

## POSEBNI UVJETI SERVICE DESK USLUGE ZA APLIKACIJU DATALAB PANTHEON

### 1. Definicije pojmova

**1.1. Ponuditelj** aplikacije Datalab Pantheon je preduzeće DATALAB BH d.o.o. sa sjedištem Hamdije Čemerlića br.2, 71000 Sarajevo, ID: 4201039810000,

**1.2. Naručitelj** je naručitelj aplikacije Datalab Pantheon u obliku hostinga, odnosno pravna ili fizička osoba koja je s operaterom sklopila Ugovor za uslugu PANTHEON.

**1.3. Operater** je pravna osoba s kojom Naručitelj sklapa Ugovor za uslugu PANTHEON.

**1.4. Ugovor za uslugu PANTHEON** je ugovor koji Naručitelj sklapa s operaterom i koji uređuje prava i obveze Naručitelja i operatera u suradnji s DATALAB BH vezano uz uslugu PANTHEON. Temeljem tog ugovora Naručitelj od Ponuditelja aplikacije Datalab PANTHEON zaprima autorizacijske kodove za korištenje Datalab PANTHEON.

**1.5. Usluga Pantheon obuhvaća**, odnosno sastoji se od: I) korištenja aplikacije Datalab Pantheon u o obliku hostinga, pri čemu Naručitelj na svom računalu ima instaliran klijent za aplikaciju Datalab Pantheon, a serverski dio aplikacije Datalab Pantheon je instaliran u podatkovnom centru operatera, II) pohrane podataka u podatkovnom centru operatera, III) korištenja usluga SeviceDesk su kladno Posebnim uvjetima Datalab Pantheon ServiceDesk i IV) korištenja ostalih dodatnih usluga koje korisnik izabire opcionalno.

**1.6. Posebni uvjeti ServiceDesk usluga za aplikaciju Datalab Pantheon** uređuju uvjete korištenja ServiceDesk usluga za aplikaciju Datalab Pantheon, što obuhvaća održavanje, podršku, pomoć i implementaciju novih i nekorisćenih funkcionalnosti programskog paketa aplikacije Datalab Pantheon koje osigurava Ponuditelj aplikacije Datalab Pantheon.

**1.7. Posebni uvjeti za korištenje aplikacije Datalab Pantheon** uređuju uvjete korištenja aplikacije Datalab Pantheon u obliku hostinga, koje osigurava operater.

**1.8. Hosting** je skup usluga koje operater temeljem Ugovora za usluge Pantheon nudi Naručitelju.

**1.9. Aplikacija Datalab Pantheon** je web-programski paket koji se sastoji od aplikacija u oblaku i lokalne aplikacije te gradiva za podršku

**1.10. Aplikacija u oblaku** je element računalnog programa Datalab Pantheon koji je instaliran i odvija se na serveru operatera, a naručitelj do njega dostupa korištenjem lokalne aplikacije.

**1.11. Lokalna aplikacija** je element računalnog programa Datalab Pantheon kojeg naručitelj instalira ili koristi na računalnoj radnoj stanici te omogućava dostup do i korištenje aplikacije u oblaku.

**1.12. Računalni program Pantheon** podrazumijeva računalni program Datalab Pantheon u bilo kojoj verziji koja je na raspolaganju, a sastoji se od skupine datoteka s programskim kodom u izvornom, prevedenom ili izvršnom obliku.

**1.13. Gradivo i alati za podršku** su podaci namijenjeni radu ili prikazu rada aplikacije Datalab Pantheon, edukativna gradiva, video snimke i druge materijale koje Ponuditelj aplikacije Datalab Pantheon besplatno ili uz plaćanje daje na raspolaganje Naručitelju za korištenje aplikacije Datalab Pantheon. Gradivo za podršku podrazumijeva također i pisana, zvukovna ili video uputstva za korištenje aplikacije Datalab Pantheon, u tiskanom ili elektroničkom obliku te bazu znanja o korištenju programskog paketa koja se nalazi na korisničkim internet stranicama Ponuditelja aplikacije Datalab Pantheon. Gradiva i alati za podršku mogu se

Posebni uvjeti usluga ServiceDesk za aplikaciju Datalab Pantheon\_GDPR 25052  
koristiti pod uvjetima posebnih odobrenja.

**1.14. Pisana uputstva** su uputstva za korištenje aplikacije Datalab Pantheon s opisom funkcionalnosti računalnog programa. Samo pisana uputstva su relevantna za definiciju greške. Ponuditelj Naručitelju uvijek besplatno daje pisane upute za korištenje programskog paketa, bez obzira na točku 1.13. Pisane su upute Naručitelju dostupne na web-stranicama Ponuditelja aplikacije Datalab Pantheon.

**1.15. Osvježena aplikacija Datalab Pantheon** je aplikacija Datalab Pantheon koja nedjeljivo sadrži najnovija usklađenja sa zakonodavstvom, usklađenja, ispravke, izmjene, poboljšanja, nova rješenja i ispravke grešaka te je Naručitelj može prenijeti i koristiti temeljem Ugovora za uslugu Pantheon i temeljem Posebnih uvjeta za korištenje aplikacije Datalab Pantheon. Za osvježenu aplikaciju Datalab Pantheon važeće su sve odredbe Posebnih uvjeta za korištenje aplikacija Datalab Pantheon, a koje se odnose na bilo koji element aplikacije Datalab Pantheon.

**1.16. 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 sva druga prava slična pravima intelektualnog vlasništva.

**1.17. Računalna radna stanica** je jedna računalna radna stanica ili uređaj slične funkcionalnosti putem koja je u vlasništvu Naručitelja, odnosno koju naručitelj koristi na drugoj pravnoj osnovi i koju u danom trenutku može koristiti samo jedna osoba, a to može također biti i računalni program odnosno drugi sličan uređaj ili tehnologija.

**1.18. Korisnik** je fizička osoba koja putem računalne radne stanice može koristiti ili pristupiti do aplikacije Datalab Pantheon.

**1.19. Vertikalno rješenje** je programsko, hardversko ili slično rješenje koje dopunjava ili nadograđuje računalni program PANTHEON te omogućava korištenje ili pristup aplikaciji Datalab Pantheon.

**1.20. Konektor** je svaka pojedinačna osoba, računalni program, odnosno drugi sličan uređaj ili tehnologija koja koristi ili je dio pojedinog vertikalnog rješenja

**1.21. Konektor licenca** je ugovor između Ponuditelja aplikacije Datalab Pantheon i Naručitelja koja konektorima omogućava korištenje ili pristup aplikaciji Datalab Pantheon i/ili podacima Naručitelja koje obrađuje aplikacija Datalab Pantheon

**1.22. Podaci naručitelja** su svi i bilo koji podaci, uključujući osobne podatke prema Zakonu o zaštiti osobnih podataka te uključujući dokumentacijsku građu prema Zakonu o zaštiti dokumentarnog i arhivskog materijala koje naručitelj temeljem hostinga posreduje BH Telekomu ili ponuditelju aplikacije Datalab Pantheon ili u okviru pohrane podataka naručitelja ili korištenja aplikacije Datalab Pantheon.

**1.23. Pohrana podataka naručitelja** podrazumijeva pohranu podataka naručitelja na hardverskoj opremi operatera.

**1.24. Strojna oprema operatera** podrazumijeva poslužitelje operatera i svu ostalu strojnu u opremu operatera na kojoj su čuvani podaci naručitelja, odnosno koja omogućava korištenje aplikacije Datalab Pantheon .

**1.25. Pretplata je cijena za usluge Pantheon**, koju naručitelj temeljem Ugovora za uslugu Pantheon plaća operateru.

**1.26. Serijski broj** je niz znakova koji su na temelju sklopljenog Ugovora za usluge Pantheon posredovane Naručitelju.

**1.27. Naziv registriranog Naručitelja** je naziv Naručitelja kojeg Naručitelju na temelju sklopljenog ugovora za usluge Pantheon dodjeljuje Ponuditelj aplikacije Datalab Pantheon.

**1.28. Datum aktivacije** je datum kada je zaključena aktivacija aplikacije Datalab Pantheon, kao što je opisano u poglavlju 2 ovih Posebnih uvjeta za korištenje aplikacije Datalab Pantheon.

**1.29. Podrška** su fizičke ili pravne osobe koje u okviru svoje djelatnosti na osnovu ugovornog ili drugog pravnog odnosa s Ponuditeljem aplikacije Datalab Pantheon Naručitelju nude podršku za korištenje aplikacije Datalab Pantheon te druge Service Desk usluge, odnosno tome slične usluge (dodatne usluge pružatelja podrške). Pružatelji podrške moraju posjedovati valjani certifikat osposobljenosti za obavljanje djelatnosti podrške za aplikaciju Datalab Pantheon i drugih Service Desk usluga.

**1.30. Alat podrške HelpDesk** je internet aplikacija dostupna na internet stranici Ponuditelja aplikacije Datalab Pantheon (<https://usersite.datalab.eu/>), 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 aplikacije Datalab Pantheon 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](mailto:pomoc@datalab.ba).

**1.31. Osvježavanje** podrazumijeva pravo prijenosa osvježene aplikacije Datalab Pantheon i pravo korištenja aplikacije Datalab Pantheon te omogućavanje dostupa i korištenja drugih informacijskih izvora, kao što su npr. popravljene šifranti i registar preduzeća, od strane ponuditelja aplikacije Datalab Pantheon naručitelju, temeljem Ugovora za usluge Pantheon i Posebnih uvjeta za korištenje aplikacije Datalab Pantheon.

**1.32. Greška** je djelovanje ili sadržaj lokalne aplikacije ili aplikacije u oblaku koje je u suprotnosti sa specifikacijama i namjenom opisanima u pisanim uputama.

**1.33. 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.

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

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

**1.36. Odzivno vrijeme** je najdulje vrijeme u kojem Ponuditelj Servis Desk usluga na poziv Naručitelja pristupa otklanjanju greške, a ne vrijeme uklanjanja greške. Odzivno vrijeme vrijedi samo za naručitelje koji imaju važeći ugovor o održavanju.

**1.37. Implementacijsko rješenje** je izmjena ili dopuna određenih dijelova računalnog programa Datalab Pantheon točno određenim programskim proizvodima koju razvija ili ju je razvio partner ili treća osoba u svrhu ispunjavanja točno određenog zahtjeva jednog ili više Naručitelja.

**1.38. Protokol** je dnevnik aktivnosti u aplikaciji HelpDesk.

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

**1.40. ServiceDesk usluge su Service Desk usluge koje ponuditelj** aplikacije Datalab Pantheon izvadi, a naručitelj zaprima sukladno Posebnim uvjetima ServiceDesk usluga za aplikaciju Datalab Pantheon i uključuju podršku, pomoć, održavanje i implementaciju novih i nekorisćenih funkcionalnosti.

## **2. Postupak za aktivaciju Service Desk usluga**

2.1. Naručitelj s operaterom sklapa Ugovor za uslugu Pantheon koja mora sadržavati Naručiteljevo ime i prezime, odnosno naziv preduzeća, adresu odnosno sjedište preduzeća, ID i eventualno druge identifikacijske podatke, uključujući adresu Naručiteljeve elektroničke pošte. Isključivo Naručitelj snosi odgovornost za ispravnost i istinitost identifikacijskih podataka koje posreduje operateru

2.2. Po sklapanju Ugovora za usluge Pantheon, ponuditelj Service Desk usluga za aplikaciju Pantheon, što ga posljedično obvezuju. Klikom na tipku »Slažem se« fizička osoba, koja izvrši navedenu radnju, izjavljuje da je zakoniti zastupnik Naručitelja, odnosno da je osoba koju 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.

2.3. Uvjet za korištenje ServiceDesk usluga je korištenje aplikacije Datalab Pantheon temeljem Posebnih uvjeta za korištenje aplikacije Datalab Pantheon. Dozvolu za korištenje ServiceDesk usluga naručitelj dobiva temeljem Posebnih uvjeta ServiceDesk usluga za aplikaciju Datalab Pantheon samo za onoliki broj računalnih radnih stanica za koliko je dobio dozvolu temeljem Posebnih uvjeta za korištenje aplikacije Datalab Pantheon.

## **3. Izvođenje održavanja**

3.1. Ponuditelj ServiceDesk usluga četiri puta godišnje pregledava systemske dnevnik naručitelja na poslužiteljima i otklanja greške koje se na njima pojavljuju.

3.2. Ponuditelj ServiceDesk usluga na centralni poslužitelj instalira osvježene verzije aplikacije Datalab Pantheon.

3.3. Ponuditelj ServiceDesk usluga jednom mjesečno pregledava stanje naručiteljeve podatkovne baze aplikacije Datalab Pantheon, postavlja planove održavanja, nadzire transakcijski dnevnik te brine da informacijski sustav redovno izrađuje sigurnosne kopije.

3.4. Ponuditelj ServiceDesk usluga otklanja teškoće u radu aplikacije Datalab Pantheon za koje je utvrđeno da su posljedica nepravilnog korištenja aplikacije Datalab Pantheon.

## **4. Izvođenje podrške**

4.1. Podrška podrazumijeva pomoć naručitelju vezano uz korištenje ili rad aplikacije Datalab Pantheon, što također uključuje otklanjanje grešaka.

4.2. Podrška se izvodi kako je navedeno u ovim Posebnim uvjetima ServiceDesk usluga za aplikaciju Datalab Pantheon.

## **5. Izvođenje pomoći**

5.1. Ponuditelj ServiceDesk usluga educira osobe koje su u radnom, odnosno ugovornom odnosu s naručiteljem, o korištenju aplikacije Datalab Pantheon.

5.2. Ponuditelj ServiceDesk usluga naručitelju odgovara na postavljena pitanja.

5.3. Ponuditelj ServiceDesk usluga naručitelja savjetuje pri definiranju i rješavanju poslovnih problema s kojima se Naručitelj susreće pri korištenju aplikacije Datalab Pantheon.

5.4. Ponuditelj ServiceDesk usluga naručitelju savjetuje o zahtijevanim konfiguracijama i mogućnostima strojne opreme potrebne za djelovanje aplikacije Datalab Pantheon.

5.5. Ponuditelj ServiceDesk usluga naručitelja obavještava o izmjenama, poboljšanjima i/ili greškama u aplikaciji Datalab Pantheon.

## **6. Implementacija novih i nekorištenih funkcionalnosti**

6.1. Ponuditelj Service Desk usluga razvija i prilagođava aplikaciju Datalab PANTHEON sukladno potrebama Naručitelja u okviru standardnih funkcionalnosti računalnog programa Datalab PANTHEON.

6.2. Ponuditelj Service Desk usluga na Naručiteljev definiran zahtjev prema plaćanju za naručitelja razvija dodatne module, ispise, analize ili unosne maske za aplikaciju Datalab Pantheon.

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

6.4. Ponuditelj Service Desk usluga zahtijevanu će uslugu iz ovog članka početi izvoditi najkasnije 20 radnih dana od datuma aktivacije ServiceDesk usluga sukladno točki 2 Posebnih uvjeta ServiceDesk usluga za u slugu Pantheon.

## **7. Obračunavanje cijene ServiceDesk usluga**

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

7.2. 1 (jedan) sat ServiceDesk usluga u redovnom radnom vremenu ponuditelja ServiceDesk usluga (od 9.00 do 17.00 od ponedjeljka do petka) računa se kao 1 (jedan) sat ServiceDesk usluga. 1 (jedan) sat ServiceDesk usluga izvan redovnog radnog vremena ponuditelja ServiceDesk 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 ServiceDesk usluga. 1 (jedan) sat ServiceDesk usluga tijekom noćnog vremena (od 22:00 do 06.00 od ponedjeljka do petka), za rad slobodnim danima računa se kao 2 (dva) sata ServiceDesk usluga. Za rad izvan redovnog radnog vremena potreban je prethodni dogovor.

7.3. Kada ponuditelj ServiceDesks usluga ServiceDesk usluge izvodi na lokaciji, ima pravo na povrat putnih troškova i vremena provedenog za put.

7.4. Račun za ServiceDesk usluge za tekući mjesec operater izdaje na skupnom računu za izvođenje usluge Pantheon temeljem Ugovora za uslugu Pantheon.

## **8. Nadzor i koordinacija izvođenja ServiceDesk usluga**

8.1. Ponuditelj ServiceDesk usluga može izvoditi ServiceDesk usluge na sljedeće načine:

na daljinu korištenjem HelpDesk;

na daljinu korištenjem druge internet tehnologije; izvodi se korištenjem internet tehnologije i programske opreme koja je putem korisničkog servera dostupna Naručitelju, Ponuditelju ServiceDesk usluga te podršci (korištenjem Windows Remote Desktop, Skype ili slične tehnologije). Omogućava dijeljenje Naručiteljeve radne površine (desktop-a) uz prijenos slike i kontrolu nad tipkovnicom 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 zajedno s protokolom i upitnikom o zadovoljstvu ponuđene podrške ili ostalih Service Desk usluga sačinjava integralni dio sesije. Ponuditelj Service Desk usluga i pružatelji podrške imaju uvid u dnevnik Service Desk usluga na daljinu.

## Posebni uvjeti usluga ServiceDesk za aplikaciju Datalab Pantheon\_GDPR 25052

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

8.2. Ponuditelj ServiceDesk usluga i naručitelj dužni su voditi protokol. U protokol je potrebno upisivati svaku obavljenu 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.

8.3. 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 aplikacije Datalab Pantheon.

8.4. Ponuditelj ServiceDesk usluga i naručitelj imaju u svakom trenutku pravo uvida u protokol te ispis analiza.

8.5. Postavke protokola smatraju se prihvaćenima ako naručitelj pisanom argumentacijom razloga određene postavke ne odbije u aplikaciji HelpDesk Rok za odbijanje postavki protokola e treći dan u mjesecu za u prošlom mjesecu unesene postavke .

## 9. Način prijave grešaka i odzivno vrijeme pri otklanjanju grešaka

9.1. Greška se smatra pravilno prijavljenom samo ako je naručitelj ponuditelja Service Desk usluge o njoj obavijestio preko aplikacije HelpDesk.

9.2. Ponuditelj ServiceDesk 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 usluge, a u periodu izvan redovnog radnog vremena ponuditelja ServiceDesk usluge prema dogovoru. Rokovi teku od pravilne prijave greške u aplikaciji HelpDesk.

9.3. Ponuditelj ServiceDesk usluge nekritičnu grešku, koju je naručitelj pravilno prijavio u aplikaciji HelpDesk, sljedećeg radnog dana od pravilne prijave greške u aplikaciji HelpDesk, mora početi otklanjati

9.4. Ponuditelj ServiceDesk usluga i naručitelj sporazumno se slažu da li se radi o kritičnoj ili nekritičnoj grešci u smislu odredbi gore navedenih točaka 9.2. in 9.3. U slučaju nesuglasica vrijedi odluka ponuditelja ServiceDesk usluga.

## 10. Opće obveze naručitelja u vezi sa ServiceDesk uslugama

10.1. 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.

10.2. Naručitelj mora za ponuditeljevo izvođenje ServiceDesk usluga na lokaciji osigurati odgovarajuće radno mjesto, što uključuje dovoljno učinkovitu računalnu radnu stanicu, stalan pristup internetu te potrebne ovlasti za rad u informacijskom sustavu naručitelja. Naručitelj je dužan ponuditelju ServiceDesk usluga dati adrese elektroničke pošte svih osoba koje koriste aplikaciju Datalab Pantheon.

10.3. Naručitelj je dužan brinuti za svoje podatke kao dobar gospodarstvenik. Dužan je osiguravati njihovu pravilnost i ažurnost.



10.4. Naručitelj je dužan pravovremeno reagirati na izmjene 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 koja utječu na funkcionalnost aplikacije Datalab Pantheon ili izvođenje ServiceDesk usluga. Isto je tako naručitelj ponuditelju ServiceDesk usluga dužan pravovremeno najaviti veće potrebe u sklopu Service Desk usluga.

## **11. Opće obveze ponuditelja ServiceDesk usluga vezane uz ServiceDesk usluge**

11.1. U slučaju izmjene cijena ili drugih izmjena koje bi mogle utjecati na izvođenje ServiceDesk usluga, ponuditelj ServiceDesk usluga dužan je o tome obavijestiti naručitelja najmanje 30 (trideset) dana prije nego li izmjene stupaju na snagu.

11.2. Ponuditelj ServiceDesk usluga će tijekom izvođenja ServiceDesk usluga brinuti za sve posebne mjere o sigurnosti podataka tijekom izvođenja ServiceDesk usluga.

11.3. Kada su u Posebnim uvjetima ServiceDesk usluga za aplikaciju Datalab Pantheon određeni rokovi u kojima se ponuditelj ServiceDesk usluga mora odazvati, odnosno obaviti ili početi obavljati određenu uslugu, ponuditelj ServiceDesk usluga zadržava pravo do dužih rokova u slučaju okolnosti koje ne proizlaze iz područja ponuditelja ServiceDesk usluga, u slučaju da naručitelj ne osigura odgovarajuće uvjete za rad ili u slučaju da naručitelj nije završio svoje zadatke koji proizlaze iz Posebnih uvjeta ServiceDesk usluga za aplikaciju Datalab Pantheon.

## **12. Izjava o odricanju odgovornosti ponuditelja ServiceDesk usluga**

12.1. Ponuditelj Service Desk usluga, 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 Posebnih uvjeta Service Desk usluga za aplikaciju 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 pravne osobe (nematerijalna šteta).

12.2. 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 1 (jedne) rate u zadnja 3 (tri) mjeseca do zahtjeva bez zateznih kamata.

## **13. Raskid ServiceDesk usluga**

13.1. Ako naručitelj krši odredbe Posebnih uvjeta ServiceDesk usluga za aplikaciju Datalab Pantheon ili krši odredbe Ugovora za usluge Pantheon, ponuditelj ServiceDesk usluga može prekinuti izvođenje ServiceDesk usluga do prestanka kršenja.

13.2. Kršenje odredbi Posebnih uvjeta ServiceDesk usluga za aplikaciju Datalab Pantheon smatra se kršenjem odredbi Ugovora za usluge Pantheon.

## **14. Ugovorna obrada osobnih podataka**

14.1. S obzirom na to da postoji velika vjerojatnost da se ponuditelj ServiceDesk usluga u okviru izvođenja ServiceDesk usluga upozna, dostupa odnosno dobije uvid u osobne podatke, koje naručitelj pohranjuje i obrađuje pomoću računalnog Datalab Pantheon te kojih se naručitelj smatra upraviteljem, a ponuditelj

### Posebni uvjeti usluga ServiceDesk za aplikaciju Datalab Pantheon\_GDPR 25052

ServiceDesk usluga izvršiteljem obrade osobnih podataka u kontekstu zakonodavstva s područja zaštite osobnih podataka, u ovoj su točki određena prava i obveze naručitelja i obveze naručitelja i ponuditelja ServiceDesk usluga koje se odnose na takve osobne podatke.

14.2. Ponuditelj ServiceDesk usluga vrši obradu osobnih podataka iz točke 14.1. 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 ServiceDesk usluga. Ponuditelj ServiceDesk usluga se obvezuje da osobne podatke neće obrađivati ni u koju drugu svrhu.

14.3. Ponuditelj ServiceDesk usluga će osobne podatke čuvati sukladno sa svojom Politikom zaštite osobnih podataka, dostupnom na web-stranici ponuditelja ServiceDesk usluga. Sklapanjem Posebnih uvjeta Service Desk 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 točke 14.1., upoznati s ponuditeljevim obvezama i dužnosti zaštite osobnih podataka, s kojima se upoznaju tijekom svog rada.

14.4. 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 Posebnih uvjeta ServiceDesk 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 namjeravanom promjenom pisano obavijestiti naručitelja i pružiti mu mogućnost osporavanja promjenama. 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.

14.5. Ponuditelj ServiceDesk usluga se obvezuje da neće kopirati ni pohranjivati osobne podatke iz točke 14.1., osim ukoliko je to nužno potrebno za izvođenje ServiceDesk usluga i samo za to nužno potreban period, a po završetku tog perioda će kopiju podataka učinkovito i nepovratno obrisati.

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

14.7. Ponuditelj ServiceDesk usluge će naručitelja bez nepotrebnog odlaganja obavijestiti o svim napravljenim kršenjima zaštite osobnih podataka iz točke 14.1., 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.

14.8. Ponuditelj Service Desk usluga naručitelju na njegov pisani zahtjev posreduje informacije potrebne za dokazivanje ispunjavanja obveza naručitelja vezano ugovorne obrade osobnih podataka iz točke 14.1.

14.9. 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 14.1. Ponuditelj ServiceDesk usluga naručitelju u vezi s time ne osigurava nikakve tehničke ili organizacijske mjere.



## Posebni uvjeti usluga ServiceDesk za aplikaciju Datalab Pantheon\_GDPR 25052

14.10. Ponuditelj Service Desk usluga naručitelju na njegov pisani zahtjev posreduje informacije vezano uz obradu osobnih podataka iz točke 14.1., koje su naručitelju potrebne za obavljanje ocjene učinka vezanog za sigurnost podataka i za postupak prethodnog konzultiranja prema članku 35. i 36. Opće uredbe o sigurnosti podataka.

14.11. 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 14.1. Zahtjev mora sadržavati barem željeni datum pregleda ili revizije, izjavu izvođača te predmet pregleda ili revizije. Pregled ili revizija se u pravilu izvode tijekom redovnog radnog vremena ponuditelja ServiceDesk usluga i moraju biti izvedeni na način koji najmanje zadire u radni proces ponuditelja ServiceDesk usluga.

14.12. Usluge navedene u točkama od uključujući 14.8. do zaključno 14.11. odnosno utrošeno vrijeme ponuditelja ServiceDesk usluga obračunavaju se kao Savjetodavni sati po važećem Cjeniku II ponuditelja ServiceDesk usluga.

## 15. Konačne odredbe

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

15.2. Naručitelj se obvezuje da će 3 (tri) godine po isteku valjanosti Ugovora za usluge Pantheon čuvati poslovne tajne povezane s ponuditeljem Service Desk usluga, kako je definirano Zakonom o trgovačkim poduzećima, te druge povjerljive informacije s kojima se upoznao tijekom valjanosti Ugovora za usluge Pantheon.

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

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

15.5. Posebni 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 Posebnim uvjetima Service Desk usluga za aplikaciju Datalab Pantheon određeno da ih dopunjuju pravila nekog drugog ugovora ili drugog dokumenta.

15.6. Naručitelj dozvoljava da podatke koje ponuditelj Service Desk usluga ili izvođač podrške stekao prilikom izvođenja Posebnih uvjeta Service Desk usluga aplikacije Datalab Pantheon, uključujući tijekom izvođenja 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, istraživanje ili daljnji razvoj ili testiranje 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 osobnim podacima postupati sukladno Zakonu o sigurnosti osobnih podataka i ponuditeljevom Politikom o zaštiti osobnih podataka. Ponuditelj ServiceDesk usluga se obvezuje da će s poslovnim tajnama, koje je moguće stekao na taj način, ravnati u skladu sa Zakonom o trgovačkim društvima. Ponuditelj ServiceDesk 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.

Posebni uvjeti usluga ServiceDesk za aplikaciju Datalab Pantheon\_GDPR 25052

15.7. U slučaju spora u vezi s bilo kojom odredbom Posebnih uvjeta Service Desk usluga za aplikaciju Datalab Pantheon nadležan je sud u Sarajevu, a primjenjuje se pravo Bosne I Hercegovine.

Važeće o d 25 . 0 5 . 2 0 1 8 .