

OPĆI UVJETI SERVICE DESK USLUGA ZA APLIKACIJU DATALAB PANTHEON

1. Definicije pojmova

1.1. Ponuditelj Service Desk Usluga je kompanija Datalab BH d.o.o. sa sjedištem Vilsonovo šetalište 10, 71000 Sarajevo, ID: 4201039810000. Ponuditelju svoje ime i za svoj račun sklapa Opće uvjete Service Desk usluga za aplikaciju Datalab Pantheon s Naručiteljem.

1.2. Naručitelj je pravna ili fizička osoba koja je temeljem svoje narudžbe programskog paketa i mogućih dodatnih sklopljenih ugovora od Ponuditelja Service Desk usluga zaprimila predračun odnosno račun, predračun odnosno račun, platila te potom od Ponuditelja usluga Service Desk zaprimila serijski broj te ime registriranog Naručitelja, koji omogućavaju aktivaciju programskog paketa

1.3. Opći uvjeti Service Desk usluga uređuju uvjete korištenja usluga ServiceDesk za programski paket, što obuhvata podršku, pomoć i implementaciju novih i nekorištenih funkcionalnosti programskog paketa te su sastavnim dijelom ovih Općih uvjete Service Desk usluga za aplikaciju Datalab PANTHEON.

1.4. Programski paket podrazumijeva računalni program Datalab PANTHEON te gradiva podrške.

1.5. Računalni program podrazumijeva računalni program Datalab PANTHEON bilo kojoj verziji koja je na raspolaganju, a sastoji se od skupa datoteka koje sadrže programski kod u izvornom, prevedenom ili izvršnom obliku.

1.6. Gradivo i alati za podršku su podaci namijenjeni radu ili prikazu rada programskog paketa, edukativna gradiva, video snimke i druge materijale koje Ponuditelj Service Desk usluga besplatno ili uz plaćanje daje na raspolaganje Naručitelju za korištenje programskog paketa. Gradivo za podršku podrazumijeva također i pisana, zvukovna ili video uputstva za korištenje programskog paketa, u štampanom ili elektroničkom obliku te bazu znanja o korištenju programskog paketa koja se nalazi na korisničkim internet stranicama Ponuditelja. Gradiva i alati za podršku mogu se koristiti pod uvjetima posebnih odobrenja.

1.7. Pisana uputstva su uputstva za korištenje programskog paketa. Samo pisana uputstva su relevantna za definiciju greške. Ponuditelj Service Desk usluga Naručitelju uvijek besplatno daje pisane upute za korištenje programskog paketa, bez obzira na tačku 1.6. Pisane upute su Naručitelju dostupne na web-stranicama Ponuditelja usluga Service Desk.

1.8. Osvježeni programski paket je programski paket koji nedjeljivo sadrži najnovija usklađenja računalnog programa PANTHEON sa zakonodavstvom, usklađenja, ispravke, izmjene, poboljšanja, nova rješenja i ispravke grešaka te ga Naručitelj može prenijeti i koristiti temeljem sklopljenog Ugovora o osvježavanju i Licencnog ugovora. Za osvježeni programski paket važeće su sve odredbe Licencnog ugovor a koje se odnose na programski paket, osim odredbe Člana 2. (Sklapanje licencnog ugovora) i Člana 6. (ograničena garancija).

1.9. Prava intelektualnog vlasništva su sva autorska, srodna i druga prava, uključujući i *sui generis* pravo proizvođača baze podataka koje uređuje Zakon o autorskim i srodnim pravima, kao i sva druga prava intelektualnog vlasništva, a naročito prava industrijskog vlasništva, kao i druga prava slična pravima intelektualnog vlasništva koja su predmetom Licencnog ili drugog ugovora, sklopljenog između Ponuditelja Service Desk usluga i Naručitelja.

1.10. Licencni ugovor podrazumijeva ugovor o licenci za korištenje programskog paketa te dodatnih prava Naručitelja vezanih uz programski paket i određuje uvjete korištenja programskog paketa. Licencni ugovor sklapaju Ponuditelj Service Desk usluga i Naručitelj. Opći uvjeti usluga Service Desk sastavnim su dijelom Licencnog ugovora.

1.11. Dodatni ugovori su ugovori koji se sklapaju između Ponuditelja Service Desk usluga i Naručitelja ili mogu biti sklopljeni vezano uz programski paket, kao što su naročito Ugovor o osvježavanju te drugi ugovori o uslugama.

1.12. Ugovor o osvježavanju je ugovor iz kojeg proizlaze prava i obveze Ponuditelja Service Desk usluga i Naručitelja vezano uz osvježavanje programskog paketa.

1.13. Računalna radna stanica je jedna računalna radna stanica ili uređaj slične funkcionalnosti putem koje korisnici koriste ili pristupaju programskom paketu i/ili podacima Naručitelja, koje obrađuje računalni program PANTHEON.

1.14. Korisnik je fizička osoba koja putem računalne radne stanice može koristiti ili pristupiti do programskog paketa i/ili putem računalnog programa PANTHEON dostupa do podataka Naručitelja, a koje obrađuje računalni program PANTHEON.

1.15. Vertikalno rješenje je programsko, hardversko ili slično rješenje koje dopunjava ili nadograđuje računalni program PANTHEON te omogućava korištenje ili pristup programskom paketu i/ili podacima Naručitelja koje obrađuje računalni program PANTHEON.

1.16. Konektor je svaka pojedinačna osoba, računalni program ili drugi slični uređaj ili tehnologija koja koristi ili je dio pojedinog vertikalnog rješenja

1.17. Konektor licenca je ugovor između Ponuditelja Service Desk usluga i Naručitelja koja konektorima omogućava korištenje ili pristup programskom paketu i/ili podacima Naručitelja koje obrađuje računalni program PANTHEON. Za konektor licencu logično vrijede sve odredbe Općih uvjeta Service Desk usluga za aplikaciju Datalab PANTHEON, osim kada Opći uvjeti Service Desk usluga za aplikaciju Datalab PANTHEON za konektore predviđaju posebne odredbe.

1.18. Narudžbu Naručitelj šalje Ponuditelju Service Desk usluga preko Ponuditeljeve elektroničke adrese ili na drugi način i time izražava voljnost za sklapanjem Licencnog ugovora za željenu verziju programskog paketa te za sklapanje mogućih dodatnih ugovora i u njoj također određuje broj računalnih radnih stanica na kojima Naručitelj želi instalirati odnosno na njima koristiti programski paket.

1.19. Predračun na osnovu narudžbe Naručitelju ispostavlja Ponuditelj Service Desk usluga. U njemu je posebno navedena verzija programskog paketa, tržišna cijena, prodajna cijena, cijena dodatnih ugovora, područje valjanosti Licencnog ugovora, broj klijenata koji istovremeno smiju koristiti programski paket te broj konektor licenci. U predračunu je također određena dinamika plaćanja prodajne cijene ili moguće cijene dodatnih ugovora, na primjer broj rata u određenom vremenskom periodu. Predračun također sadrži uputu o pravovaljanosti odredbi ovog Licencnog ugovora i navodi web-stranice na kojoj je ovaj Licencni ugovor objavljen. Predračun u dijelu u kojem su navedeni verzija programskog paketa, područje valjanosti licencnog ugovora, prodajna cijena, broj klijenata koji smiju istovremeno koristiti programski paket te dinamika plaćanja, postaje dijelom Licencnog ugovora.

1.20. Serijski broj je niz znakova koji na temelju plaćenog predračuna ili drugog dokumenta Ponuditelj Service Desk usluga dostavlja Naručitelju.

1.21. Naziv registriranog Naručitelja je naziv Naručitelja kojeg Naručitelju dodjeljuje Ponuditelj Service Desk usluga te ga na temelju plaćenog predračuna ili drugog dokumenta dostavlja Naručitelju.

1.22. Datum aktivacije je datum kada je zaključena aktivacija programskog paketa, opisana u Članu 2.3. Licencnog ugovora.

1.23. Tržišna cijena je Ponuditeljeva preporučena prodajna cijena u trenutku preračuna za korištenje odgovarajuće verzije programskog paketa te za dodatna Naručiteljeva prava vezana uz programski paket iz Licencnog ugovora, pomnožena s brojem korisnika koji istovremeno mogu koristiti programski paket. U tržišnu se cijenu ubraja također i cijena mogućih konektor-licenci.

1.24. Prodajna cijena jednaka je tržišnoj cijeni u trenutku izdavanja narudžbe, umanjena za moguće popuste i rabate, kao i povećana za pokrivanje mogućih dodatnih troškova i poreza na dodanu vrijednost. Prodajna cijena je navedena na predračunu, odnosno računu.

1.25. Cijena dodatnih ugovora je nazivnik ili zajednički termin za cijenu osvježavanja ili druge dodatne ugovore.

1.26. Podrška su fizičke ili pravne osobe koje u okviru svoje djelatnosti na osnovu ugovornog ili drugog pravnog odnosa s Ponuditeljem usluga Service Desk Naručitelju nude podršku za programski paket i druge usluge Service Deska. Pružatelji podrške moraju steći certifikat osposobljenosti za obavljanje djelatnosti podrške za programski paket i drugih Service Desk usluga.

1.27. Alat podrške HelpDesk je internet aplikacija dostupna na Ponuditeljevoj internet stranici <https://usersite.datalab.eu/> namijenjena Naručitelju i služi za podršku i ostale Service Desk usluge, za razmjenu poruka, prijavljivanje grešaka, što uključuje prijavu grešaka u postupku uvažavanja garancije, kao i za drugu komunikaciju između Ponuditelja Service Desk usluga i Naručitelja. Naručitelj može pristupiti ovoj aplikaciji prijavom na korisnički server i također preko elektroničke pošte upisom svoje elektroničke adrese tako da pošalje poruku na pomoc@datalab.ba.

Opći uvjeti usluga ServiceDesk za aplikaciju Datalab Pantheon_25052018

1.28. Greška je djelovanje ili sadržaj programskog paketa koje je u suprotnosti sa specifikacijama i namjenom opisanim u pisanim uputama.

1.29. Prijava greške podrazumijeva unos opisa greške od strane Naručitelja u aplikaciju HelpDesk, što se proslijeđuje Podršci.

1.30. Kritična greška je greška koja onemogućava daljnji rad određenoj grupi naručitelja i za nju ne postoji alternativno rješenje te ona može ozbiljno ugroziti radni proces, sigurnost ili pouzdanost podataka.

1.31. Nekritične greške su ostale greške koje otežavaju daljnji rad određene grupe naručitelja i ozbiljnije ne ugrožavaju radni proces, sigurnost ili pouzdanost programske opreme.

1.32. Prijava greške podrazumijeva unos greške u aplikaciju Help Desk od strane Naručitelja.

1.33. Odzivno vrijeme je najdulje vrijeme u kojem Ponuditelj Servis Desk usluga na poziv Naručitelja pristupa otklanjanju greške, a ne vrijeme uklanjanja greške.

1.34. Implementacijsko rješenje je izmjena ili dopuna određenih dijelova računalnog programa Datalab PANTHEON tačno određenim programskim proizvodom koju razvija ili ju je razvio partner ili treća osoba u svrhu ispunjavanja točno određenog zahtjeva jednog ili više Naručitelja.

1.35. Protokol je dnevnik aktivnosti u aplikaciji HelpDesk.

1.36. Cijena Service Desk usluga određena je temeljem satne, odnosno intervalne postavke. Mogući putni troškovi obračunavaju se posebno.

1.37. Satna, odnosno intervalna postavka za ServiceDesk uslugu je postavka koja je određena Općim uvjetima Service Desk.

2. Postupak za aktivaciju Service Desk usluga

2.1. Uvjet za korištenje Service Desk usluga je narudžba odnosno korištenje računalnog programa Datalab PANTHEON. Naručitelj Ponuditelju ServiceDesk usluga šalje narudžbu koja mora sadržavati Naručiteljevo ime, odnosno kompaniju, adresu, odnosno sjedište, ID broj i eventualno druge identifikacijske podatke, uključujući adresu elektroničke pošte Naručitelja. Naručitelj isključivo snosi odgovornost za pravilnost i istinitost identifikacijskih podataka koje proslijeđuje Ponuditelju Service Desk usluga. Temeljem narudžbe Ponuditelj Service Desk usluga Naručitelju šalje predračun odnosno račun.

2.2. Po Naručiteljevom plaćanju predračuna Ponuditelj Service Desk usluga na adresu elektroničke pošte navedenu u narudžbi proslijeđuje serijski broj, ime registriranog korisnika te internet-link preko kojeg je omogućena aktivacija programskog paketa i Service Desk usluga.

Opći uvjeti usluga ServiceDesk za aplikaciju Datalab Pantheon_25052018

2.3. Po zaprimanju odredbi Općih uvjeta Service Desk usluga sukladno postupku određenim Općim uvjetima Service Desk usluga, Naručitelj aktivira Service Desk usluge na način da na odgovarajućem elektroničkom obrascu klikom na tipku »Slažem se« izjavi da prihvaća sve odredbe Općih uvjeta Service Desk usluga za računalni program Datalab PANTHEON, što ga posljedično obvezuje. Klikom na tipku »Slažem se« fizička osoba, koja izvrši navedenu radnju, izjavljuje da je zakoniti zastupnik Naručitelja, odnosno da ju je Naručitelj ovlastio za obavljanje navedene radnje. Tijekom tog procesa računalna radna stanica, s koje Naručitelj obavlja navedenu radnju, mora čitavo vrijeme priključena na internet, kako bi Ponuditelj ServiceDesk usluga mogao evidentirati zaprimanje Posebnih uvjeta Service Desk usluga za aplikaciju Datalab PANTHEON.

2.4. Uvjeti za korištenje ServiceDesk usluga je korištenje računalnog programa Datalab PANTHEON temeljem Općih uvjeta za korištenje računalnog programa Datalab PANTHEON. Dozvolu za korištenje ServiceDesk usluga Naručitelj dobiva temeljem ovih Općih uvjeta korištenja ServiceDesk usluga za računalni program Datalab PANTHEON, samo za ukupan broj računalnih radnih stanica koje imaju pravo korištenja temeljem Licencnog ugovora.

3. Izvođenje podrške

3.1. Podrška podrazumijeva pomoć Naručitelju vezano uz korištenje ili rad računalnog programa Datalab Pantheon, što također uključuje otklanjanje grešaka.

3.2. Podrška se izvodi kako je navedeno u Licencnom ugovoru i u ovim Općim uvjetima Service Desk usluga za programski paket Datalab PANTHEON.

4. Izvođenje pomoći

4.1. Ponuditelj Service Desk usluga educira osobe koju su u radnom, odnosno ugovornom odnosu s Naručiteljem, o korištenju o korištenju programskog paketa Datalab PANTHEON.

4.2. Ponuditelj Service Desk usluga Naručitelju odgovara na postavljena pitanja.

4.3. Ponuditelj Service Desk usluga Naručitelja savjetuje pri definiranju i rješavanju poslovnih problema s kojima se Naručitelj susreće pri korištenju programskog paketa Datalab PANTHEON.

4.4. Ponuditelj Service Desk usluga Naručitelja savjetuje o zahtijevanim konfiguracijama i mogućnostima strojne opreme potrebne za djelovanje programskog paketa Datalab PANTHEON.

4.5. Ponuditelj Service Desk usluga Naručitelja obavještava o izmjenama, poboljšanjima i/ili greškama programskog paketa Datalab PANTHEON.

5. Implementacija novih i nekorisćenih funkcionalnosti

5.1. Ponuditelj Service Desk usluga razvija i prilagođava programski paket Datalab PANTHEON sukladno potrebama Naručitelja u okviru standardnih funkcionalnosti računalnog programa Datalab PANTHEON.

5.2. Ponuditelj Service Desk usluga na Naručiteljev definiran zahtjev prema plaćanju za naručitelja razvija dodatne module, ispile, analize ili unosne maske za programski paket Datalab PANTHEON.

Opći uvjeti usluga ServiceDesk za aplikaciju Datalab Pantheon_25052018

5.3. Vlasnik svih prava intelektualnog vlasništva za nove funkcionalnosti razvijenih prema zahtjevu i za račun Naručitelja isključivo je Naručitelj, osim u slučaju da se Ponuditelj Service Desk usluga i Naručitelj dogovore drugačije.

5.4. Ponuditelj Service Desk usluga zahtijevanu će uslugu iz tačke 5. početi izvoditi najkasnije 20 radnih dana od datuma aktivacije ServiceDesk usluga sukladno tački 2 ovih Općih uvjeta Service Desk usluga.

6. Obračunavanje cijene Service Desk usluga

6.1. Service Desk usluge koje izvodi ponuditelj Service Desk usluga, obračunavaju se u 15 (petnaest) minutnim intervalima, pri čemu se broji svaki započeti interval. Cijene Service Desk usluga određene su cjenovnikom ponuditelja Service Desk usluga. Cijene Service Desk usluga se mogu mijenjati.

6.2. 1 (jedan) sat Service Desk usluga u redovnom radnom vremenu ponuditelja ServiceDesk usluga (od 9:00 do 17:00 od ponedjeljka do petka) računa se kao 1 (jedan) sat Service Desk usluga. 1 (jedan) sat Service Desk usluga izvan redovnog radnog vremena ponuditelja Service Desk usluga (od 6:00 do 9:00 te od 17:00 do 22:00 od ponedjeljka do petka) računa se kao 1 (jedan) sat i 30 (trideset) minuta Service Desk usluga. 1 (jedan) sat Service Desk usluga tojekom noćnog vremena (od 22:00 do 06:00 od ponedjeljka do petka), za rad slobodnim danima računa se kao 2 (dva) sata Service Desk usluga. Za rad izvan redovnog radnog vremena potreban je prethodni dogovor.

6.3. Kada ponuditelj Service Desk usluga Service Desk usluge izvodi na lokaciji, i ma pravo na povrat putnih troškova i vremena provedenog za put.

6.4. Ponuditelj Service Desk usluga svaki mjesec do petog radnog dana ispostavlja račun s iznosom Service Desk usluga, za prethodni mjesec. Rok plaćanja računa je 15 dana.

6.5. Ako naručitelj određenu stavku cijene Service Desk usluga odbije, odbijanje ponuditelj Service Desk usluga i naručitelj rješavaju posebnim dogovorom između voditelja ponuditelja Service Desk usluga i naručitelja. Ukoliko se odbija stavka na računu za postavku projektnog računa, dogovaraju se projektni voditelj ponuditelja Service Desk usluga i naručitelja. Ako između njih ne dođe do dogovora, odluku mora preuzeti nadzorni odbor projekta. 6.6. U slučaju kašnjenja plaćanja, ponuditelj Service Desk usluga ima pravo do zakonskih zatezних kamata.

6.7. Ako naručitelj nije podmirio sva dospjele obveze prema ponuditelju Service Desk usluga, ponuditelj Service Desk usluga nije dužan izvoditi Service Desk usluge, pri čemu se takvo postupanje ponuditelj Service Desk usluga ne smatra kršenjem ovih Općih uvjeta Service Desk usluga i naručitelj temeljem takvog postupanja ponuditelja Service Desk usluga protiv njega ne može primijeniti nikakve zahtjeve.

6.8. Naručitelj osim Service Desk usluga, koje su navedene u ovim Općim uvjetima Service Desk usluga, može također naručiti i druge Service Desk usluge koje su navedene na web-stranicama ponuditelja. U tom slučaju se također za te usluge smisleno primjenjuju odredbe ovih Općih uvjeta Service Desk usluga, osim ako naručitelj za te usluge ima sklopljen Ugovor o održavanju za Service Desk usluge.

7. Nadzor i koordinacija izvođenja Service Desk usluga

7.1. Ponuditelj ServiceDesk usluga može vršiti Service Desk usluge na sljedeće načine:

Opći uvjeti usluga ServiceDesk za aplikaciju Datalab Pantheon_25052018

- na daljinu korištenjem aplikacije RDS Help Desk; Omogućeno je dijeljenjem radne površine s prijenosom slike i nadzorom nad tastaturom i mišem. Tipkana komunikacija između Naručitelja i Ponuditelja Service Desk usluga ili pružatelja podrške se kao transkript sesije podrške ili ostalih Service Desk usluga zapisuje u dnevnik i na kraju sesije podrške ili ostalih Service Desk usluga zapisuje u dnevnik te se zajedno s protokolom na kraju trajanja sesije podrške ili ostalih Service Desk usluga i upitnikom o zadovoljstvu ponuđene podrške ili ostalih Service Desk usluga sačinjava integralni dio sesije. Ponuditelj Service Desk usluga i pružatelj podrške imaju uvid u dnevnike Service Desk usluga na daljinu.

- na daljinu putem telefona (samo za ugovorene VP Service Desk)

na daljinu putem elektroničke pošte na adresu pomoc@datalab.ba koja automatski kreira unos u alat podrške HelpDesk;
na lokaciji Naručitelja, što izvodi osoblje Ponuditelja ili podrške.

7.2. ServiceDesk usluge mogu valjano i obvezatno naručiti samo zakoniti zastupnici naručitelja odnosno ovlaštene osobe koje zakoniti zastupnik naručitelja navede na ponuditeljevoj web-stranici namijenjenoj naručiteljima (<https://usersite.datalab.eu/>).

Naručitelj u cjelosti odgovara za postupke tih osoba. Bilo kakvo prekoračenje ovlasti koje je naručitelj dao tim osobama je u odnosu na ponuditelja Service Desk usluga bez pravnih učinaka.

7.3. Ponuditelj ServiceDesk usluga i naručitelj dužni su voditi protokol. U protokol je potrebno upisivati svaku obavljenju Service Desk uslugu, njen tip, trajanje, broj sati tijekom kojih je ponuditelj Service Desk usluga izvodi Service Desk usluge, upute za rad i druge bitne podatke te oznaku zaprimanja ili odbijanja stavke.

7.4. Vođenje protokola je obveza ponuditelja ServiceDesk usluga i naručitelja. Vrijeme koje ponuditelj Service Desk usluga utroši za vođenje protokola računa se kao izvođenje Service Desk usluga. Ponuditelj ServiceDesk usluga protokol mora pisati na način koji naručitelju omogućava jasno razumijevanje obavljene Service Desk usluge te na način da korištena rješenja budu dokumentirana, uključujući naputke ili kratka uputstva kada je to potrebno. Naručitelj od ponuditelja Service Desk usluga može zahtijevati detaljnije vođenje protokola ili opsežnije pisane upute. Naručitelj može zahtijevati smanjeni obim vođenja protokola kojeg naručitelj mora voditi ako time značajno ne ugrožava izvođenje Service Desk usluga, dugoročnu kvalitetu Service Desk usluga ili djelovanje programa Datalab PANTHEON.

7.5. Ponuditelj Service Desk usluga i naručitelj imaju u svakom trenu pravo uvida u protokol te ispis analiza. Pravo na uvid u protokol imaju samo zakoniti zastupnici odnosno ovlaštene osobe koje zakoniti zastupnik naručitelja navede na ponuditeljevoj web-stranici namijenjenoj naručiteljima (<https://usersite.datalab.eu/>).

7.6. Postavke protokola smatraju se prihvaćenima ako naručitelj pisanom argumentacijom razloga određene postavke ne odbije u aplikaciji Help Desk. Rok za odbijanje postavki protokola je 7 (sedam) radnih dana po usluzi zaključenoj u tekućem mjesecu za postavke unesene u prošlom. Pravo prihvaćanja ili odbijanja postavki u protokolu imaju samo zakoniti zastupnici odnosno ovlaštene osobe koje zakoniti zastupnik naručitelja navede na ponuditeljevoj web-stranici namijenjenoj naručiteljima (<https://usersite.datalab.eu/>).

8. Način prijave grešaka i odzivno vrijeme pri otklanjanju grešaka

Opći uvjeti usluga ServiceDesk za aplikaciju Datalab Pantheon_25052018

- 8.1. Greška se smatra pravilno prijavljenom samo ako je naručitelj ponuditelja Service Desk usluge o njoj obavijestio preko aplikacije Help Desk.
- 8.2. Ponuditelj Service Desk usluga mora početi otklanjati kritičnu grešku koju je naručitelj pravilno prijavio u aplikaciji HelpDesk, u roku 4 (četiri) sata tijekom redovnog radnog vremena ponuditelja ServiceDesk usluga, a u periodu izvan redovnog radno vremena ponuditelja ServiceDesk usluge prema dogovoru. Rokovi teku od pravilne prijave greške u aplikaciji HelpDesk.
- 8.3. Ponuditelj ServiceDesk usluge nekritičnu grešku, koju je naručitelj pravilno prijavio u aplikaciji HelpDesk, mora početi otklanjati sljedećeg radnog dana od pravilne prijave greške u aplikaciji HelpDesk.
- 8.4. Ponuditelj ServiceDesk usluga i naručitelj sporazumno se slažu da li se radi o kritičnoj ili nekritičnoj grešci u smislu odredbi gore navedenih točaka 8.2. in 8.3. U slučaju nesuglasica vrijedi odluka ponuditelja Service Desk usluga.

9. Opće obveze naručitelja u vezi sa ServiceDesk uslugama

- 9.1. Naručitelj je pri izvođenju Service Desk usluga dužan ponuditelju ServiceDesk usluga pružati najveću moguću pomoć, slijediti upute ponuditelja ServiceDesk usluga, pružati podatke i obavljati zadane obaveze u dogovorenim rokovima.
- 9.2. Naručitelj mora za ponuditeljevo izvođenje Service Desk usluga na lokaciji osigurati odgovarajuće radno mjesto, što uključuje dovoljno učinkovitu računalnu radnu stanicu, stalan dostup internetu te potrebne ovlasti za rad u informacijskom sustavu naručitelja. Naručitelj je dužan ponuditelju ServiceDesk usluga dati adrese elektroničke pošte svih osoba koje koriste računalni program Datalab PANTHEON.
- 9.3. Naručitelj je dužan brinuti za svoje podatke kao dobar gospodarstvenik. Dužan je osiguravati njihovu pravilnost i ažurnost. Isto tako je naručitelj zadužen za izradu sigurnosnih kopija podataka i drugih potrebnih komponenti informacijskog sustava prema uputama ili u suglasnosti s ponuditeljem Service Desk usluga. Naručitelj je dužan adekvatno čuvati sigurnosne kopije i čuvati barem tri sigurnosne kopije koje zajednički pokrivaju barem jedan mjesec historike. Osim tekućih sigurnosnih kopija naručitelj će čuvati i sigurnosnu kopiju svakog obračunskog razdoblja sa zaključnim i otvorenim stanjima.
- 9.4. Naručitelj je dužan pravovremeno reagirati na promjene u svom poslovnom procesu ili u širim okvirima poslovanja i o njima obavijestiti ponuditelja ServiceDesk usluga, isto je tako dužan reagirati na ponuditeljeve ili druge obavijesti koje utječu na funkcionalnost računalnog programa Datalab PANTHEON ili izvođenje Service Desk usluga. Isto je tako naručitelj ponuditelju Service Desk usluga dužan pravovremeno najaviti veće potrebe u sklopu Service Desk usluga.

10. Opće obaveze ponuditelja Service Desk usluga vezane uz Service Desk usluge

- 10.1. U slučaju izmjene cijena ili drugih izmjena koje bi utjecale na izvođenje Service Desk usluga, ponuditelj Service Desk usluga je o tom dužan obavijestiti naručitelja najmanje 60 (šezdeset) dana prije nego li izmjene stupaju na snagu.
- 10.2. Ponuditelj Service Desk usluga će se tokom izvođenja Service Desk usluga pobrinuti za sve potrebne mjere za sigurnost naručiteljevih podataka tokom izvođenja Service Desk usluga.

10.3. Kada su u ovim Općim uvjetima Service Desk usluga za računalni program Datalab PANTHEON određeni rokovi u kojima se ponuditelj Service Desk usluga mora odazvati odnosno otkloniti ili početi otklanjati određenu uslugu, ponuditelj Service Desk usluga zadržava pravo do produženja rokova, u slučaju okolnosti koje ne proizlaze iz področja ponuditelja Service Desk usluga, u slučaju da naručitelj ne osigura odgovarajuće uvjete za rad ili u slučaju da naručitelj nije završio svoje zadatke koji proizlaze iz ovih Općih uvjeta Service Desk usluga za računalni program Datalab PANTHEON.

11. Izjava o odricanju odgovornosti Ponuditelja Service Desk usluga

11.1. Ponuditelj, njegovi dobavljači, njegovi suugovaratelji i pružatelji podrške ni u kojem slučaju, uvažavajući samo minimalna zakonska ograničenja odricanja odgovornosti, ne odgovaraju Naručitelju ili trećim osobama ni za kakvu vrstu štete koja nastane ili bi mogla nastati Naručitelju ili trećim osobama iz bilo kojeg razloga koji izvire iz Općih uvjeta Service Desk usluga za računalni program Datalab PANTHEON. Kako bi se izbjegle dvojbe oko vrste štete navedene u prethodnom stavku, one obuhvaćaju, iako nisu na to ograničene: smanjenje dobitka (uobičajena šteta), nemogućnost materijalnog rasta (izgubljena dobit), uzrokovanje tjelesnih ili duševnih boli ili drugih strahova te narušavanje reputacije pravnih osoba (nematerijalna šteta).

11.2. Cjelokupna odgovornost Ponuditelja Service Desk usluga ni u kojem slučaju, i bez obzira na broj štetnih događaja, poštujući samo minimalna zakonska ograničenja odricanja od odgovornosti, ne može prelaziti iznos prodajne cijene.

12. Raskid Service Desk usluga

12.1. Ako naručitelj krši odredbe Općih uvjeta Service Desk usluga za programski paket Datalab PANTHEON ili krši odredbe Licencnog ugovora, ponuditelj Service Desk usluga može prekinuti izvođenje Service Desk usluga do prestanka kršenja.

12.2. Kršenje odredbi ovih Općih uvjeta ServiceDesk usluga za računalni program Datalab Pantheon smatra se kršenjem odredbi Licencnog ugovora.

13. Ugovorna obrada osobnih podataka

13.1. S obzirom na to da postoji velika vjerojatnost da se ponuditelj ServiceDesk usluga u okviru izvođenja Service Desk usluga upozna, odnosno dostupa do osobnih podataka odnosno dobije uvid u osobne podatke, koje naručitelj pohranjuje i obrađuje pomoću računalnog Datalab PANTHEON te kojih se naručitelj smatra upraviteljem, a ponuditelj Service Desk usluga izvršiteljem obrade osobnih podataka u smislu zakonodavstva područja zaštite osobnih podataka, u ovoj su tački 13. određena prava i obveze naručitelja i obveze naručitelja i ponuditelja ServiceDesk usluga koje se odnose na takve osobne podatke.

13.2 Ponuditelj ServiceDesk usluga vrši obradu osobnih podataka iz točke 13.1. samo na zahtjev naručitelja i može obaviti samo one specifične radnje obrade koje od njega zahtijeva naručitelj, odnosno one koje su neizostavno potrebne za izvođenje Service Desk usluga. Ponuditelj Service Desk usluga se obvezuje da osobne podatke neće obrađivati ni u koju drugu svrhu.

Opći uvjeti usluga ServiceDesk za aplikaciju Datalab Pantheon_25052018

13.3. Ponuditelj ServiceDesk usluga će osobne podatke čuvati sukladno sa svojom Politikom o zaštiti osobnih podataka, dostupnom na web-stranici ponuditelja Service Desk usluga. Sklapanjem Licencnog ugovora usluga smatra se da je naručitelj upoznat sa sadržajem i prihvaća odredbe navedene politike. Ponuditelj ServiceDesk usluga garantira da su njegovi zaposlenici i druge osobe koje obrađuju osobne podatke iz tačke 13.1., upoznati s ponuditeljevim obvezama i dužnosti zaštite osobnih podataka, s kojima se upoznaju tokom svog rada.

13.4. Naručitelj je upoznat s činjenicama u smislu da određene radnje obrade osobnih podataka u okviru izvođenja Service Desk usluge izvode također i pružatelji podrške koji su u odnosu na ponuditelja Service Desk usluga neovisni subjekti. Popis izvođača podrške objavljen je web -stranici <https://www.datalab.ba/podrska/partneri/>. Podrazumijeva se da je naručitelj prihvaćanjem tih Općih uvjeta Service Desk usluga dao opće pisano odobrenje ponuditelju ServiceDesk usluga (u smislu odredbe 2. stavke 28. članka Opće uredbe o zaštiti podataka), da određene radnje i obrade osobnih podataka povjerava pružatelju podrške. U slučaju promjene pružatelja podrške ponuditelj Service Desk usluga će najmanje 8 (osam) dana prije namjeravane promjene pisano obavijestiti naručitelja i pružiti mu mogućnost osporavanja promjena. Ponuditelj Service Desk usluga garantira kako će osigurati da će za nove pružatelje podrške vrijediti ista pravila i uvjeti glede zaštite osobnih podataka kao i za postojeće pružatelje podrške. Ako naručitelj u roku od 8 (osam) dana od zaprimanja obavijesti ne odgovori na istu, podrazumijeva se da ne osporava promjenu pružatelja usluge.

13.5. Ponuditelj ServiceDesk usluga se obvezuje da neće kopirati ni pohranjivati osobne podatke iz točke 13.1., osim ukoliko je to nužno potrebno za izvođenje ServiceDesk usluga i samo za to nužno potreban period, a potom će kopiju podataka učinkovito i nepovratno obrisati.

13.6. Ponuditelj ServiceDesk usluga će za svakog naručitelja voditi evidenciju aktivnosti obrade osobnih podataka sukladno s odredbama članka 30. Opće uredbe o zaštiti podataka.

13.7. Ponuditelj ServiceDesk usluge će naručitelja bez nepotrebnog odlaganja obavijestiti o svim napravljenim kršenjima zaštite osobnih podataka iz točke 13.1., osim ako nije vjerojatno da bi kršenjem zaštite osobnih podataka bila ugrožena prava i slobode pojedinca. Isto tako ponuditelj Service Desk usluga će naručitelja obavijestiti u slučaju da su njegova uputstva vezana uz izvođenje Service Desk usluga ili postupanje u vezi tih usluga takva da krše pravila o zaštiti osobnih podataka.

13.8. Ponuditelj Service Desk usluga naručitelju na njegov pisani zahtjev posreduje informacije potrebne za dokazivanje ispunjavanja obveza naručitelja vezano ugovorne obrade osobnih podataka iz točke 13.1.

13.9. Ponuditelj Service Desk usluga naručitelju na njegov pisani zahtjev posreduje informacije koje su potrebne ili su korisne za to da naručitelj može odgovoriti na zahtjeve za ostvarivanje prava pojedinca na kojeg se odnose osobni podaci iz točke 13.1. Ponuditelj ServiceDesk usluga naručitelju u vezi s time ne osigurava nikakve tehničke ili organizacijske mjere.

13.10. Ponuditelj Service Desk usluga naručitelju na njegov pisani zahtjev posreduje informacije vezano uz obradu osobnih podataka iz točke 13.1., koje su naručitelju potrebne za obavljanje ocjene učinka vezanog za sigurnost podataka i za postupak prethodnog konzultiranja prema članu 35. i 36. Opće uredbe o sigurnosti podataka.

Opći uvjeti usluga ServiceDesk za aplikaciju Datalab Pantheon_25052018

13.11. Ponuditelj Service Desk usluga naručitelju na njegov pisani zahtjev, koji mora biti predan najmanje 8 dana ranije, omogućava obavljanje pregleda ili revizije obrade osobnih podataka iz točke 13.1. Zahtjev mora sadržavati barem željeni datum pregleda ili revizije, izjavu izvođača te predmet pregleda ili revizije. Pregledi ili revizija se u pravilu izvode tijekom redovnog radnog vremena ponuditelja Service Desk usluga i moraju biti izvedeni na način koji najmanje zadire u radni proces ponuditelja Service Desk usluga.

13.12. Usluge navedene u tačkama od uključivo 13.8. do uključivo 13.11. odnosno utrošeno vrijeme ponuditelja Service Desk usluga obračunavaju se kao Sati savjetovanja II prema važećem cjeniku ponuditelja Service Desk usluga.

14. Konačne odredbe

14.1. Naručitelj je dužan ažurno se odazivati na pozive i upozorenja ponuditelja Service Desk usluga.

14.2. Naručitelj dozvoljava da podatke koje ponuditelj Service Desk usluga ili izvođač podrške stekao prilikom izvođenja Općih uvjeta Service Desk usluga aplikacije Datalab Pantheon, uključujući tokom izvođenje podrške, ponuditelj Service Desk usluga u anonimiziranom obliku, bez da bi pri tom identificirao naručitelja, može koristiti za svoje poslovne namjene vezane isključivo uz podršku, dijagnostiku, testiranje, istraživanje ili daljnji razvoj ili aplikacije Datalab PANTHEON ili drugih proizvoda ili usluga Ponuditelja Service Desk usluga.

Ponuditelj Service Desk usluga se obvezuje da će s na taj način stečenim mogućim osobnim podacima postupati sukladno zakonodavstvu o zaštiti osobnih podataka i ponuditeljevom Politikom o zaštiti osobnih podataka dostupnom na web-stranicama ponuditelja Service Desk usluga. Ponuditelj ServiceDesk usluga se obvezuje da će s mogućim poslovnim tajnama, koje je stekao na taj način, postupati u skladu sa Zakonom o trgovačkim društvima. Ponuditelj Service Desk usluga ni u kojem slučaju nije odgovoran naručitelju ili trećim osobama ako mu je naručitelj osobne podatke, poslovne tajne ili bilo koju drugu vrstu podataka posredovao neovlašteno ili bez odgovarajuće pravne osnove ili u suprotnosti s važećim zakonodavstvom.

14.3. Ponuditelj Service Desk usluga i naručitelj se obvezuju da će 3 (tri) godine po isteku valjanosti Licencnog ugovora i Općih uvjeta Service Desk usluga za aplikaciju Datalab PANTHEON čuvati poslovne tajne, kako je definirano Zakonom o trgovačkim poduzećima, te druge povjerljive informacije s koj ima se upoznao tijekom valjanosti Licencnog ugovora i Općih uvjeta Service Desk usluga.

14.4. . Ako se utvrdi da je bilo koja odredba Općih uvjeta Service Desk usluga za aplikaciju Datalab PANTHEON ništavna, to ne utječe na validnost drugih odredbi, koji u cjelini ostaju na snazi.

14.5. Opći uvjeti Service Desk usluga za aplikaciju Datalab PANTHEON predstavljaju cjelovite uvjete za korištenje Service Desk usluga te zamjenjuju sve moguće ostale dogovore o predmetu izvođenja Service Desk usluga, osim kada je Općim uvjetima Service Desk usluga za aplikaciju Datalab Pantheon određeno da ih dopunjuju pravila nekog drugog ugovora ili drugog dokumenta.

14.6. Naručitelj prava i obveze proistekle iz ovih Općih uvjeta za korištenje Service Desk usluga za aplikaciju Datalab PANTHEON u cijelosti, odnosno bilo koje pojedino pravo iz Općih uvjeta za korištenje Service Desk usluga za aplikaciju Datalab PANTHEON bez pisane dozvole ponuditelja Service Desk usluga ne smije prenijeti na treće osobe.

Opći uvjeti usluga ServiceDesk za aplikaciju Datalab Pantheon_25052018

14.7. U slučaju spora u vezi s bilo kojom odredbom Općih uvjeta Service Desk usluga za računalni program Datalab PANTHEON nadležan je sud u Sarajevu, a primjenjuje se pravo Bosne i Hercegovine.

Važeće od 25.5.2018.