka obavijesti nije ispravila uočenu povredu,

- ako se otvori stečajni ili likvidacijski postupak nad drugom ugovornom stranom, odnosno postane insolventna, u kojem slučaju se pravo na otkaz odnosi na ugovorni odnos u cijelosti.

Ako u navedenom roku strana prekršitelj ne uskladi svoje ponašanje sa svojim ugovornim obvezama, ugovorni odnos, odnosno dio ugovornog odnosa koji se odnosi na pojedinu uslugu, smatra se otkazanim danom proteka naknadnog roka bez potrebe davanja ikakvih daljnjih obavijesti ili izjava.

U slučaju otkaza dijela Osnovnog ugovora ili Osnovnog ugovora u cijelosti, ugovorne se strane obvezuju riješiti međusobna potraživanja povezana s već izvršenim obvezama u okviru ovog ugovornog odnosa, najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana otkaza.

Ugovorne strane suglasno utvrđuju da se obavijesti o propustu i/ili otkazu šalju preporučenim pošiljkama s povratnicom na adrese navedene u zaglavlju Osnovnog ugovora ili putem e-maila Ovlaštenim osobama za kontakt. Dostava se smatra obavljenom na dan predaje preporučene pošiljke pošti ili na dan kada je e-mail dopis zaprimljen, odnosno prvog sljedećeg radnog dana ako je e-mail zaprimljen na neradni dan.

U slučaju promjene poslovne adrese, svaka ugovorna strana dužna je o takvoj promjeni obavijestiti drugu ugovornu stranu najkasnije u roku petnaest (15) dana od dana promjene poslovne adrese.

15. ANTIKORUPCIJSKA KLAUZULA

Korisnik se obvezuje da će u provođenju odredbi Osnovnog ugovora u cijelosti poštivati sve mjerodavne propise o sprječavanju korupcije i pranja novca te da neće poduzeti, izravno ili neizravno, nikakvu radnju koja bi mogla uzrokovati kršenje bilo kojeg mjerodavnog antikorupcijskog propisa ili propisa o sprječavanju pranja novca, uključujući i pravila Pružatelja kojima se uređuju navedena područja i koja su objavljena na web stranicama Pružatelja.

Korisnik je pročitao i pristaje na odredbe Pružateljevog Kodeksa poslovnog ponašanja dostupnog na: https://www.span.eu/hr/o-nama/kodeks-poslovnog-ponasanja/.

Ova se obveza posebno odnosi na nezakonita plaćanja ili pružanje darova radi ostvarivanja nedozvoljene koristi bilo kojem predstavniku, posredniku ili trećoj osobi koja postupa u ime i za račun bilo koje ugovorne strane, a osobito javnim dužnosnicima, članovima njihovih obitelji ili bliskim suradnicima istih.

Ugovorne strane će se međusobno obavijestiti bez odgađanja ako doznaju za ili imaju određenu sumnju o bilo kakvom činu korupcije s obzirom na pregovore, zaključenje ili provedbu ovog ugovornog odnosa ili drugih pravnih poslova koji proizađu iz ovog ugovornog odnosa.

U slučaju kršenja ili nepoštivanja odredbi iz ovog članka ili bilo kojeg mjerodavnog propisa o sprječavanju korupcije i pranja novca, ugovorna strana vjerna ugovoru ima pravo raskinuti ovaj ugovorni odnos u bilo koje vrijeme, uz postavljanje zahtjeva za naknadu do punog iznosa nastale štete prema strani koja je izvršila koruptivne radnje.

16. IZJAVE I USKLAĐENOST KORISNIKA (KYC I SANKCIJE)

Prihvaćanjem ovih Općih uvjeta Korisnik izjavljuje i jamči da:

a) nije, niti je bilo koja osoba koja ga izravno ili neizravno kontrolira (uključujući njegove stvarne vlasnike, članove uprave ili povezane osobe), podvrgnuta međunarodnim

sankcijama (uključujući, ali ne ograničavajući se na sankcije Europske unije, Ujedinjenih naroda, OFAC-a i Ujedinjenog Kraljevstva), niti se nalazi na bilo kojoj primjenjivoj listi sankcioniranih osoba;

b) nije u vlasništvu niti pod kontrolom, izravno ili neizravno, bilo koje sankcionirane osobe;
c) nije politički izložena osoba (PEP) niti je pod kontrolom takve osobe odnosno, ako takav status postoji, isti je u cijelosti prethodno otkriven Pružatelju;
d) sredstva koja koristi za plaćanje IT proizvoda i usluga ne potječu iz nezakonitih aktivnosti, uključujući pranje novca, korupciju ili financiranje terorizma;
e) neće koristiti IT proizvode i usluge na način kojim bi se izravno ili neizravno omogućio pristup, korištenje ili raspolaganje osobama ili subjektima koji podliježu sankcijama ili se nalaze u sankcioniranim jurisdikcijama;
f) neće ustupati, prenositi niti omogućiti korištenje IT proizvoda i usluga trećim osobama protivno primjenjivim propisima, uključujući propise o međunarodnim sankcijama;
g) nije upoznat s okolnostima koje bi mogle utjecati na njegov status u smislu usklađenosti s propisima o sprječavanju pranja novca, međunarodnim sankcijama ili financijskom kriminalu, a koje nije otkrio Pružatelju;
h) će na zahtjev Pružatelja usluga dostaviti podatke o krajnjim korisnicima, lokaciji korištenja i stvarnim vlasnicima;
i) su svi podaci i informacije dostavljeni Pružatelju točni, potpuni i ažurni, te se obvezuje bez odgode, a najkasnije u roku od 2 (dva) radna dana, obavijestiti Pružatelja o svakoj promjeni koja može utjecati na ove izjave.

Korisnik je suglasan da Pružatelj može tijekom trajanja Osnovnog ugovora ili u slučaju trajnih licenci trajno provoditi provjere Korisnika, njegovih stvarnih vlasnika i povezanih osoba u odnosu na sankcijske liste, PEP registre i druge relevantne izvore.

Korisnik je dužan koristiti IT proizvode i usluge u skladu sa svim primjenjivim zakonima i propisima, kao i pravilima i zahtjevima proizvođača, osobito onima koji se odnose na sankcije, izvozna ograničenja i prihvatljivo korištenje usluga.

U slučaju povrede ove odredbe ili ako Pružatelj utvrdi ili razumno posumnja na takvu povredu ili ako to zahtijevaju primjenjivi propisi ili proizvođač, Pružatelj ima pravo, bez odgovornosti prema Korisniku:

- odmah obustaviti pružanje IT proizvoda i usluga, u cijelosti ili djelomično i/ili
- raskinuti Osnovni ugovor s trenutačnim učinkom.

Povreda ove odredbe smatra se bitnom povredom Osnovnog ugovora.

Pružatelj ima pravo odbiti prihvat narudžbe, odgoditi ili odbiti isporuku ako *screening*, zahtjev proizvođača, distributera, banke ili nadležnog tijela ukazuje na sankcijski, AML, *export-control* ili reputacijski rizik.

17. MJERODAVNO PRAVO I NADLEŽNOST

Ugovorne strane obvezuju se da će sve sporove, nesuglasice ili zahtjeve koji proizlaze iz ovih Općih uvjeta, Osnovnog ugovora ili su s njima u vezi prvenstveno pokušati riješiti mirnim putem, u dobroj vjeri i neposrednim pregovorima.

U svrhu mirnog rješavanja spora, strana koja smatra da je došlo do povrede ugovornih obveza dužna je drugoj strani uputiti pisanu obavijest s opisom spora i prijedlogom načina njegova rješenja te ostaviti primjeren rok, koji ne može biti kraći od trideset (30) dana, za odgovor i pokušaj mirnog rješenja.

Ako ugovorne strane ne uspiju riješiti spor mirnim putem u roku iz prethodnog stavka, svaka od njih ima pravo pokrenuti odgovarajući sudski ili drugi postupak radi zaštite svojih prava.

Ovi Opći uvjeti i Osnovni ugovor uređuju se i tumače u skladu s pravom Republike Hrvatske.

Za rješavanje svih sporova koji proizlaze iz Osnovnog ugovora ili su s njim u vezi ugovara se isključiva stvarna i mjesna nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu.

Obveza pokušaja mirnog rješavanja spora ne isključuje pravo bilo koje ugovorne strane da, u slučaju potrebe, bez odgode zatraži privremene ili osiguravajuće mjere pred nadležnim sudom.

18. IZMJENE OPĆIH UVJETA

Pružatelj zadržava pravo jednostrano izmijeniti ili dopuniti ove Opće uvjete, osobito u slučaju izmjena od strane proizvođača softvera, važećih propisa, promjena u poslovanju i sl.

O izmjenama i dopunama Općih uvjeta Pružatelj će Korisnika obavijestiti objavom izmijenjenih Općih uvjeta na svojoj mrežnoj stranici. Pružatelj može, ali nije obvezan, prema vlastitoj diskrecijskoj ocjeni, dodatno obavijestiti Korisnika o izmjenama putem elektroničke pošte ili na drugi način.

Izmjene Općih uvjeta objavljuju se najmanje 30 (trideset) dana prije njihova stupanja na snagu, osim ako su iste nužne radi usklađenja s obveznim propisima, u kojem slučaju mogu stupiti na snagu i ranije.

Smatra se da je Korisnik uredno obaviješten o izmjenama i dopunama Općih uvjeta u trenutku njihove objave na mrežnoj stranici Pružatelja.

Smatra se da je Korisnik prihvatio izmijenjene Opće uvjete ako, nakon dana njihova stupanja na snagu, nastavi koristiti IT rješenja i/ili usluge ili ne dostavi Pružatelju pisani prigovor u roku od 14 (četrnaest) dana od dana njihova stupanja na snagu.

Ako Korisnik ne prihvati izmijenjene Opće uvjete, ima pravo najkasnije 7 (sedam) dana prije stupanja izmjena na snagu otkazati Osnovni ugovor s učinkom na dan stupanja izmjena na snagu, pri čemu takav otkaz ne utječe na dospjele obveze nastale do dana prestanka Osnovnog ugovora, kao ni na obveze koje dospijevaju sukladno primjenjivim licenčnim uvjetima.

19. ZAVRŠNE ODREDBE

Ako se bilo koja odredba ovih Općih uvjeta pokaže ništetnom, nevaljanom ili neprovedivom u cijelosti ili djelomično, takva ništetnost, nevaljanost ili neprovedivost neće utjecati na valjanost i provedivost ostalih odredbi ovih Općih uvjeta.

Pružatelj se obvezuje ništetnu, nevaljanu ili neprovedivu odredbu bez odgode zamijeniti valjanom i provedivom odredbom koja je po svojoj pravnoj i gospodarskoj svrsi najbliža izvornoj namjeri takve odredbe.

Do zamjene iz prethodnog stavka, ove Opće uvjete potrebno je tumačiti i primjenjivati u najvećoj mogućoj mjeri na način koji omogućuje njihovu daljnju valjanu i zakonitu primjenu.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 1.10.2026. godine.

Prilog I

UGOVOR O OBRADI PODATAKA

(Ugovor)

Ovaj Ugovor sklopljen je između:

Korisnika („**Voditelj obrade**”),

i

Pružatelja („**Izvršitelj obrade**”),

(Voditelj obrade i Izvršitelj obrade u daljnjem tekstu pojedinačno: „**Strana**”, a zajedno: „**Strane**”).

DEFINICIJE

U ovom Ugovoru sljedeće riječi i izrazi imaju sljedeća značenja:

Voditelj obrade	fizička ili pravna osoba, tijelo javne vlasti, agencija ili drugo tijelo koje samo ili zajedno s drugima određuje svrhe i sredstva obrade osobnih podataka te je identificirano na prvoj stranici ovog Ugovora.
Uputa	znači pisana uputa koju Voditelj obrade izdaje Izvršitelju obrade u vezi s osobnim podacima, odnosno bilo koje druge pisane upute Voditelja obrade Izvršitelju obrade.
Glavni Ugovor	ima značenje dodijeljeno u članku 1.1 ovog Ugovora.

Nacionalno pravo	bilo koji primjenjivi nacionalni zakon o zaštiti podataka države članice Europske unije.
Osobni podaci	sve informacije koje se odnose na identificiranu ili koja se može identificirati fizičku osobu („ispitanik”); fizička osoba koja se može identificirati je ona 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 fizičkom, fiziološkom, genetskom, mentalnom, gospodarskom, kulturnom ili društvenom identitetu te fizičke osobe; gdje je to predviđeno Nacionalnim pravom, i podaci koji se odnose na pravne osobe i subjekte mogu se smatrati osobnim podacima u mjeri u kojoj je to obvezno.
Povreda osobnih podataka	povredu sigurnosti koja dovodi do slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka, izmjene, neovlaštenog otkrivanja ili pristupa osobnim podacima koji su preneseni, pohranjeni ili na drugi način obrađivani.
Obrada	svaki postupak ili skup postupaka koji se obavlja na osobnim podacima ili skupovima osobnih podataka, automatiziranim ili neautomatiziranim sredstvima, kao što su prikupljanje, bilježenje, organiziranje, strukturiranje, pohrana, prilagodba ili izmjena, pronalaženje, uvid, uporaba, otkrivanje prijenosom, širenjem ili drugim stavljanjem na raspolaganje, usklađivanje ili kombiniranje, ograničavanje, brisanje ili uništavanje.
Izvršitelj	fizička ili pravna osoba, tijelo javne vlasti, agencija ili drugo tijelo koje obrađuje osobne podatke u ime Voditelja obrade te je identificirano na prvoj stranici ovog Ugovora.
Uredba	Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ.

1. PREDMET OVOG UGOVORA

1. Strane su sklopile Ugovor o isporuci IT rješenja i pružanju IT usluga dana [molimo unesite datum sklapanja glavnog ugovora] („Glavni ugovor”). Radi ispunjenja obveza Strana koje proizlaze iz Glavnog ugovora, Izvršitelj obrade morat će obrađivati određene osobne podatke u ime Voditelja obrade („Podaci Voditelja obrade”).
2. Ovim Ugovorom utvrđuju se prava i obveze Strana povezane sa zaštitom podataka u odnosu na obradu Podataka Voditelja obrade koju Izvršitelj obrade provodi za potrebe ostvarivanja prava i ispunjenja obveza Strana koje proizlaze iz Glavnog ugovora.

2. OPSEG OBRADE

1. Pojedinosti o Podacima Voditelja obrade i obradi navedene su u Prilogu 1.

2. Izvršitelj obrade dat će suglasnost na sve izmjene Priloga 1, osim ako ima razumno utemeljene razloge za uskraćivanje suglasnosti.

3. PRAVA I OBVEZE VODITELJA OBRADE

1. Voditelj obrade dužan je osigurati da se Podaci Voditelja obrade obrađuju zakonito, pošteno i transparentno, u skladu s Uredbom i Nacionalnim pravom, te ima odgovarajuća prava.

2. Voditelj obrade dostavlja Izvršitelju obrade Upute za obradu Podataka Voditelja obrade. U tom smislu Voditelj obrade ima sveobuhvatnu ovlast davanja naloga Izvršitelju obrade u pogledu prirode, opsega, svrhe i postupaka obrade Podataka Voditelja obrade.

3. Tijekom trajanja ovog Ugovora i nakon njegovog prestanka, Voditelj obrade ima pravo zahtijevati od Izvršitelja obrade ispravak, brisanje, blokiranje te prijenos Podataka Voditelja obrade Voditelju obrade.

4. Voditelj obrade može uz prethodnu najavu provesti reviziju (audit) obrade Podataka Voditelja obrade koju provodi Izvršitelj obrade, uključujući, ali ne ograničavajući se na, provjeru usklađenosti s usvojenim tehničkim i organizacijskim mjerama, kako bi osigurao da se obrada provodi u skladu s odredbama ovog Ugovora, Uputama Voditelja obrade, Uredbom i Nacionalnim pravom. Revizija se može provesti najviše jednom godišnje ukoliko nije bilo incidenta za vrijeme redovnog uredovnog vremena i bez ometanja poslovnih procesa.

5. Voditelj obrade može ostvarivati pravo na reviziju samostalno ili ovlastiti predstavnika da provede reviziju u njegovo ime. Izvršitelj obrade omogućit će i podržati sve razumne mjere revizije Voditelja obrade ili takvog predstavnika (osobito, nakon obavijesti Voditelja obrade, omogućiti Voditelju obrade ili njegovom predstavniku pristup poslovnim prostorijama te relevantnim uređajima i datotekama za obradu podataka u kojima se obrađuju Podaci Voditelja obrade).

4. PRAVA I OBVEZE IZVRŠITELJA OBRADE

1. Izvršitelj obrade obrađivat će Podatke Voditelja obrade isključivo u ime i na temelju Uputa Voditelja obrade. Izvršitelj obrade ne stječe nikakva prava u odnosu na Podatke Voditelja obrade niti druge podatke koji iz njih proizlaze.

2. Izvršitelj obrade neće obrađivati Podatke Voditelja obrade na način koji je nespojiv s početnom svrhom zbog koje su Podaci Voditelja obrade prikupljeni, tj. izvan opsega i svrhe obrade predviđene ovim Ugovorom (osobito kako je navedeno u Prilogu 1) i Glavnim ugovorom, uključujući, ali ne ograničavajući se na obradu Podataka Voditelja obrade za vlastiti račun. U slučaju dvojbe, Izvršitelj obrade dužan je prije obrade Podataka Voditelja obrade pribaviti pisanu suglasnost Voditelja obrade.

3. Obrada Podataka Voditelja obrade u svrhe različite od onih opisanih u ovom Ugovoru i Glavnom ugovoru, uključujući obradu anonimiziranih podataka, zahtijeva prethodnu pisanu suglasnost Voditelja obrade.

4. Izvršitelj obrade pridržavat će se svih sigurnosnih mjera koje je Voditelj obrade definirao tijekom trajanja obrade te će biti odgovoran za svaku povredu koja proizlazi iz nepridržavanja navedenih mjera.

5. TEHNIČKE I ORGANIZACIJSKE MJERE

1. Izvršitelj obrade jamči da je proveo odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere na način da obrada ispunjava sigurnosne i sve druge zahtjeve za obradu Podataka Voditelja obrade propisane Uredbom (osobito one iz članka 32.), ovim Ugovorom i Uputama, sve na način koji osigurava zaštitu prava ispitanika, primjerice: (i) enkripciju podataka u prijenosu (npr. TLS) i, gdje je primjenjivo, enkripciju podataka u mirovanju; (ii) kontrolu pristupa prema načelu najmanjih privilegija i MFA za administratorske i udaljene pristupe; (iii) logiranje i nadzor sigurnosno relevantnih događaja; (iv) upravljanje ranjivostima i sigurnosnim ažuriranjima u razumnim rokovima; te (v) sigurnosne kopije i postupke oporavka sukladno definiranim RPO/RTO parametrima ili dogovorenim SLA. Osobito, Izvršitelj obrade će tijekom trajanja ovog Ugovora održavati tehničke i

organizacijske mjere navedene u Prilogu 2. Prilog 2 ažurirat će se ako se standard ili tehničke odnosno organizacijske mjere promijene tijekom trajanja Ugovora.

2. Nadalje, Izvršitelj obrade jamči da je proveo takve tehničke i organizacijske mjere koje omogućuju Izvršitelju obrade da Voditelju obrade pruži nužnu pomoć u vezi s obvezama Voditelja obrade prema ispitanicima, nadzornom tijelu ili bilo kojoj trećoj strani prema kojoj Voditelj obrade ima zakonske obveze.

3. Izvršitelj obrade neće izrađivati nikakve kopije Podataka Voditelja obrade osim ako je to potrebno radi osiguranja pravilne obrade, pružanja usluga prema Glavnom ugovoru, ovom Ugovoru ili radi usklađenosti sa zakonskim obvezama čuvanja, Uredbom i/ili Nacionalnim pravom. Izvršitelj obrade neće otkrivati niti prenositi Podatke Voditelja obrade trećim stranama osim ako je to odobreno od strane Voditelja obrade.

6. POVJERLJIVOST

1. Izvršitelj obrade će pisanim putem obvezati sve svoje zaposlenike i sve druge osobe uključene u obradu Podataka Voditelja obrade da poštuju obvezu čuvanja povjerljivosti Podataka Voditelja obrade. Pri tome će Izvršitelj obrade zaposlenike i sve druge osobe uključene u obradu Podataka Voditelja obrade informirati o Uredbi i Nacionalnom pravu te o provedenim sigurnosnim mjerama.

2. Izvršitelj obrade će u pisanom obliku evidentirati ispunjenje obveze povjerljivosti opisane u članku 6.1. Na zahtjev Voditelja obrade, Izvršitelj obrade će Voditelju obrade dokazati usklađenost s tom obvezom predočenjem pisanih izjava zaposlenika ili druge dokumentacije odgovarajuće dokazne vrijednosti.

7. UPUTE I POMOĆ

1. Izvršitelj obrade dužan je postupiti po Uputama i zahtjevima Voditelja obrade odmah po primitku Uputa ili zahtjeva od Voditelja obrade ili, ako je primjenjivo, u razumnom roku koji odredi Voditelj obrade.

2. Izvršitelj obrade osigurat će da svaki zaposlenik ili druga osoba koja djeluje pod ovlasti Izvršitelja obrade, a ima pristup Podacima Voditelja obrade, obrađuje Podatke Voditelja obrade isključivo u skladu s Uputama, osim ako je to dužan činiti prema odredbama Uredbe i/ili Nacionalnog prava.

3. Ako je, prema mišljenju Izvršitelja obrade, Uputa Voditelja obrade u suprotnosti s obveznim odredbama Uredbe ili Nacionalnog prava, Izvršitelj obrade obavijestit će Voditelja obrade o mogućoj povredi prije obrade Podataka Voditelja obrade. Po potvrdi Voditelja obrade, Izvršitelj obrade postupit će po potvrđenoj ili izmijenjenoj Uputi.

4. Nepodnošenje obavijesti Voditelju obrade o bilo kojim Uputama za koje je Izvršitelj obrade znao da mogu biti u suprotnosti s obveznim odredbama rezultirat će odgovornošću Izvršitelja obrade.

5. Izvršitelj obrade odmah će obavijestiti Voditelja obrade kada su Podaci Voditelja obrade ili druga prava Voditelja obrade ugroženi zbog pljenidbe, ovrhe, insolventnog postupka ili drugih događaja. Također, Izvršitelj obrade će u takvim slučajevima obavijestiti sve nadležne osobe da su Podaci Voditelja obrade i mediji Voditelja obrade vlasništvo Voditelja obrade. Ako je Izvršitelj obrade podvrgnut zahtjevu za davanje informacija u vezi s Podacima Voditelja obrade, dužan je pravodobno, prije pružanja informacija, obavijestiti Voditelja obrade o primatelju, vremenu i sadržaju informacija.

6. Kada je Voditelj obrade dužan pružiti informacije o Podacima Voditelja obrade ili o bilo kojim aktivnostima obrade u vezi s njima ispitaniku, nadzornom tijelu ili trećoj

strani, Izvršitelj obrade će Voditelju obrade, odmah po primitku zahtjeva, pružiti sve potrebne informacije, dokumente ili drugu potrebnu pomoć.

7. Voditelj obrade će odrediti ovlaštenu osobu (uključujući zamjenika) za komunikaciju Uputa i zahtjeva, a Izvršitelj obrade će odrediti ovlaštenog primatelja (uključujući zamjenika) kojem se Upute i zahtjevi dostavljaju. Promjene tih određenih osoba priopćit će se drugoj Strani bez nepotrebnog odgađanja. U hitnim slučajevima, Upute i zahtjevi mogu se priopćiti od strane drugih osoba i drugim osobama ako određene osobe nisu dostupne.

8. Izvršitelj obrade će, uzimajući u obzir prirodu obrade i informacije dostupne Izvršitelju obrade, pružiti razumnu pomoć Voditelju obrade u ispunjavanju obveza iz članaka 35. i 36. Uredbe (procjena učinka na zaštitu podataka – DPIA i, gdje je primjenjivo, prethodno savjetovanje s nadzornim tijelom), uključujući dostavu informacija o tehničkim i organizacijskim mjerama te drugim relevantnim činjenicama u vezi s obradom koju provodi Izvršitelj obrade.

9. Strane mogu ugovoriti da se pomoć iz ovog članka pruža u razumnom opsegu i u rokovima dogovorenima pisanim putem, a izvan uobičajenog opsega usluga može biti predmet zasebne naknade.

8. VOĐENJE EVIDENCIJE

1. Izvršitelj obrade vodit će elektroničku evidenciju svih aktivnosti obrade koje provodi u vezi s Podacima Voditelja obrade, u smislu vođenja evidencija kako je definirano u članku 30. stavku 2. Uredbe. Evidencija mora sadržavati:

   (**a**) naziv i kontakt podatke Izvršitelja obrade i Voditelja obrade (uključujući predstavnika Voditelja obrade ili Izvršitelja obrade te službenika za zaštitu podataka, ako postoji),

   (**b**) kategorije obrade;

   (**c**) prema potrebi, prijenose Podataka Voditelja obrade u treću zemlju ili međunarodnu organizaciju, uključujući identifikaciju te treće zemlje ili međunarodne organizacije i dokumentaciju o odgovarajućim zaštitnim mjerama, ako je potrebno;

   (**d**) opći opis tehničkih i organizacijskih sigurnosnih mjera.

2. Voditelj obrade može od Izvršitelja obrade zatražiti presliku evidencija o aktivnostima obrade, koju je Izvršitelj obrade dužan dostaviti Voditelju obrade odmah po primitku zahtjeva

9. OBAVJEŠTAVANJE O POVREDI PODATAKA

1. Izvršitelj obrade obavijestit će Voditelja obrade bez nepotrebnog odgađanja ako otkrije Povredu osobnih podataka ili potencijalnu Povredu osobnih podataka, uključujući, ali ne ograničavajući se na povredu ovog Ugovora, Uputa, Uredbe ili Nacionalnog prava od strane Izvršitelja obrade ili bilo kojeg njegovog zaposlenika.

2. Informacije o Povredi osobnih podataka ili potencijalnoj Povredi osobnih podataka uključuju informacije o vremenu i prirodi incidenta (uključujući informacije o ispitanicima i pogođenim Podacima Voditelja obrade, uključujući procjenu broja pogođenih ispitanika i obuhvata pogođenih Podataka Voditelja obrade), pogođenom sustavu, vremenu otkrivanja, svim mogućim posljedicama incidenta sigurnosti podataka te mjeri koju je Izvršitelj obrade poduzeo ili predložio radi otklanjanja ili ublažavanja Povrede osobnih podataka.

3. Prvotna obavijest Voditelju obrade mora se provesti bez nepotrebnog odgađanja od otkrivanja Povrede osobnih podataka ili potencijalne Povrede osobnih podataka.

Dodatna i detaljnija obavijest koja sadrži sve relevantne informacije o Povredi osobnih podataka, kako je navedeno u članku 9.2 iznad, mora se dostaviti Voditelju obrade u roku od sedam dana od otkrivanja Povrede osobnih podataka ili potencijalne Povrede osobnih podataka.

4. Izvršitelj obrade će na prvi zahtjev Voditelja obrade i u svakom razumnom opsegu pružiti Voditelju obrade svu potrebnu ili zatraženu podršku vezanu uz ispunjenje zakonskih ili drugih ugovornih obveza Voditelja obrade u vezi s Povredom osobnih podataka. Osobito, Izvršitelj obrade će bez nepotrebnog odgađanja poduzeti sve razumne mjere kako bi umanjio i uklonio prijetnju za cjelovitost i povjerljivost Podataka Voditelja obrade, osigurao Podatke Voditelja obrade te spriječio sve moguće negativne posljedice za ispitanike ili, koliko je moguće, umanjio njihove učinke.

5. Izvršitelj obrade će odmah nakon saznanja o Povredi osobnih podataka provesti analizu te na zahtjev Voditelja obrade dostaviti dokumentaciju.

10. PODIZVRŠITELJI OBRADE

1. Voditelj obrade ovime daje Izvršitelju obrade opće odobrenje za angažiranje podizvršitelja za obradu Podataka Voditelja obrade. Izvršitelj obrade unaprijed će obavijestiti Voditelja obrade o svakoj namjeravanoj angažiranosti ili zamjeni podizvršitelja, čime Voditelju obrade daje mogućnost prigovora na razumnim osnovama povezanim sa zaštitom podataka. Ako Voditelj obrade uloži prigovor, Strane će u dobroj vjeri raspraviti izvedivo rješenje; ako rješenje ne bude postignuto, Izvršitelj obrade neće angažirati relevantnog podizvršitelja za obradu Podataka Voditelja obrade.

2. Kada Izvršitelj obrade angažira podizvršitelja, Izvršitelj obrade će takvom podizvršitelju, putem pisanog ugovora, nametnuti iste obveze zaštite podataka kao što su utvrđene ovim Ugovorom (osobito one obveze iz članka 28. Uredbe), uključujući obveze povjerljivosti, odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere, pomoć te povrat ili brisanje Podataka Voditelja obrade, u mjeri u kojoj je to primjenjivo na usluge podizvršitelja.

3. Izvršitelj obrade osigurat će da njegovi ugovori o pod-obradi jasno definiraju opseg obrade podizvršitelja, primjenjive sigurnosne mjere i odgovornosti. Izvršitelj obrade ostaje u potpunosti odgovoran Voditelju obrade za izvršenje obveza podizvršitelja te za svaka postupanja ili propuste podizvršitelja koji uzrokuju da Izvršitelj obrade povrijedi ovaj Ugovor.

11. PRIJENOS PODATAKA

1. Izvršitelj obrade neće prenositi Podatke Voditelja obrade u treću zemlju ili međunarodnu organizaciju bez prethodne pisane Upute ili odobrenja Voditelja obrade, osim ako je to nužno radi usklađenosti s Uredbom ili Nacionalnim pravom.

2. U slučaju prijenosa Podataka Voditelja obrade u treću zemlju ili međunarodnu organizaciju radi usklađenosti s Uredbom ili Nacionalnim pravom, Izvršitelj obrade će prethodno pisanim putem obavijestiti Voditelja obrade o namjeravanom prijenosu.

3. Obveza pribavljanja prethodnog odobrenja Voditelja obrade za prijenos Podataka Voditelja obrade primjenjuje se na svaki prijenos Podataka Voditelja obrade trećim stranama, osim ako je takav prijenos predviđen Uputama.

12. PRAVA ISPITANIKA

1. U slučaju da se ispitanik obrati Izvršitelju obrade izravno radi ostvarivanja prava ispitanika (npr. zahtjevi za pristup, ispravak, brisanje, ograničenje itd. u odnosu na

Podatke Voditelja obrade), Izvršitelj obrade će bez nepotrebnog odgađanja proslijediti zahtjev Voditelju obrade. Izvršitelj obrade neće izravno rješavati takav zahtjev, osim ako Voditelj obrade ne uputi drukčije.

2. Izvršitelj obrade će, odmah po primitku takve upute od Voditelja obrade, postupiti po uputi (npr. ispraviti, izbrisati, ograničiti itd. Podatke Voditelja obrade). Dokumentirani zapis o izvršenju zahtjeva dostavit će se Voditelju obrade bez nepotrebnog odgađanja.

13. ODGOVORNOST

1. Izvršitelj obrade se dužan pridržavati pisanih Uputa Voditelja obrade i bilo koje bitne odredbe ovog Ugovora ili Glavnog ugovora. Krivnja za povredu ovog Ugovora podliježe zakonskim odredbama o odgovornosti.

14. TRAJANJE I RASKID

1. Trajanje ovog Ugovora odgovara trajanju Glavnog ugovora.

2. Ovaj Ugovor može se raskinuti pod uvjetima predviđenima za raskid Glavnog ugovora, kako je navedeno u Glavnom ugovoru.

3. Voditelj obrade može izvanredno raskinuti ovaj Ugovor u bilo kojem trenutku iz opravdanog razloga. Opravdani razlog osobito postoji ako Izvršitelj obrade:

   (a) povrijedi bitnu odredbu ovog Ugovora;

   (b) koristi Podatke Voditelja obrade u svrhe različite od onih dogovorenih ovim Ugovorom.

4. U slučaju prestanka ovog Ugovora, Glavni ugovor može se nastaviti samo ako se može isključiti mogućnost da Izvršitelj obrade može obrađivati ili pristupati Podacima Voditelja obrade. U slučaju dvojbe smatra se da prestanak Glavnog ugovora ujedno znači i prestanak ovog Ugovora.

15. POVRAT I BRISANJE PODATAKA

1. Nakon isteka ovog Ugovora, prema izboru Voditelja obrade, Izvršitelj obrade dužan je izbrisati ili vratiti Voditelju obrade sve Podatke Voditelja obrade ili druge osobne podatke koji iz njih proizlaze. To uključuje sve postojeće kopije takvih podataka u posjedu Izvršitelja obrade, osim ako Voditelj obrade ne odredi drukčije ili ako Nacionalno pravo zahtijeva drukčije. Izvršitelj obrade će u pisanom obliku dokumentirati svako brisanje i uništavanje Podataka Voditelja obrade te će Voditelju obrade na njegov zahtjev dostaviti takvu dokumentaciju.

2. Prethodni članak 15.1 primjenjuje se i na sve kopije Podataka Voditelja obrade u svim sustavima Izvršitelja obrade, kao i na testne podatke i „otpadne" (garbage) podatke, osim ako odredbe Uredbe i/ili Nacionalnog prava ne propisuju drukčije.

3. Dokumentacija koja dokazuje pravilnu obradu Podataka Voditelja obrade u skladu s Uputama, Uredbom i Nacionalnim pravom čuvat će se kod Izvršitelja obrade te će se Voditelju obrade dostaviti na njegov zahtjev.

16. ZAVRŠNE ODREDBE

1. Prilozi čine sastavni dio ovog Ugovora. U slučaju nesuglasja između odredbi ovog Ugovora i odredbi Glavnog ugovora, odredbe ovog Ugovora koje se odnose na obradu podataka imaju prednost.

2. Izmjene ili dopune Ugovora valjane su samo ako su sastavljene u pisanom obliku i potpisane od obje Strane te moraju biti izričito označene kao takve. Isto vrijedi i za ovu odredbu.

3. Ako se bilo koja odredba ovog Ugovora proglasi nevaljanom, nezakonitom ili neprovedivom, takva će se odredba izdvojiti, a sve preostale odredbe ostaju na snazi. Nevaljana, nezakonita ili neprovediva odredba smatra se zamijenjenom valjanom i provedivom odredbom koja što je moguće više odgovara namjeri Strana u odnosu na takvu odredbu te je usklađena s Uredbom i Nacionalnim pravom. Isto se primjenjuje, mutatis mutandis, i u slučaju nenamjerne praznine u ovom Ugovoru.

4. Ovaj Ugovor te svaki spor ili zahtjev koji proizlazi iz njega ili je u vezi s njime ili s njegovim predmetom, bilo ugovorne ili izvanugovorne naravi, uređuje se, tumači i provodi u skladu s pravom Republike Hrvatske. Nadležan je sud prema sjedištu Izvršitelja obrade.

PRILOG 1

POJEDINOSTI O OBRADI

Predmet:	Obrada osobnih podataka vezanih uz pružanje usluga iz glavnog Ugovora (podrška, administracija)
Trajanje:	Za vrijeme trajanja glavnog Ugovora
Priroda i svrha:	Izvršenje obveza prema glavnom Ugovoru
Kategorije ispitanika:	Zaposlenici i vanjski suradnici voditelja obrade
Vrsta osobnih podataka:	Ime, prezime, e-mail, broj telefona
Lokacija podataka:	Okruženje voditelja obrade
Posebne kategorije osobnih podataka (ako ih ima):	Nema
Načini obrade osobnih podataka (opis načina na koji se podaci obrađuju):	Uvid, unos, izmjene i brisanje
Koriste li se usluge u oblaku (cloud services) i ako da koje:	Da (Microsoftovo cloud okruženje i Googleovo cloud okruženje). NAPOMENA: obrada se primarno odvija na sustavu voditelja obrade.
Ako se koriste usluge u oblaku za obradu podataka, navedite lokaciju poslužitelja i prenose li se podaci izvan EU/EGP-a:	Lokacija je EU, ne prenose se podaci
Ako se podaci prenose izvan EU/EGP-a, opišite mehanizme zaštite:	Nije primjenjivo
Postoje li podizvršitelji (Microsoft, Oracle itd.); ako da, navedite detalje:	Microsoft i Google. Navedeni izvršitelji imaju pristup podacima prilikom pružanja podrške.
Navedite postoje li primatelji osobnih podataka, osim podizvršitelja (mirovinski fondovi, zdravstveni fondovi, državna tijela itd.):	Nije primjenjivo.
Dijagram toka podataka – prihvatljiva je i visoka razina (high level):	• Zaprimanje support zahtjeva • Obrada minimalnih potrebnih podataka • Analiza i rješavanje (uz kontrolirani pristup M365/Google) • Po potrebi eskalacija vendoru uz minimalne podatke

KONTAKT PODACI IZVRŠITELJA OBRADE: dpo@span.eu

KONTAKT PODACI VODITELJA OBRADE: Ovlaštena kontakt osoba iz Osnovnog ugovora

PODACI O NACIONALNOM TIJELU (NADZORNOM TIJELU):

Agencija za zaštitu osobnih podataka

Ul. Metela Ožegovića 16, 10000, Zagreb

Telefon: 01 4609 000

PRILOG 2

TEHNIČKE I ORGANIZACIJSKE MJERE

Mjere pseudonimizacije i enkripcije osobnih podataka

Span je uspostavio postupak klasifikacije podataka te je sukladno tome definirao postupke rukovanja podacima prema osjetljivosti podataka. Okvir klasifikacije informacija priopćen je svim zaposlenicima, a razvijeni su i dodatni materijali za obuku na ovu temu.

Span provodi mjere pseudonimizacije i enkripcije u skladu s rezultatima procjena rizika i osjetljivošću predmetnih podataka.

Mjere za osiguranje trajne povjerljivosti, cjelovitosti, dostupnosti i otpornosti sustava i usluga obrade

Span je certificiran u skladu sa zahtjevima međunarodnih normi ISO/IEC 27001, ISO 22301, ISO 9001 i ISO/IEC 20000-1.
Sukladno tim normama, Span je proveo organizacijske i tehničke sigurnosne mjere kako bi osigurao da se:

- obrađuje samo minimalna količina osobnih podataka koja je nužna; i
- primjenjuju i nadziru odgovarajuće tehničke zaštitne mjere na sustavima i bazama podataka, na temelju rezultata procjene rizika.

Nadalje, u skladu sa SLA zahtjevima prema svojim korisnicima, Span je identificirao ključne i kritične aplikacije/sustave te je sukladno tome definirao scenarije dostupnosti i otpornosti.

Mjere za osiguranje mogućnosti pravodobnog vraćanja dostupnosti i pristupa osobnim podacima u slučaju fizičkog ili tehničkog incidenta

Span je identificirao ključne parametre (RPO i RTO) povezane s dostupnošću podataka i prihvatljivim gubitkom podataka ovisno o poslovnim procesima. Na temelju tih parametara definirani su postupci izrade sigurnosnih kopija (backup) i oporavka od katastrofe (DR).

U skladu s poslovnim potrebama, Span je implementirao ISO 22301 (okvir sustava upravljanja kontinuitetom poslovanja) kako bi uspostavio, provodio, održavao i kontinuirano poboljšavao procese upravljanja kontinuitetom poslovanja.

Uspostavljeni su redoviti postupci testiranja, procjene i ocjene učinkovitosti tehničkih i organizacijskih mjera koje osiguravaju sigurnost obrade.
U okviru ISO usklađenosti, Span provodi godišnje interne revizije te prolazi vanjske revizije koje provode neovisne treće strane.

Tijekom internih i vanjskih revizija provodi se testiranje i ocjena učinkovitosti uspostavljenih tehničkih i organizacijskih mjera. Uspješan završetak vanjskih revizija dokazuje se ISO certifikatima objavljenima na mrežnim stranicama Spana.

Mjere identifikacije i autorizacije korisnika

Svakom zaposleniku Spana dodjeljuje se imenovani korisnički račun kreiran u Active Directoryju (AD). Prava pristupa dodjeljuju se strogo prema načelu najmanjih privilegija, ovisno o poslovnim potrebama.

Span koristi model autentikacije bez lozinki. Osim u iznimnim slučajevima kada povezivanje s okruženjima korisnika zahtijeva drukčije (u skladu sa zahtjevima korisnika), autentikacija se provodi putem Microsoft Hello for Business uz PIN ili drugim metodama definiranima politikama voditelja obrade.

Gdje je primjenjivo, implementirana je višefaktorska autentikacija (MFA) korištenjem Microsoft Authenticatora za provjeru identiteta.

Mjere zaštite podataka tijekom prijenosa

Span koristi sigurne protokole enkripcije radi zaštite podataka u prijenosu.

Pri povezivanju izvan korporativne mreže, Span koristi VPN i Microsoft DirectAccess ili druge sigurne metode kako su definirane politikama voditelja obrade.

Osjetljivi podaci koji se šalju e-poštom enkriptiraju se. Enkripcija ostaje vezana uz dokument, čime se osigurava da samo namijenjeni primatelj može otvoriti i pročitati e-poruku i njezine privitke.

Pri povezivanju na sustave kojima Span ne upravlja, Span se usklađuje sa sigurnosnim zahtjevima voditelja obrade te sukladno tome implementira mehanizme sigurne razmjene podataka.

Mjere zaštite podataka tijekom pohrane

Na temelju rezultata procjene rizika i razina klasifikacije podataka, implementiraju se odgovarajuće tehničke mjere zaštite (npr. enkripcija podataka u mirovanju / at rest).

Kao temeljnu sigurnosnu mjeru, Span primjenjuje kontrolu pristupa prema načelu najmanjih privilegija, čime se sprječava neovlašten i/ili prekomjeran pristup podacima.

Pristup izrazito osjetljivim podacima strogo je ograničen na osobe koje imaju stvarnu poslovnu potrebu. Microsoft Azure Information Protection (AIP) konfiguriran je sukladno tome kako bi se spriječio neovlašten pristup e-porukama ili dokumentima klasificiranima na višim razinama osjetljivosti.

Mjere za osiguranje fizičke sigurnosti lokacija na kojima se obrađuju osobni podaci

Span osigurava fizičku sigurnost na lokacijama na kojima se obrađuju osobni podaci.

Recepcijska područja pokrivena su osobljem Spana. Posjetitelji se identificiraju na recepciji i ostaju u recepcijskom prostoru dok ih ne preuzme relevantni zaposlenik. Posjetitelji su u svakom trenutku u pratnji i pod nadzorom odgovornog osoblja Spana.

Zaposlenici Spana pristupaju prostorima pomoću beskontaktnih pristupnih kartica. Područja višeg rizika zahtijevaju dodatna prava pristupa (npr. serverske sobe, uredi uprave, odjeli ljudskih resursa, pravni, financije i računovodstvo).

Kada se podaci obrađuju u podatkovnim centrima, Span provodi procjene rizika relevantnog pružatelja usluga i provedenih sigurnosnih mjera. Span se oslanja na certifikate i revizorska izvješća te obrađuje podatke unutar podatkovnih centara Microsoft Azurea.

Mjere za osiguranje vođenja zapisa događaja (event logging)

Identificirani kritični i ključni uređaji povezani su na centralizirani sustav zapisivanja (logiranja). Okruženje za logove je centralizirano (SIEM i SOAR) te ga nadzire Spanov Centar za sigurnosne operacije (SOC) 24/7/365.

Automatizirani procesi konfigurirani su na temelju događaja iz logova kako bi se obavijestilo odgovorno osoblje te, gdje je potrebno, pokrenule blokade ili druge mjere ublažavanja.

Mjere za osiguranje konfiguracije sustava, uključujući zadanu konfiguraciju

Span redovito izrađuje sigurnosne kopije konfiguracije sustava kako bi omogućio vraćanje u slučaju kvara sustava.

Span slijedi najbolje industrijske prakse i, gdje god je izvedivo, provodi mjere “hardeninga” sustava, čime se smanjuju ranjivosti na uređajima i u cjelokupnom informacijskom sustavu.

Mjere unutarnjeg IT upravljanja i upravljanja IT sigurnošću

Span je uspostavio, dokumentirao i kontinuirano poboljšava procese povezane s internim IT upravljanjem.

Span slijedi najbolje ITIL prakse te je usklađen sa standardima ISO/IEC 27001 i ISO/IEC 20000-1.

Usvojen je Postupak rukovanja klasificiranim podacima i imovinom, koji uređuje primjereno rukovanje informacijama različitih razina povjerljivosti i cjelovitosti, kao i pravilno rukovanje medijima koji sadrže takve informacije, kako bi se spriječilo neovlašteno otkrivanje, izmjena i/ili uništenje.

Mjere certifikacije i osiguranja procesa i proizvoda

U skladu sa zahtjevima ISO 9001, Span je dokumentirao svoje procese te ih prati, preispituje i poboljšava prema potrebi.

Jasno definirani i dokumentirani procesi doprinose kvaliteti proizvoda i usluga isporučenih korisnicima.

Mjere za osiguranje ograničenja pohrane (rokova čuvanja) podataka

Span vodi evidencije aktivnosti obrade te je definirao rokove čuvanja za obradu osobnih podataka.

Rokovi čuvanja određuju se prvenstveno na temelju primjenjivih zakonskih i regulatornih zahtjeva, zatim ugovornih obveza te interno definiranih rasporeda zadržavanja (retention schedule).

Mjere za osiguranje odgovornosti (accountability)

Odgovornosti su jasno definirane u ugovorima o radu. Dodatni detalji navedeni su u internim pravilnicima o radu, dok su specifične obveze vezane uz pojedine procese opisane u zasebnim politikama i procedurama dostupnima svim zaposlenicima.

Provodi se redovita obuka, a zaposlenici se informiraju o ažuriranjima internih akata, osobito onih koji se odnose na obradu osobnih podataka.

Span je imenovao Službenika za zaštitu podataka (DPO) odgovornog za nadzor usklađenosti sa zahtjevima zaštite osobnih podataka.

Usvojena su Pravila privatnosti koja opisuju kako se osobni podaci prikupljaju, koriste i štite unutar Spana. Definirane su oznake klasifikacije podataka radi lakšeg prepoznavanja i pravilnog rukovanja osjetljivim informacijama.

Zaposlenici se educiraju o standardima primjerenog ponašanja kako bi se smanjio rizik nepažljivog rukovanja osobnim podacima.