

POSEBNI UVJETI ZA KORIŠTENJE APLIKACIJE DATALAB PANTHEON

1. Definicije pojmova

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

1.2. Naručitelj je naručilatelj 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 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 ServiceDesk sukladno 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 nekorištenih funkcionalnosti programskog paketa aplikacije Datalab Pantheon koje osigurava Ponuditelj aplikacije Datalab Pantheon.

1.7. Posebni uvjeti za korištenje aplikacije Datalab Pantheon (ovaj dokument) 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 naručilatelj do njega dostupa korištenjem lokalne aplikacije.

1.11. Lokalna aplikacija je element računalnog programa Datalab Pantheon kojeg naručilatelj 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 ja 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 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 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 se upute Naručitelju dostupne na web-stranicama Ponuditelja.

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 sklopljenog Ugovora za uslugu Pantheon i temeljem Posebnih uvjeta za korištenje aplikacije Datalab Pantheon. Za osvježenu aplikacija Datalab Pantheon i 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 zakonodavstvu o zaštiti osobnih podataka te uključujući dokumentacijsku i arhivsku građu te arhive koje naručitelj

temeljem hostinga posreduje operateru i ujedno s time ponuditelju aplikacije Datalab Pantheon ili u okviru pohrane podataka naručitelja ili korisnika 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 opremu operatera na kojoj su pohranjeni 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 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 apli kaciju 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 .

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 kompanija, 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 koje je u suprotnosti sa specifikacijama i namjenom opisanima u pisanim uputama.

1.33. ServiceDesk usluge su ServiceDesk usluge koje ponuditelj aplikacije Datalab Pantheon izvodi i naručitelj preuzima sukladno Posebnim uvjetima Service Desk usluga za aplikaciju Datalab Pantheon i uključuju podršku, pomoć, održavanje i implementaciju novih i nekorištenih funkcionalnosti.

2. Postupak aktivacije usluge Pantheon

2.1. Naručitelj s operaterom sklapa Ugovor za uslugu Pantheon, koji sadrži Naručiteljevo ime, odnosno naziv kompanije, adresu odnosno sjedište kompanije, ID i eventualno druge identifikacijske podatke, uključujući adresu Naručiteljeve elektroničke pošte. Naručitelj snosi isključivu odgovornost za ispravnost i istinitost identifikacijskih podataka koje posreduje operateru.

2.2. Operater podatke naručitelja koji su navedeni u Ugovoru posreduje ponuditelju aplikacije Datalab Pantheon. Po sklapanju Ugovora za uslugu Pantheon naručitelj od ponuditelja aplikacije Datalab Pantheon u roku od 3 (tri) dana na poštansku adresu, koju je naveo u Ugovoru za uslugu Pantheon, redovnom poštom zaprima korisničko ime, a na Ugovoru za uslugu Pantheon navedenu adresu elektroničke pošte zaprima hiperlink preko kojeg može prenijeti i aktivirati aplikaciju Datalab Pantheon, serijski broj, naziv registriranog korisnika i korisničku zaporku.

2.3. Naručitelj aktivacijom Datalab Pantheon zaprima odredbe Posebnih uvjeta za korištenje Datalab Pantheon te može instalirati lokalnu aplikaciju. Naručitelj aktivira aplikaciju Datalab Pantheon tako, da na web-linku u elektronički obrazac unese serijski broj i naziv registriranog naručitelja te klikom na tipku »slažem se« izjavi da prihvaća sve odredbe ovih Posebnih uvjeta za korištenje aplikacije Datalab Pantheon, koje ga posljedično obvezuju. Prilikom aktiviranja aplikacije Datalab Pantheon računalna radna stanica s koje naručitelj obavlja radnju mora čitavog trajanja postupka biti povezana na internet, tako da ponuditelj aplikacije Datalab Pantheon može evidentirati zaprimanje ovih Posebnih uvjeta za korištenje aplikacije Datalab Pantheon.

2.4. Klikom na tipku »slažem se« navedenim u gornjoj točki 2.3. fizička osoba koja obavi radnju, izjavljuje da je zakoniti zastupnik naručitelja odnosno osoba koju je naručitelj ovlastio za izvođenje navedene radnje.

2.5. Klikom na tipku »slažem se« naručitelj izjavljuje da se slaže s bilo kojom valjanom verzijom ovih Posebnih uvjeta za korištenje aplikacije Datalab Pantheon koja je objavljena na web- stranicama ponuditelja.

3. Prava intelektualnog vlasništva nad aplikacijom Datalab Pantheon

3.1. Ponuditelj aplikacije Datalab Pantheon Naručitelju garantira da je ponuditelj na valjan način stekao sva prava intelektualnog vlasništva nad aplikacijom Datalab Pantheon koja Naručitelju omogućavaju korištenje aplikacije Datalab Pantheon, ili da je Ponuditelj posjednik svih prava intelektualnog vlasništva nad aplikacijom Datalab Pantheon.

3.2. Sklapanjem Ugovora za usluge Pantheon i prihvaćanjem ovih Posebnih uvjeta za korištenje aplikacije Datalab Pantheon na Naručitelja ne prelaze nikakva prava intelektualnog vlasništva, već Naručitelj dobiva samo neisključivo, neprenosivo i ograničeno pravo korištenja aplikacije Datalab Pantheon za u Ugovoru o uslugama Pantheon određeno područje u okviru uvjeta koje definiraju ovi Posebni uvjeti korištenja aplikacije Datalab Pantheon te na osnovu Naručiteljevih dodatnih prava

vezanih uz aplikaciju Datalab Pantheon, koja su određena Posebnim uvjetima za korištenje aplikacije Datalab Pantheon ili ih određuje Zakon o autorskim i srodnim pravima.

3.3. U slučaju da treća osoba uputi zahtjev protiv Naručitelja kojim tvrdi da je vlasnik bilo kakvih prava intelektualnog vlasništva nad aplikacijom Datalab Pantheon, odnosno da Ponuditelj aplikacije Datalab Pantheon od nje nije valjano stekao sva prava intelektualnog vlasništva nad aplikacijom Datalab Pantheon koja Naručitelju omogućava korištenje aplikacije Datalab Pantheon, Ponuditelj aplikacije Datalab Pantheon se obavezuje da će Naručitelja braniti od takvih zahtjeva. Naručitelj je Ponuditelja dužan o mogućem zahtjevu treće osobe obavijestio odmah. Obveze Ponuditelja aplikacije Datalab Pantheon vezane uz zahtjeve trećih osoba, uvažavajući zakonska ograničenja, u svakom slučaju prestaju nakon 1 godine dana od dana kada je Naručitelj saznao za zahtjev treće osobe.

4. Uvjeti korištenja lokalne aplikacije

4.1. Naručitelj može implementirati lokalnu aplikaciju na neograničeni broj računalnih radnih stanica, ali lokalnu aplikaciju istovremeno mogu koristiti, odnosno istovremeno je omogućen samo tolikom broju korisnika koliko je određeno Ugovorom za uslugu Pantheon sklopljenim s operaterom.

4.2. Naručitelj smije korištenje, odnosno dostup do lokalne aplikacije istovremeno omogućiti samo onom broju konektora koji je određen Ugovorom za uslugu Pantheon sklopljenim s operaterom.

4.3. Bez izričite pismene suglasnosti Ponuditelja aplikacije Datalab Pantheon, uvažavajući zakonska ograničenja prava Ponuditelja aplikacije Datalab Pantheon, Naručitelj ne smije umnožavati sastavne dijelove ili cijelu lokalnu aplikaciju, bez obzira na to da li je umnožavanje privremeno ili trajno te kojim sredstvom i u kom obliku je izvedeno, osim u slučaju iz točke 4.6.

4.4. Bez izričite pismene suglasnosti ponuditelja aplikacije Datalab Pantheon, uvažavajući zakonska ograničenja prava Ponuditelja aplikacije Datalab Pantheon, Naručitelj ne smije prevoditi, prilagođavati, preuređivati ili bilo kako drugačije obrađivati lokalnu aplikaciju, uključujući otklanjanje pogrešaka.

4.5. Naručitelj lokalne aplikacije, uvažavajući zakonska ograničenja prava ponuditelja aplikacije Datalab Pantheon, ne smije istu ni u kakvom obliku distribuirati ili davati u najam.

4.6. Naručitelj može napraviti najviše 2 (dvije) sigurnosne kopije lokalne aplikacije isključivo u svrhu osiguranja nesmetanog korištenja lokalne aplikacije pod uvjetima utvrđenim Posebnim uvjetima za korištenje aplikacije Datalab Pantheon.

5. Uvjeti korištenja aplikacije u oblaku

5.1. Naručitelj aplikaciji u oblaku dostupa preko lokalne aplikacije, koja omogućava korištenje aplikacije u oblaku. Naručitelj aplikacije u oblaku ne instalira aplikaciju na računalnu radnu stanicu.

6. Posebne odredbe o osobnim podacima

6.1. Naručitelj je suglasan s time da ponuditelj aplikacije Datalab Pantheon smije u okviru svoje usluge Pantheon, dio koje je korištenje aplikacije Datalab Pantheon, prikupljati i koristiti sve osobne podatke

koje stekne od naručitelja u skladu s ponuditeljevom Politikom zaštite osobnih podataka, dostupnom na web-stranici aplikacije Datalab Pantheon, i vrijedećim zakonodavstvom o zaštiti osobnih podataka. Sve informacije o osobnim podacima naručitelja, odnosno o pojedincima koji s naručiteljem surađuju temeljem ugovora o zaposlenju ili kakvog drugog pravnog odnosa koje ponuditelj aplikacije Datalab Pantheon prikuplja i obrađuje, dostupne su na web-stranici ponuditelja aplikacije Datalab Pantheon i na web-stranici operatera.

6.2. Ponuditelj aplikacije Datalab Pantheon, osim na izričiti zahtjev ili inicijativu naručitelja, u okviru usluga podrške i održavanja nema uvida u podatke koje u aplikaciju Datalab Pantheon unosi, pohranjuje odnosno obrađuje naručitelj.

6.3. Naručitelj garantira ponuditelju aplikacije Datalab Pantheon, da su svi osobni podaci koje posreduje ponuditelju prikupljeni u skladu s važećim zakonodavstvom o zaštiti podataka Bosne i Hercegovine i da su sve osobe na koje se ti podaci odnose upoznate s ponuditeljevom Politikom zaštite osobnih podataka, dostupnom na web-stranici ponuditelja te se slažu s prikupljanjem i obradom svojih osobnih podataka na način kako to uređuje spomenuta Politika.

6.4. Kada naručitelj ili osoba na koju se osobni podaci odnose, ostvarivati izvršenje prava pojedinca vezana uz s osobnim podacima sukladno važećem zakonodavstvu o zaštiti podataka Bosne i Hercegovine, mora ponuditelju aplikacije Datalab Pantheon uputiti odgovarajući zahtjev na koji mu ponuditelj aplikacije Datalab Pantheon mora odgovoriti u roku od 30 (trideset) dana. Zahtjeve prema ovom paragrafu ponuditelj aplikacije Datalab Pantheon ne smije odbiti, osim ako za te postoje utemeljeni razlozi.

7. Postupanje s podacima naručitelja

7.1. Korištenje aplikacije u oblaku i dostup do podataka naručitelja su naručitelju omogućeni samo unosom korisničkom imena i zaporke koja sadrži barem 8 (osam) znakova i posebnih znakova, među kojima mora biti bar jedno veliko slovo. Po trećem pogrešnom unosu korisničkog imena i zaporke korištenje aplikacije u oblaku je onemogućeno, a dostup do podataka naručitelja blokiran. U tom se slučaju za ponovni dostup do naručiteljevih podataka naručitelj mora obratiti operateru. Ako naručitelj 15 (petnaest) minuta aktivno ne koristi aplikaciju u oblaku, za nastavak korištenja potrebno je ponovo unijeti korisničko ime i zaporku.

7.2. Ponuditelj aplikacije Datalab Pantheon vodi systemske dnevnik o korištenju aplikacije u oblaku, korištenju resursa te dostup do podataka naručitelja. U systemske dnevnike se automatski upisuju ime naručitelja, računalna radna stanica dostupa, datum i vrijeme dostupa, vrste podataka naručitelja do kojih je naručitelj dostupao te način obrade podataka naručitelja. U systemski dnevnik se također upisuje blokada pristupa u slučaju tri nepravilna unosa korisničkog imena i zaporke prema prethodnoj točki. U systemski dnevnik se također upisuje svaki pokušaj nedozvoljenog dostupa do podataka naručitelja ili korištenja aplikacije u oblaku.

7.3. Aplikacija Datalab Pantheon vrši automatiziranu obradu podataka naručitelja, pri čemu automatiziranu obradu korištenjem funkcionalnosti aplikacije Datalab Pantheon aktivira sam naručitelj, a ponuditelj aplikacije Datalab Pantheon na to nema nikakvog utjecaja. Vrste automatizirane obrade podataka naručitelja koje vrši aplikacija Datalab Pantheon su sljedeće: prikupljanje, stjecanje, upis, uređivanje, pohrana, prilagodba ili izmjena, povrat, uvid, korištenje, otkrivanje prijenosom,

komunikacija, distribucija ili drugo davanje na raspolaganje, razvrstavanje ili povezivanje, blokiranje, anonimiziranje, brisanje ili uništenje.

7.4. Naručitelj dozvoljava da podatke koje naručitelj posreduje operateru u okviru usluge Pantheon ili koje ponuditelj aplikacije Datalab Pantheon ili pružatelji podrške steknu pri aktiviranju ili izvođenju odredbi ovih Posebnih uvjeta za korištenje aplikacije Datalab Pantheon, uključujući tijekom izvođenja podrške, ponuditelj aplikacije Datalab Pantheon u anonimiziranom obliku, bez da bi pri tom identificirao naručitelja ili fizičku osobu na koju se odnose možebitni osobni podaci, može koristiti za svoje poslovne namjene vezane uz podršku, dijagnostiku ili daljnji razvoj ili testiranje aplikacije Datalab Pantheon i drugih proizvoda ili usluga

Ponuditelj aplikacije Datalab Pantheon se obvezuje da će sa stečenim podacima i/ili moguće poslovnim tajnama stečenim prilikom provođenja odredbi ovih Posebnih uvjeta za korištenje aplikacije Datalab Pantheon, postupati kao s tajnama ili povjerljivima, čuvati ih, ne otkrivati ih te s njima postupati sukladno Zakonu o trgovačkim društvima.

7.5. Naručitelj snosi isključivu odgovornost da podatke u okviru usluge Datalab Pantheon posreduje na odgovarajućem pravnom temelju. Ponuditelj aplikacije Datalab Pantheon ni u kojem slučaju nije naručitelju ili trećim osobama odgovoran ako naručitelj osobne podatke, poslovne tajne ili neku drugu vrstu podataka posreduje neovlašteno ili bez odgovarajućeg pravnog temelja ili u suprotnosti s važećim zakonodavstvom.

7.6. Ponuditelj aplikacije Datalab Pantheon naručitelju garantira da su naručiteljevi podaci u aplikaciji Pantheon odvojeni od podataka drugih naručitelja i drugih osoba.

7.7. Po isteku Ugovora za usluge Pantheon uz poštivanje točke 7.8. te prema prethodnom 30-dnevnom upozorenju od strane operatera, svi naručiteljevi podaci koje pohranjuje aplikacija Datalab Pantheon bit će trajno i nepovratno izbrisani, uključujući moguće sigurnosne ili druge kopije koje se nalaze u podatkovnom centru operatera.

7.8. Pravo izvoza podataka. Po prestanku valjanosti Ugovora za uslugu Pantheon iz bilo kojeg razloga, Naručitelj ima pravo zadržati instaliranu lokalnu aplikaciju na jednoj računalnoj radnoj stanici odnosno koristiti je na jednoj računalnoj radnoj stanici još 90 (devedeset) dana od dana prestanka valjanosti ugovora za uslugu Pantheon. Lokalna aplikacija može ostati instalirana prema ovoj odredbi, odnosno koristiti se prema ovoj odredbi isključivo u svrhu izvoza Naručiteljevih podataka koji se nalaze na hardverskoj opremi operatera. Naručitelj podatke može izvoziti samo u obliku odnosno formatu koji uključuje samo izvorne podatke te ne uključuje programsku logiku obrade podataka. Po isteku 90-dnevnog perioda Naručitelj mora lokalnu aplikaciju trajno izbrisati i s te računalne radne stanice. U istom 90-dnevnom periodu naručitelj može od operatera zatražiti kopiju naručiteljevih podataka na zamjenjivom mediju. Po isteku tog roka naručiteljevi podaci i sve sigurnosne kopije trajno se i nepovratno brišu s hardverske opreme operatera.

8. Pravo na podršku, uključujući otklanjanje grešaka, i pravo na druge ServiceDesk usluge (Ad-hoc ServiceDesk usluge)

8.1. Podrška je jedna od ServiceDesk usluga i podrazumijeva pomoć Naručitelju vezano uz korištenje korištenja ili djelovanje aplikacije Datalab Pantheon, uključujući otklanjanje grešaka. Osim podrške, u

uslugu ServiceDesk-a spadaju i usluge pomoći, održavanja i implementacije novih i nekorištenih funkcionalnosti

8.2. ServiceDesk usluge mogu se izvoditi na sljedeće načine:

na daljinu korištenjem aplikacije HelpDesk;

na daljinu korištenjem druge internet tehnologije; izvodi se korištenjem internet tehnologije i programske opreme koja je putem korisničkog servera dostupna Naručitelju, Ponuditelju aplikacije Datalab Pantheon 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 aplikacije Datalab Pantheon ili podrške se kao transkript sesije podrške zapisuje u dnevnik i na kraju sesije zajedno s protokolom i upitnikom o zadovoljstvu ponuđene podrške sačinjava integralni dio sesije podrške. Ponuditelj i podrška imaju uvid u dnevnik podrške na daljinu;

na daljinu putem telefona;

na daljinu putem elektroničke pošte na adresu pomoc@datalab.ba.

na lokaciji Naručitelja, što izvodi osoblje Ponuditelja aplikacije Datalab Pantheon ili osoblje pružatelja podrške

8.3. Podršku i druge ServiceDesk usluge osigurava Ponuditelj aplikacije Datalab Pantheon . Podršku i ostale ServiceDesk usluge dodatno također, tj. dodatne usluge pružatelja podrške, mogu obavljati također izvođači podrške. Za aktivno izvođenje podrške i drugih ServiceDesk usluga Ponuditelj aplikacije Datalab Pantheon ili izvođač podrške imaju pravo na naknadu nastalih troškova koji time nastanu, a visina kojih je određena važećim cjenikom Ponuditelja aplikacije Datalab Pantheon koji je dostupan na službenoj web stranici Ponuditelja aplikacije Datalab Pantheon, odnosno izvođača podrške.

8.4. Ponuditelj aplikacije Datalab Pantheon ili izvođači podrške iz tehničkih razloga pružaju pomoć samo za najnoviju (osvježenu) verziju aplikacije Datalab Pantheon. Za izvođenje podrške i drugih ServiceDesk usluga na daljinu, Naručitelj je dužan osigurati odgovarajuće tehničke mogućnosti prema specifikaciji Ponuditelja aplikacije Datalab Pantheon.

9. Osvježavanje aplikacije Datalab Pantheon

9.1. Ponuditelj aplikacije Datalab Pantheon izdavat će osvježenu aplikaciju Datalab Pantheon najmanje četiri puta godišnje. Osvježavanje aplikacije u oblaku izvodi ponuditelj aplikacije Datalab Pantheon. Lokalna aplikacija se pri prvoj prijavi naručitelja po izvršenom osvježavanju osvježava automatski.

9.2. Ukoliko je osvježavanje aplikacije Datalab Pantheon otežano ili onemogućeno zbog bilo kojeg razloga na strani naručitelja, ponuditelj aplikacije Datalab Pantheon ima pravo na povrat troškova koji nastaju uslijed izvedbe osvježavanja.

9.3. Naručitelj može lokalnu aplikaciju, koja je dio aplikacije Datalab Pantheon, instalirati i koristiti temeljem i pod uvjetima Posebnih uvjeta za korištenje aplikacije Datalab Pantheon, koji vrijede za lokalnu aplikaciju 9.4. Osvježavanje je temeljem Ugovora za uslugu Pantheon uključeno u cijenu hostinga.

10. Ograničena garancija za aplikaciju Datalab Pantheon

10.1. Ponuditelj aplikacije Datalab Pantheon Naručitelju garantira da aplikacija Datalab Pantheon radi bez grešaka, u roku od 90 (devedeset) dana od datuma aktivacije.

10.2. Jedina obveza Ponuditelja aplikacije Datalab Pantheon i jedino pravo Naručitelja na osnovu prethodne točke navedene garancije jest da u slučaju da aplikacije Datalab Pantheon ne radi u skladu s prethodnom točkom te Naručitelj o tome Ponuditelja aplikacije Datalab Pantheon obavijesti koristeći aplikaciju HelpDesk, Ponuditelj aplikacije Datalab Pantheon će tada Naručitelju popraviti, odnosno zamijeniti aplikaciju Datalab Pantheon.

10.3. Naručitelj na osnovu ograničene garancije nema pravo na prava navedena u ovom članka, kao što i Ponuditelj aplikacije Datalab Pantheon istovremeno nema nikakvu obvezu ako je zbog nedjelovanja u skladu s točkom 10.1., a zbog kojeg Naručitelj primjenjuje ograničenu garanciju, došlo zbog korištenja aplikacije Datalab Pantheon u suprotnosti s ovim Posebnim uvjetima korištenja aplikacije Datalab Pantheon, suprotno dokumentaciji ili zbog bilo kojeg drugog djelovanja, događaja ili okolnosti od strane Naručitelja ili ako je Naručitelj podršku, održavanje, otklanjanje grešaka, nadogradnju ili bilo kakvu drugu intervenciju u aplikaciju Datalab Pantheon povjerio osobama koje nisu certificirani pružatelji podrške Ponuditelja aplikacije Datalab Pantheon.

10.4. Naručitelj temeljem ograničene garancije nema prava na prava navedena u točki 10.2. ovog članka, a Ponuditelj aplikacije Datalab Pantheon istovremeno nema na osnovi ograničene garancije nikakvih obaveza ako je nedjelovanje u skladu s točkom 10.1., zbog čega Naručitelj primjenjuje ograničenu garanciju, posljedica korištenja, odnosno dostupa aplikaciji Datalab Pantheon od strane konektora.

10.5. Ponuditelj aplikacije Datalab Pantheon niti Naručitelju, niti trećim osobama ne daje nikakve druge garancije kao ograničenu garanciju za aplikaciju Datalab Pantheon, kao što je određeno u ovom članku.

11. Izjava o odricanju odgovornosti Ponuditelja aplikacije Datalab Pantheon

11.1. Ponuditelj aplikacije Datalab Pantheon, njegovi dobavljači i njegovi suugovaratelji 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 izmjene ili prilagodbe aplikacije Datalab Pantheon, uključujući dodatne aplikacije koje je Naručitelj ili treća osoba izvela temeljem bilo kojeg ugovora s operaterom ili neovlašteno. 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. Ponuditelj, njegovi dobavljači, njegovi suugovaratelji i pružatelji podrške Naručitelju ili trećim osobama ne odgovaraju ni za kakvu vrstu štete koja Naručitelju ili trećim osobama nastane ili bi mogla nastati zbog toga što je Naručitelj podršku, održavanje, otklanjanje grešaka, nadogradnju ili

kakvu drugu intervenciju u aplikaciju Datalab Pantheon povjerio osobama koje nisu Ponuditeljevi certificirani pružatelji podrške.

11.3. Ponuditelj, njegovi dobavljači, njegovi suugovaratelji i pružatelji podrške Naručitelju ili trećim osobama ne odgovaraju ni za kakvu vrstu štete koja Naručitelju ili trećim osobama nastane ili bi mogla nastati zato što je Naručitelj omogućio korištenje, odnosno pristup do programskog paketa konektorima.

11.4. Cjelokupna odgovornost Ponuditelja aplikacije Datalab Pantheon ni u kojem slučaju, poštujući samo minimalna zakonska ograničenja odricanja od odgovornosti, ne može prelaziti iznos 1 (jedne) prosječne pretplatne rate u zadnja 3 mjeseca do zahtjeva bez zatezne kamate.

12. Posljedice kršenja

12.1. Ako Naručitelj prekrši bilo koju odredbu ovih Posebnih uvjeta za korištenje aplikacije Datalab Pantheon, Ponuditelj aplikacije Datalab Pantheon može Naručitelju istog trena onemogućiti korištenje aplikacije Datalab Pantheon. Isto tako Ponuditelj smije u takvoj prilici otkazati dozvolu za korištenje aplikacije Datalab Pantheon te od Naručitelja zahtijevati da izbriše programski paket sa svih računalnih radnih stanica, bez da bi Naručitelju trebao dati rok za uklanjanje prekršaja. Ako Ponuditelj aplikacije Datalab Pantheon otkáže dozvolu za korištenje aplikacije Datalab Pantheon, vrijede odredbe ovih Posebnih uvjeta za korištenje aplikacije Datalab Pantheon o izvozu podataka.

12.2. Ako Naručitelj prekrši odredbe ovih Posebnih uvjeta korištenja aplikacije Datalab Pantheon na način da neovlašteno i u suprotnosti s odredbama ovih Posebnih uvjeta za korištenje aplikacije Datalab Pantheon omogućiti korištenje ili pristup do aplikacije Datalab Pantheon konektorima, Ponuditelj aplikacije Datalab Pantheon od njega smije zahtijevati da istog trena, a najkasnije u roku od 30 dana od Ponuditeljevog poziva, otkloni prekršaje na način da s operaterom sklopi, odnosno kupi odgovarajući broj konektor licenci. Ako Naručitelju zadanom roku prekršaje ne otkloni, Ponuditelj aplikacije Datalab Pantheon može Naručitelju onemogućiti pristup do aplikacije Datalab Pantheon. Isto tako Ponuditelj smije u takvom slučaju otkazati dozvolu za korištenje aplikacije Datalab Pantheon te od Naručitelja zahtijevati da izbriše aplikaciju Datalab Pantheon sa svih računalnih radnih stanica, bez da bi Naručitelju trebao dati rok za uklanjanje prekršaja. Ako ponuditelj aplikacije Datalab Pantheon odstupa od ugovora, vrijede odredbe ovih Posebnih uvjeta za korištenje aplikacije Datalab Pantheon o izvozu podataka.

12.3. Ponuditelj aplikacije Datalab Pantheon pridržava pravo izvođenja nadzora nad tim da li naručitelj aplikaciju Datalab Pantheon koristi sukladno odredbama ovih Posebnih uvjeta za korištenje aplikacije Datalab, osobito nad tim da li naručitelj omogućava korištenje ili pristup do aplikacije Datalab Pantheon konektorima. Naručitelj izričito dozvoljava da ponuditelj aplikacije Datalab Pantheon u tu svrhu smije koristiti odgovarajuće tehničke mjere.

12.4. U slučaju kršenja ovog ugovora od strane naručitelja, ponuditelj aplikacije Datalab Pantheon ima pravo na povrat sve štete koja mu je time nastala.

12.5. Naručitelj ponuditelju aplikacije Datalab Pantheon odgovara za svu štetu koja ponuditelju aplikacije Datalab Pantheon ili trećim osobama nastane zbog toga što je naručitelj omogućio korištenje, odnosno pristup do aplikacije Datalab Pantheon konektorima.

13. Konačne odredbe

13.1. Naručilac je dužan ažurno se odazivati na pozive i upozorenja ponuditelja aplikacije Datalab Pantheon.

13.2. Naručilac se obvezuje da će 3 (tri) godine po isteku valjanosti Ugovora za usluge Pantheon čuvati poslovne tajne povezane s aplikacijom Datalab Pantheon ili s ponuditeljem aplikacije Datalab Pantheon, kako je definirano Zakonom o trgovačkim društvima, te druge povjerljive informacije s kojima se upoznao tijekom valjanosti Ugovora za usluge Pantheon.

13.3. Naručilac prava i obveze proistekle iz ovih Posebnih uvjeta za korištenje aplikacije Datalab Pantheon u cijelosti, odnosno bilo koje pojedino pravo iz Posebnih uvjeta za korištenje aplikacije Datalab Pantheon bez pisane dozvole ponuditelja aplikacije Datalab Pantheon ne smije prenijeti na treće osobe.

13.4. Ako se utvrdi da je bilo koja odredba ovih Posebnih uvjeta za korištenje aplikacije Datalab Pantheon ništavna, to ne utječe na validnost drugih odredbi, koji u cjelini ostaju na snazi.

13.5. Posebni uvjeti za korištenje aplikacije Datalab Pantheon predstavljaju cjelovite uvjete za korištenje aplikacije Datalab Pantheon u obliku hostinga te zamjenjuju sve moguće ostale dogovore o predmetu korištenja Datalab Pantheon u obliku hostinga, osim kada je Posebnim uvjetima za korištenje aplikacije Datalab Pantheon određeno da ih dopunjuju pravila nekog drugog ugovora ili drugog dokumenta.

13.6. U slučaju spora u vezi s bilo kojom odredbom Posebnih uvjeta korištenja aplikacije Datalab Pantheon nadležan je sud u Sarajevu, a primjenjuje se pravo Bosne i Hercegovine.

Važeće od 25. 05. 2018.