

OPĆI UVJETI PRUŽANJA USLUGA

OPĆE ODREDBE OPĆIH UVJETA PRUŽANJA USLUGA

1. PREDMET OPĆIH UVJETA

- 1.1. Davatelj usluga pruža usluge podrške i održavanja aplikativnih rješenja poslovno-informacijskih sustava Korisnicima koji koriste aplikativno rješenje poslovno-informacijskog sustava isporučeno od strane Davatelja usluga. Davatelj usluge i Korisnik (nadalje zajedno Ugovorne strane) sklapanjem Ugovora o pružanju usluga podrške i održavanja poslovno-informacijskog sustava ili prihvaćanjem ponude Davatelja usluga koja se poziva na ove Opće uvjete (nadalje u tekstu: Ugovor) prihvaćaju ove Opće uvjete pružanja usluga (nadalje u tekstu: Opći uvjeti).
- 1.2. Ovi Opći uvjeti Davatelja usluga primjenjuju se na poslovne subjekte te uređuju prava, obveze, odgovornosti i uvjete pod kojima Davatelj usluge pruža svoje usluge korisnicima usluge. Korisnici usluge smatraju se poslovnim subjektima u trgovačkom poslovanju te se ne smatraju potrošačima u smislu Zakona o zaštiti potrošača.
- 1.3. Davatelj usluge zadržava sva prava izmjene, dopune ili ukidanja sadržaja ovih Općih uvjeta. Opći uvjeti mogu se mijenjati jednostranom odlukom Davatelja usluge, uz uvjet da Davatelj usluge izvijesti Korisnika o izmjeni Općih uvjeta putem elektroničke pošte ili na ispostavljenom računu. Smatrat će se da ste prihvatili ove Opće uvjete ukoliko nas nakon primitka obavijesti o izmjenama ili dopunama Općih uvjeta : (i) u roku od 3 dana ne obavijestite da niste suglasni s određenim izmjenama Općih uvjeta ili (ii) nastavite koristiti naše Usluge, a posebice ukoliko (iii) podmirite redovni mjesečni račun za ugovorene usluge.
- 1.4. Opći uvjeti primjenjuju se na sve isporuke usluga koje izvrši Davatelj usluge drugoj ugovornoj strani – Korisniku. Korisnik prihvatom usluga Davatelja usluge bez osporavanja, dakle samim izvršenjem usluge i/ili plaćanjem cijene i/ili na drugi odgovarajući i uobičajen način u poslovnoj suradnji pristaje na primjenu ovih Općih uvjeta na predmetni te na sve eventualne buduće poslove između dviju ugovornih strana tijekom trajanja poslovnog odnosa.
- 1.5. Ukoliko su pojedine odredbe ovih Općih uvjeta nevažeće, to ne utječe na njihovu pravnu pravovaljanost u ostalom dijelu. U tom slučaju ugovorne strane će sklopiti sporazum koji će, koliko god to bude moguće, održavati svrhu prvobitne nevažeće odredbe.
- 1.6. Sljedeći pojmovi i definicije, navedeni u Ugovoru ili Općim uvjetima imaju sljedeće značenje, osim ako posebnim pogodbama Ugovora nije navedeno drugačije ili iz konteksta nije razvidno da imaju drugačije značenje:
 - a. Ugovor - odnosi se na Ugovor o pružanju usluga podrške i održavanja poslovno-informacijskog sustava sklopljen između Ugovornih strana koji se poziva na ove Opće uvjete, prihvaćenu Ponudu za proširenje koja se poziva na ove Opće uvjete, na tekst ovih Općih uvjeta i njegovih Dodataka te sve ostale priloge, zajedno sa svim izmjenama i dopunama ugovora o pružanju usluga podrške i održavanja poslovno-informacijskog sustava;
 - b. Ugovor o pružanju usluga podrške i održavanja poslovno-informacijskog sustava – ugovor sklopljen između Ugovornih strane u svezi s pružanjem usluga navedenih u ovim Općim uvjetima odnosno prihvatom ponude kojim se prihvaćaju bitne odredbe koje imaju svrhu pružanja usluga podrške i održavanja poslovno-informacijskog sustava;
 - c. Korisnik - odnosi se na poslovni subjekt koji je od Davatelja usluga stekao pravo korištenja Aplikacija te koji koristi Usluge Davatelja usluga;
 - d. Davatelj usluga - odnosi se na GOinfoZG d.o.o. sa sjedištem u Zagrebu, Argentinska ulica 4 (poslovno sjedište Kovinska ulica 4/A), OIB: 36368117919, na povezana društva GOinfoZG d.o.o. i povezana društva s većinskim sudjelovanjem u društvu GOinfoZG d.o.o., u smislu Zakona o trgovačkim društvima, koja su ovlaštena u ime Davatelja usluge pružati usluge;
 - e. Ugovorne strane - odnosi se skupno na Korisnika i Davatelja usluga;

- f. Datum stupanja Ugovora na snagu - odnosi se na datum posljednjeg potpisa kojim su sve Ugovorne strane potpisale Ugovor ili sukladno odredbama Ugovora;
- g. Opći uvjeti - odnosi se na ove Opće uvjete pružanja usluga Davatelja usluge koji su dogovoreni između Ugovornih strana ili na izmijenjene Opće uvjete o kojima je obaviješten Korisnik usluge na uobičajeni način te predstavljaju sastavni dio ovog Ugovora;
- h. Dodaci - odnosi se na Dodatke koji tvore sastavni dio Ugovora, odnosno sastavni su dio Općih uvjeta;
- i. Članak - odnosi se na članak Ugovora ili Općih uvjeta;
- j. Radni dani - odnosi se na radne dane Davatelja usluga;
- k. Radno vrijeme - odnosi se na radno vrijeme Davatelja usluga;
- l. Usluge - odnosi se na sve usluge (ili njihov dio) navedene u Dodatku 1;
- m. Ugovorne usluge - odnosi se na usluge navedene u Dodatku 1A, koje su uključene u fiksnu mjesečnu naknadu;
- n. Dodatne usluge - odnosi se na usluge navedene u Dodatku 1B, koje se zasebno naplaćuju Korisniku;
- o. Aplikacije - odnosi se na aplikativna rješenja i/ili module poslovno-informacijskog sustava za koje je Korisnik stekao pravo korištenja, a na koja se odnose Usluge i koja su navedena u Ugovoru o pružanju usluga podrške i održavanja poslovno-informacijskog sustava;
- p. Dan(i) - odnosi se na uzastopne kalendarske dane;
- q. Viša sila - odnosi se na nepredvidiv događaj koji je izvan kontrole mjerodavne Ugovorne strane;
- r. Cjenik - odnosi se na popis cijena Usluga kako je utvrđeno Dodatkom 2;
- s. Narudžbenica - odnosi se na dokument koji Korisnik izdaje radi naručivanja Usluga u skladu s Člankom 2. ovih Općih uvjeta;
- t. Ponuda za proširenje - odnosi se na dokument kojega Davatelj usluga izdaje Korisniku na njegov zahtjev, a odnosi se na nove licence, module i/ili funkcionalnosti Aplikacija, i/ili povećanje broja licenci i/ili modula i/ili funkcionalnosti Aplikacija navedenih u Ugovoru o pružanju usluga podrške i održavanja poslovno-informacijskog sustava;
- u. Radni nalog - odnosi se na zahtjev Korisnika Davatelju usluge za pružanjem Usluge;
- v. Lokacija Korisnika - odnosi se na lokaciju izvan radnog prostora Davatelja usluga, koja nakon zahtjeva Korisnika postaje mjesto pružanja Usluga;
- w. Podčlanak - odnosi se na podčlanak Ugovora ili Općih uvjeta;
- x. „Potpora“ - odnosi se na informacijski sustav Davatelja usluga koji služi Korisniku za podnošenje zahtjeva za Uslugom te za praćenje statusa i realizacije zahtjeva.

2. NARUČIVANJE USLUGA

- 2.1. Korisnik podnosi zahtjeve za pružanjem Usluga Davatelju usluga isključivo pisanim putem i to: (i) izdavanjem Radnih naloga putem sustava „Potpora“ ili; (ii) elektroničkom poštom upućenom Davatelju usluga.
- 2.2. Iznimno, za Usluge za koje je u Dodatku 1 navedeno da je moguće usmeno zaprimanje zahtjeva, Davatelj usluga zaprimat će zahtjev usmenim putem, a isporuku predmetne Usluge izvršit će usmenim ili pisanim putem.

Naručivanje Dodatnih usluga

- 2.3. Ukoliko Korisnik zahtijeva da mu Davatelj usluga, prije početka realizacije Dodatne usluge, dostavi komercijalnu ponudu za realizaciju predmetne Dodatne usluge, dužan je takav zahtjev navesti odmah prilikom podnošenja Radnog naloga za Dodatne usluge, nakon čega će Davatelj usluga Korisniku izdati ponudu za realizaciju predmetne Dodatne usluge.

- 2.4. Nakon što Korisnik Narudžbenicom prihvati ponudu iz prethodnog Podčlanka unutar roka valjanosti iste, Davatelj usluga započet će s realizacijom Dodatne usluge koju je zatražio Korisnik.
- 2.5. Ukoliko Korisnik ne prihvati ponudu iz Podčlanka 2.3., Davatelj usluga će prekinuti sve aktivnosti po predmetnom Radnom nalogu te će isti zatvoriti.
- 2.6. Ukoliko Korisnik odmah prilikom izdavanja Radnog naloga ne navede zahtjev za dostavljanjem ponude za isporuku predmetne Dodatne usluge, Davatelj usluga će Korisniku isporučiti Dodatnu uslugu koju je Korisnik zatražio izdavanjem Radnog naloga i to bez prethodnog dostavljanja ponude za realizaciju predmetne Dodatne usluge. Za troškove Davatelja usluga na realizaciji predmetne Dodatne usluge, Korisniku će po prihvaćanju isporučene usluge biti izdan račun utemeljen na utrošenom broju radnih sati stručnog osoblja Davatelja usluga i cijena radnog sata Davatelja usluga iz Dodatka 2, uz dodatak putnih i ostalih troškova u slučaju isporuke predmetne Usluge na Lokaciji Korisnika.
- 2.7. Davatelj usluga zadržava pravo, u slučajevima kada ocijeni da je to potrebno, izdati Korisniku ponudu za realizaciju predmetne Dodatne usluge, unatoč tome što Korisnik prilikom izdavanja Radnog naloga od Davatelja usluga nije zatražio izdavanje ponude. Nakon što Korisnik Narudžbenicom prihvati ponudu unutar roka valjanosti iste, Davatelj usluga započet će s realizacijom Dodatne usluge koju je zatražio Korisnik.
- 2.8. Narudžbenica se poziva na ponudu i/ili Ugovor sklopljen između Ugovornih strana te se može poslati Davatelju usluga poštom ili elektroničkom poštom.
- 2.9. Narudžbenica se smatra obvezujućom za Ugovorne strane od trenutka u kojem je Davatelj usluga zaprimio Narudžbenu, pod uvjetom da je Narudžbenica u skladu s uvjetima Ugovora.

3. CIJENE

- 3.1. Jedinične cijene radnog sata Davatelja usluga na osnovu kojih se utvrđuje cijena Dodatnih usluga iz ovih Općih uvjeta navedene su u Dodatku 2, a cijene Ugovornih usluga navedene su u Ugovoru o pružanju usluga podrške i održavanja poslovno-informacijskog sustava odnosno utvrđuju se u skladu s Podčlankom 2.7. Općih uvjeta.
- 3.2. Ukupna mjesečna naknada za pružene Usluge je zbroj iznosa: (i) mjesečne naknade za Ugovorne usluge; (ii) naknade za Dodatne usluge; (iii) naknade za putne i ostale troškove Davatelja usluga u slučaju pružanja Usluga na Lokaciji Korisnika.
- 3.3. Ukoliko su Ugovorne strane prethodno sklopile Ugovor o pružanju usluga podrške i održavanja poslovno-informacijskog sustava, pružanje Ugovornih usluga uključeno je u mjesečnu naknadu za Ugovorne usluge ugovorenu Ugovorom o pružanju usluga podrške i održavanja poslovno-informacijskog sustava.
- 3.4. Naknada za Dodatne usluge obračunava se na osnovu ponude navedene u Podčlancima 2.3. i 2.7., odnosno na osnovu broja radnih sati Davatelja usluga utrošenih na pružanje predmetne Dodatne usluge uz dodatak putnih i ostalih troškova u slučaju pružanja Usluga na Lokaciji Korisnika u skladu s Podčlankom 2.6.
- 3.5. Broj utrošenih radnih sati iz prethodnog Podčlanka podrazumijeva zbroj utrošenih radnih sati stručnog osoblja Davatelja usluga koji su bili direktno angažirani na radu na Radnom nalogu Korisnika tijekom cijelog procesa isporuke usluge, od zaprimanja Radnog naloga do isporuke Usluge Korisniku, što uključuje, ali nije ograničeno na: prijem zahtjeva, analizu zahtjeva, izradu funkcijske specifikacije, programiranje, testiranje, isporuku rješenja.
- 3.6. Najkraći vremenski period za obračun Usluga pruženih iz ureda Davatelja usluga je **polu radnog sata** Davatelja usluga, osim za Usluge prioritetne podrške za koje najkraći vremenski period za obračun Usluga pruženih iz ureda Davatelja usluga iznosi **jedan radni sat**.
- 3.7. Najkraći vremenski period za obračun Usluga pruženih na Lokaciji Korisnika je **pet radna sata** Davatelja usluga. Nakon isteka prvih pet radna sata, preostalo radno vrijeme Davatelja usluga provedeno na Lokaciji Korisnika obračunava se na osnovu realno utrošenog broja radnih sati provedenih na Lokaciji Korisnika.
- 3.8. Ako u opisu pojedine Usluge u Dodatku 1 nije drugačije naznačeno, Usluge se izvršavaju unutar Radnog vremena Davatelja usluga.

- 3.9. Odredbe Ugovora primjenjuju se i na sva proširenja Aplikacija specificiranih u Ugovoru o pružanju usluga podrške i održavanja poslovno-informacijskog sustava i to u smislu novih i/ili dodatnih licenci i/ili modula i/ili funkcionalnosti Aplikacija, nad kojima Korisnik od Davatelja usluga stekne pravo korištenja tijekom trajanja Ugovora, a koje u trenutku zaključenja Ugovora nisu bile navedene u Ugovoru o pružanju usluga podrške i održavanja poslovno-informacijskog sustava.
- 3.10. Nastavno na prethodni Podčlanak, Davatelj usluga dužan je u Ponudi za proširenje dostavljenoj Korisniku, pozvati se na sklopljeni Ugovor i jasno navesti iznos mjesečne naknade za Ugovorne usluge za dodatne licence i/ili module i/ili funkcionalnosti Aplikacija.
- 3.11. Korisnikovim prihvaćanjem Ponude za proširenje iz Podčlanka 3.10., takva ponuda postaje sastavni dio Ugovora te se ukupni iznos mjesečne naknade za Ugovorne usluge naveden u Ugovoru o pružanju usluga podrške i održavanja poslovno-informacijskog sustava uvećava za iznos naknade za održavanje novih i/ili dodatnih licenci i/ili modula i/ili funkcionalnosti Aplikacija iz Podčlanka 3.10. i to od prvog sljedećeg kalendarskog mjeseca odnosno po isporuci predmetnih novih i/ili dodatnih modula/licenci/funkcionalnosti Aplikacija Korisniku.
- 3.12. Naknada za putne i ostale troškove Davatelja usluga prema Podčlanku 3.2. uključuje sljedeće troškove koji će Korisniku biti obračunati na osnovu realnog troška za Davatelja usluga:
- Naknada za korištenje vozila u iznosu od 0,60 EUR po prijađenom kilometru od sjedišta Davatelja usluga do Lokacije Korisnika;
 - Troškovi cestarine;
 - Troškovi smještaja.
- 3.13. Cijene Usluga iz Dodatka 2 ovih Općih uvjeta iskazane su u EUR.
- 3.14. U odnosu na cijene Usluga koje su određene Dodatkom 2 ovih Općih uvjeta, iste mogu biti indeksirane početkom svake kalendarske godine sukladno postotku koji odgovara Harmoniziranom indeksu potrošačkih cijena (HICP) kojeg objavljuje Državni zavod za statistiku (DZS) temeljem podataka Statističkog ureda Europske unije (EUROSTAT) za razdoblje od siječnja do prosinca protekle kalendarske godine, te će postojeća cijena prilagoditi za stopu promjene čime će postati novi iznos Cjenika Dodatka 2.
- 3.15. Osnovni iznos bit će indeksiran po stopi koja je objavljena za mjesec siječanj 2018. (referentna osnova 2018 = 100). Ugovorne strane su suglasne da je HICP kojeg objavljuje DZS temeljem podataka EUROSTAT-a konačan i obvezujući za Ugovorne strane.
- 3.16. Novi indeksirani iznos predstavljat će novi osnovni iznos za svrhu izračuna daljnjih indeksiranja. Promjene Cjenika bit će određene na početku svake godine za tekuću godinu po danu objave HICP-a u službenom glasniku DZS-a, tako da svaka izmjena Cjenika stupa na snagu prvog dana mjeseca, a Pružatelj usluga će informirati Korisnike o navedenoj stopi na stranicama Društva, mjesečnim računima, na Aplikacijama i/ili na portalu Potpore.
- 3.17. U svrhu izbjegavanja svake dvojbe, ako Davatelj usluge naplati Korisniku cijenu iz Cjenika bez uzimanja u obzir indeksiranje ili prihvati ili prizna primitak naknade Cjenika bez uzimanja u obzir indeksiranje, isto neće predstavljati niti implicirati odricanje od zahtjeva na ime ovih odredbi o indeksiranju. Zahtjevi koji se odnose na odredbe o indeksiranju mogu se stavljati na ispunjenje i retroaktivno sukladno odredbama o zastari.
- 3.18. Ukoliko se HICP prestane objavljivati na stranicama DZS-a, isti će biti zamijenjen kao osnova za daljnju indeksaciju s indeksom zamjenjuje HICP ili s indeksom koji ima najbliži učinak, kako bi se osigurala realna vrijednost izvorno dogovorenog iznosa.

4. UVJETI PLAĆANJA

- 4.1. Davatelj usluga će Korisniku izdavati račune za isporučene Usluge.
- 4.2. Računi će se odnositi na: (i) mjesečnu naknadu za Ugovorne usluge iz Dodatka 1A, ako su Ugovorne strane prethodno sklopile Ugovor o pružanju usluga podrške i održavanja poslovno-informacijskog sustava; (ii) naknadu za Dodatne usluge iz Dodatka 1B; (iii) naknadu za putne i ostale troškove u slučaju pružanja Usluga na Lokaciji Korisnika.

- 4.3. Račun za fiksnu mjesečnu naknadu za Ugovorne usluge bit će ispostavljen Korisniku na kraju mjeseca za tekući mjesec, a računi za Dodatne usluge i putne i ostale troškove bit će ispostavljeni Korisniku po realizaciji pojedine Dodatne usluge.
- 4.4. Račun će biti dostavljen Korisniku elektroničkim putem u obliku elektroničkog računa, putem elektroničke pošte ili u tiskanom obliku putem pošte.
- 4.5. Ukupan iznos računa, uvećan za pripadajući iznos PDV-a, Korisnik će platiti temeljem dostavljenog računa u roku od **30 (trideset) dana** od datuma izdavanja računa Davatelja usluga, i to prijenosom sredstava na transakcijski račun Davatelja usluga naveden na računu, uz poziv na broj plaćanja naveden na računu.
- 4.6. Porez na dodanu vrijednost (PDV) iskazuje se na računu u izdvojenom iznosu.
- 4.7. Ako Korisnik zakasni s ispunjenjem novčane obveze, Davatelj usluga zadržava pravo obračunati zateznu kamatu i posebne naknade koje se primjenjuju na financijsko poslovanje poduzetnika.
- 4.8. Davatelj usluga zadržava pravo odgoditi svaku sljedeću isporuku Usluga, ako Korisnik, u slučaju nepoštivanja rokova plaćanja, nastalu obvezu ne podmiri u roku od 45 dana od dana nastanka obveze, tj. sve dok dugovanje ne podmiri u cijelosti.
- 4.9. Ugovorne strane suglasno utvrđuju da Korisnik nije ovlašten, bez izričite prethodne pisane suglasnosti Davatelja usluga, ustupati trećim osobama prava i obveze iz Ugovora što posebno uključuje novčana dugovanja Korisnika koje ima prema Davatelju usluga.
- 4.10. U slučaju oporezivanja porezom po odbitku, Korisnik će Davatelju usluge poslati službenu potvrdu odgovarajućih poreznih tijela kako bi se Davatelju usluge omogućilo potraživanje inozemnog poreznog kredita (odbitka poreza).

5. OBVEZE KORISNIKA I DAVATELJA USLUGA

- 5.1. Davatelj usluga će prilikom pružanja Usluga: (i) pružati Usluge u skladu s uvjetima navedenim u Ugovoru i Općim uvjetima, uključujući Dodatke; (ii) osigurati osoblje sa stručnim znanjem u svrhu pružanja pojedinih Usluga; (iii) pružati Usluge u skladu s pravilima struke i pažnjom dobrog gospodarstvenika.
- 5.2. U svrhu omogućavanja ispunjavanja obveza Davatelju usluga, Korisnik se obvezuje: (i) Davatelju usluga omogućiti siguran pristup do Aplikacija; (ii) staviti na raspolaganje kompetentno osoblje zaduženo za upravljanje i podešavanje Aplikacija; (iii) redovito obavljati nadogradnje na nove verzije Aplikacija za koje će Davatelj usluga prema potrebi osigurati upute; (iv) redovito izvršavati zaštitno kopiranje (backup) Aplikacija.
- 5.3. Korisnik se obvezuje odmah informirati Davatelja usluga o eventualnim nepravilnostima u radu Aplikacija te mu staviti na raspolaganje vlastito tehničko osoblje koje će surađivati s Davateljem usluge u otklanjanju nepravilnosti u radu Aplikacija.

6. PRIHVAĆANJE

- 6.1. Korisnik je dužan izvršiti provjeru izvršenih odnosno isporučenih Usluga. Ukoliko Korisnik ustanovi da Usluga nije izvršena ili nije izvršena u skladu s Radnim nalogom, ima pravo osporiti izvršenu/isporučenu Uslugu u roku od 5 (pet) Radnih dana od dana isporuke Usluge.
- 6.2. U svrhu osporavanja isporučene Usluge, Korisnik je dužan Davatelju usluga podnijeti pisani prigovor u kojemu se navodi obrazloženi popis nedostataka isporučene Usluge radi kojih ne prihvaća predmetnu Uslugu.
- 6.3. U roku do 10 Radnih dana od dana zaprimanja obrazloženog pisanog prigovora od strane Korisnika, Davatelj usluga ocijenit će opravdanost Korisnikovog osporavanja isporučene Usluge.
- 6.4. Ukoliko Davatelj usluga utvrdi da postoji odstupanje između Radnog naloga i isporučene Usluge, obvezuje se isporučiti ispravno rješenje na zahtjev Korisnika naveden u Radnom nalogu bez dodatnog troška za Korisnika.
- 6.5. Ukoliko Korisnik u roku od 5 (pet) Radnih dana od dana isporuke Usluge ne ospori isporučenu Uslugu, Usluga će se smatrati prihvaćenom od strane Korisnika.

7. ROKOVI IZVRŠENJA USLUGA

- 7.1. Davatelj usluga će uložiti komercijalno primjeren napor kako bi Usluge koje su predmet Ugovora isporučio Korisniku u što kraćem roku.
- 7.2. Sve Usluge bit će pružane unutar Radnog vremena Davatelja usluga, osim Usluga za koje je u Dodatku 1 navedeno drugačije.

8. VIŠA SILA

- 8.1. Ugovorne strane neće biti odgovorne za neizvršavanje bilo koje obveze u slučajevima kada je neizvršenje obveze rezultat više sile – događaja izvan kontrole Ugovornih strana i neovisnog od njihove volje, koji nije posljedica nepažnje Ugovornih strana te koji se nije mogao izbjeći, predvidjeti, niti otkloniti, a izravno utječe na izvršenje obveza Ugovornih strana iz Ugovora, pod uvjetom da Ugovorna strana pogođena Višom silom o tome obavijesti drugu Ugovornu stranu, sukladno Podčlanku 8.4.
- 8.2. Viša sila uključuje, ali nije ograničena na: elementarne i zdravstvene nepogode, ratno stanje, štrajk, embargo, restrikcije, rekviziciju.
- 8.3. U slučaju Više sile, pogođena strana će uložiti sve svoje napore kako bi ispunila svoje obveze iz Ugovora.
- 8.4. Ugovorna strana pogođena događajem Više sile dužna je o tome odmah, a najkasnije u roku od 48 (četrdesetosam) sati pisanim putem obavijestiti drugu Ugovornu stranu, s naznakom uzroka i odgovarajućim dokazima o postojanju Više sile. Isto se primjenjuje i na obavješćavanje o prestanku Više sile.

9. RASKID I OTKAZ UGOVORA

- 9.1. Svaka Ugovorna strana ima pravo raskinuti ovaj Ugovor pisanom obavijesti drugoj Ugovornoj strani, s trenutnim učinkom, zbog povrede ugovornih obveza ili neispunjenja ugovorne obveze druge Ugovorne strane, ako takva povreda ne bude ispravljena niti u roku od 30 (trideset) kalendarskih dana nakon primitka pisane obavijesti kojom se takva povreda navodi.
- 9.2. Ugovor može biti raskinut u slučaju Više sile, kada ona traje duže od tri (3) mjeseca, na pisani zahtjev jedne od Ugovornih strana.
- 9.3. Bilo koja od Ugovornih strana može otkazati Ugovor, ne navodeći za to razlog, uz otkazni rok od 90 dana od dana dostave pisane obavijesti drugoj Ugovornoj strani o otkazu Ugovora.

10. TAJNOST PODATAKA

- 10.1. Ugovorne strane se obvezuju da neće, bez prethodne pisane suglasnosti druge Ugovorne strane, otkrivati neovlaštenim osobama ili bilo kojoj trećoj strani povjerljive informacije koje se odnose na Ugovor ili su u vezi s Ugovorom, što uključuje, ali nije ograničeno na: osobne, komercijalne, financijske, tehničke ili strateške informacije, koje je jedna Ugovorna strana povjerila drugoj tijekom trajanja Ugovora, bilo pisanim, bilo usmenim putem, a osobito da iste neće otkrivati izravnim i neizravnim tržišnim natjecateljima druge Ugovorne strane.
- 10.2. Niti jedna Ugovorna strana neće biti odgovorna za otkrivanje ili korištenje podataka koji sukladno Ugovoru odnosno Općim uvjetima predstavljaju tajne podatke, ako:
 - a. Su ti podaci u vrijeme njihova otkrivanja bili javno poznati ili nakon toga postanu javno poznati na drugi način, osim u slučaju nemara Ugovorne strane koja je raspolagala tim podacima,
 - b. Su ti podaci već bili poznati drugoj Ugovornoj strani kao rezultat vlastitih aktivnosti,
 - c. Ih je jedna od Ugovornih strana stekla na zakonit način iz drugih neograničenih/slobodnih izvora,
 - d. Ih je Ugovorna strana koja je primatelj podataka na dokaziv način razvila bez ikakve povezanosti s podacima koje je dobila u vezi s Ugovorom odnosno Općim uvjetima,
 - e. Su otkrivene uz prethodno pisano odobrenje Ugovorne strane koja je davatelj informacija, ili
 - f. Je otkrivanje takvih informacija zatraženo na temelju prisilnih normi ili ga je zatražilo javnopravno tijelo na temelju legitimnih ovlasti.

- 10.3. Obveza čuvanja tajnosti podataka obvezuje Ugovorne strane i nakon što Ugovor prestane važiti iz bilo kojeg razloga.
- 10.4. Ugovorne strane će postupati u skladu s obvezama povjerljivosti te će se pobrinuti da radnici, suradnici, posrednici i ovlašteni podizvršitelji postupaju u skladu s istima tijekom cijelog razdoblja trajanja Ugovora i nakon što Ugovor prestane važiti iz bilo kojeg razloga.
- 10.5. Ugovorne strane suglasno utvrđuju da će Davatelj usluga imati pravo, u skladu s potrebama te bez prethodne suglasnosti Korisnika, učiniti povjerljive podatke dostupnima svim svojim povezanim društvima u smislu odredbi važećeg Zakona o trgovačkim društvima, s time da je u tom slučaju Davatelj usluga obavezan osigurati da povezana društva kojima su povjerljivi podaci učinjeni dostupnima s istima postupaju na način definiran Ugovorom odnosno Općim uvjetima.
- 10.6. Korisnik se obvezuje da će redovito mijenjati lozinke koje koristi za pristup Aplikacijama ili opremi, odnosno računalnim sustavima Davatelja usluga te da neće unositi informacije ili podatke kojima se može oštetiti, prekinuti ili nepravilno pristupiti drugim Aplikacijama, sustavima i informacijama.

11. PODIZVOĐAČI I PODIZVRŠITELJI

- 11.1. Davatelj usluga ima pravo, u smislu Opće uredbe o zaštiti osobnih podataka, u svrhu daljnje obrade, uz prethodno pisano odobrenje Korisnika, angažirati druge izvršitelje obrade odnosno podizvršitelje obrade osobnih podataka, koji su ovlašteni izvršavati povjerene poslove u ime Davatelja usluge.
- 11.2. Davatelj usluga se obvezuje osigurati da Korisnik neće biti stavljen u nepovoljan položaj angažiranjem nekog podizvođača ili izvršitelja obrade odnosno podizvršitelja obrade osobnih podataka.
- 11.3. Davatelj usluga je u potpunosti odgovoran za poduzete radnje, neispunjenje ugovornih obaveza i/ili njihovo nekvalitetno ispunjenje od strane bilo kojeg podizvođača, zaposlenika ili posrednika podizvođača, kao da se radi o poduzetim radnjama ili neispunjenju ugovornih obaveza od strane samog Davatelja usluga.

12. PRAVA INTELEKTUALNOG VLASNIŠTVA

- 12.1. Aplikacije koje su predmet Ugovora, bez obzira na format i medije na kojima se nalaze, predstavljaju intelektualno vlasništvo Davatelja usluga i njegovih povezanih društava i/ili trećih strana, uključujući, ali ne ograničeno na: autorska prava, patente i zaštitne znakove te iskustvo i vještine, poslovne tajne i druga vlasnička prava.
- 12.2. Ugovorom se ni na koji način ne prenose redovna prava niti pravo vlasništva niti raspolaganja imovinom bilo koje od strana, osim ako to nije izričito navedeno posebnim pogodbama u Ugovoru.
- 12.3. Niti jedna od Ugovornih strana ne smije koristiti naziv poduzeća, logotip, zaštitni znak, patente, autorska prava niti drugu intelektualnu imovinu druge Ugovorne strane, osim u svrhu isticanja referentne liste korisnika/stranaka ili u tu svrhu ograničene promidžbe vlastitih proizvoda, ili ukoliko drugačije nije izričito predviđeno posebnim pogodbama Ugovora.
- 12.4. Korisnik ne smije činiti ništa čime bi prekinuo, spriječio ili opteretio pravo Davatelja usluga da koristi ili ustupi trećim stranama na korištenje Aplikacije, postupke i metode pružanja usluga u svoje vlastito ime i pod vlastitim zaštitnim znakovima i trgovačkim nazivima, niti će se Korisnik pozivati na prava intelektualnog vlasništva ili vlasnička prava prema Davatelju usluga ili trećim osobama u vezi korištenja navedenih metoda i postupaka pružanja usluga.
- 12.5. Obveze koje za Ugovorne strane proizlaze iz ovog članka ovog Ugovora obvezuju ih i nakon što Ugovor prestane važiti iz bilo kojeg razloga.

13. ISKLJUČENJE ODGOVORNOSTI

- 13.1. Osim ako nije izričito navedeno posebnim pogodbama u samom Ugovoru, niti jedna Ugovorna strana neće biti odgovorna prema drugoj za bilo koju štetu koja nastane korištenjem Aplikacija, niti za štetu u svezi korištenja Aplikacija, a koja može rezultirati gubitkom proizvodnje, gubitkom posla, gubitkom upotrebljivosti, gubitkom podataka, dobiti, prihoda ili za neke druge posebne,

neizravne, slučajne ili posljedične štete, bez obzira na to je li postojala mogućnost da se takve štete opravdano predvide.

- 13.2. Isključuje se odgovornost Davatelja usluge za greške uzrokovane korištenjem Aplikacija, kao i za točnost, oštećenje ili gubitak podataka Korisnika, bez obzira na uzrok nastanka greške, kao i za bilo kakvu štetu uzrokovanu nastankom takvih grešaka. Isključuje se odgovornost Davatelja usluge za bilo koju štetu koja bi nastala iz nepoznavanja ili nedovoljnog poznavanja rada Aplikacija i grešaka koje čine Korisnik u radu Aplikacija.
- 13.3. Ugovorna strana koja trpi gubitak ili štetu poduzet će razumne mjere da ograniči takav gubitak ili štetu.

DODATAK 1 – OPIS USLUGA

DODATAK 1A - UGOVORNE USLUGE

1. USKLAĐIVANJE APLIKACIJA S IZMJENAMA ZAKONA

- 1.1. Davatelj usluga obvezuje se pratiti sve izmjene zakona u Republici Hrvatskoj koje se tiču funkcionalnosti Aplikacija za koje je Korisnik od Davatelja usluga stekao pravo korištenja.
- 1.2. Davatelj usluga se isto tako obvezuje da će u Aplikacijama pravovremeno omogućiti primjenu izmijenjenih zakona u Republici Hrvatskoj.
- 1.3. Ako je u Aplikacijama Korisnika potrebno omogućiti primjenu zakona druge države, tada obvezu praćenja zakonskih izmjena preuzima Korisnik, dok obveza omogućenja primjene izmijenjenih zakonskih propisa predmetne države preuzima Davatelj usluga i to na osnovu Korisnikove detaljne specifikacije potrebnih izmjena Aplikacija.
- 1.4. Ukoliko se uslijed izmjene zakona pojavi neusklađenost postojećih funkcionalnosti Aplikacija s izmijenjenim zakonima, Davatelj usluga će pravovremeno izraditi nužne izmjene Aplikacija ili dijelova Aplikacija, kako bi se u Aplikacijama Korisniku omogućila primjena izmijenjenih zakonskih odredbi.
- 1.5. Zakonske izmjene u Aplikacijama bit će isporučene Korisniku u obliku novih verzija Aplikacija.
- 1.6. Davatelj usluga će Korisniku omogućiti preuzimanje novih verzija Aplikacija koje sadrže funkcionalnosti usklađene s izmjenama zakona, najkasnije do dana početka primjene izmjene zakona.
- 1.7. Instalacija novih verzija Aplikacija obveza je Korisnika, na osnovu uputa koje će Davatelj usluga staviti na raspolaganje Korisniku.
- 1.8. Ukoliko zakonodavac ne ostavi adekvatan rok za razvoj izmjena u Aplikacijama, Davatelj usluga će izmijenjene Aplikacije isporučiti Korisniku u najkraćem mogućem roku.
- 1.9. Usluga usklađivanja Aplikacija s izmjenama zakona odnosi se samo na izmjene zakona za koje je zakonodavac propisao da je njihova primjena nužna i obvezna.
- 1.10. Usluga praćenja zakonskih izmjena ne podrazumijeva izmjene ili dorade Aplikacija prema specifičnim zahtjevima Korisnika utemeljenima na izmjenama zakona, niti izmjene ili dorade Aplikacija kako bi se podržale izmjene zakona čija primjena nije nužna ili obvezna.
- 1.11. Ova Usluga ne odnosi se na dijelove Aplikacija, modula i/ili funkcionalnosti Aplikacija koje je Davatelj usluga namjenski razvio za Korisnika, odnosno koje je isporučio Korisniku u okviru neke od Dodatnih usluga.

2. RAZVOJ NOVIH VERZIJA APLIKACIJA

- 2.1. Davatelj usluga kontinuirano će raditi na razvoju i unapređenju Aplikacija.
- 2.2. Razvoj i unapređenje Aplikacija podrazumijeva izmjene u Aplikacijama koje se tiču ispravaka prethodno uočenih grešaka u radu Aplikacija te unapređenja, promjena i/ili poboljšanja postojećih funkcionalnosti Aplikacija.
- 2.3. Davatelj usluga će najmanje jednom mjesečno Korisniku osigurati novu verziju Aplikacija.
- 2.4. Nova verzija Aplikacija bit će dostupna Korisniku za preuzimanje putem poslužitelja Davatelja usluga.
- 2.5. Instalacija novih verzija Aplikacija obveza je Korisnika.
- 2.6. Kako bi se izbjegla neusklađenost verzije Aplikacija Korisnika s trenutno važećom verzijom Aplikacija, kao preduvjet za pružanje Usluga iz ovog Ugovora, Korisnik se obvezuje instalirati

novu verziju Aplikacija najmanje jednom svaka tri kalendarska mjeseca ili Uslugu instalacije Aplikacija naručiti od Davatelja usluga.

- 2.7. Nastavno na prethodni Podčlanak, ukoliko bi Davatelj usluga bio onemogućen u pružanju neke od Usluga temeljem Radnog naloga, i to uslijed neusklađenosti verzija Aplikacija Korisnika i trenutno važeće verzije Aplikacija, Davatelj usluga će o trošku Korisnika izvršiti instalaciju i ažuriranje Aplikacija na novu verziju.
- 2.8. Korisnik preuzima odgovornost za definiranje i osiguravanje provođenja svih procedura vezanih uz upravljanje rizicima vezanima uz rad Aplikacija (npr. uspostava i provođenje procedura za sigurnosno kopiranje („backup“) baze podataka, procedura arhiviranja podataka, i sl.).
- 2.9. Ova Usluga ne odnosi se na dijelove Aplikacija, modula i/ili funkcionalnosti Aplikacija koje je Davatelj usluga namjenski razvio za Korisnika, odnosno koje je isporučio Korisniku u okviru neke od Dodatnih usluga.

3. PREVENTIVNO ODRŽAVANJE

- 3.1. Davatelj usluga će implementirati sustav za preventivni nadzor rada Aplikacija i dojavu statusa rada Aplikacija.
- 3.2. Sustavom za preventivni nadzor rada Aplikacija i dojavu statusa, Davatelj usluga će najmanje jednom mjesečno, udaljenim pristupom na Aplikacije Korisnika, prikupiti dijagnostičke podatke rada Aplikacija kako bi pravovremeno detektirao eventualne nepravilnosti u radu Aplikacija.
- 3.3. Pružanje ove usluge moguće je za Aplikacije za koje je Korisnik, prema uputama Davatelja usluga, osigurao i implementirao odgovarajuće postavke svoje informacijske infrastrukture.

4. KOREKTIVNO ODRŽAVANJE

- 4.1. Usluga korektivnog održavanja podrazumijeva otklanjanje neispravnosti u radu Aplikacija prouzročenih programskim greškama u bazama podataka Aplikacija, greškama u programskom kodu Aplikacija te greškama Davatelja usluga u izradi ispisa i akcija Aplikacija i to temeljem Radnog naloga.
- 4.2. Usluga korektivnog održavanja ne uključuje otklanjanje neispravnosti u radu Aplikacija prouzročenih višom silom, greškama ili propustima Korisnika, neovlaštenim ili zlonamjernim pristupom i/ili korištenjem Aplikacija, greškama prouzročenim na dijelovima infrastrukture Korisnika ili trećih strana čiji je ispravan rad nužan za ispravan rad Aplikacija, a koje nisu predmet pružanja Usluga temeljem Ugovora (npr. problemi s podatkovnom komunikacijom s poslužiteljem Aplikacija, operativnim sustavom poslužitelja Aplikacija, ostalim aplikacijama koje mogu degradirati rad Aplikacija, ispadi rada poslužitelja Aplikacija, itd.).
- 4.3. Davatelj usluga pruža uslugu korektivnog održavanja pristupom na Aplikacije Korisnika temeljem Radnog naloga.
- 4.4. Prilikom izdavanja Radnog naloga, Korisnik je obavezan stručnom osoblju Davatelja usluga dostaviti sve relevantne informacije (detaljan opis zahtjeva, opis situacija koje su dovele do manifestacije greške, itd.) koje su potrebne Davatelju usluga u svrhu realizacije Radnog naloga.
- 4.5. U slučaju da Davatelj usluga analizom Radnog naloga ustanovi da predmetni Radni nalog nije vezan uz programsku grešku u bazama podataka Aplikacija, grešku u programskom kodu Aplikacija ili grešku Davatelja usluga u izradi ispisa i akcija Aplikacija, Davatelj usluge će o tome obavijestiti Korisnika, izuzet će takav Radni nalog iz rješavanja u okviru Usluge korektivnog održavanja te će o tome obavijestiti Korisnika. Davatelj usluga nastaviti će s radom nakon što Korisnik prihvati daljnji rad na predmetnom Radnom nalogu u okviru Dodatnih usluga.
- 4.6. Davatelj usluge će nakon analize zahtjeva Korisnika definirati neobvezujući rok, unutar kojega Davatelj usluga procjenjuje da će predmetni zahtjev Korisnika biti riješen.
- 4.7. Davatelj usluga će uložiti komercijalno razuman napor kako bi zahtjev Korisnika riješio u što kraćem roku.
- 4.8. Ako je potrebno, Davatelj usluga će od Korisnika zatražiti dodatne informacije koje se tiču predmetnog zahtjeva, a koje su Davatelju usluga nužne u rješavanju zahtjeva.

- 4.9. Po potrebi, Davatelj usluga će udaljenim pristupom na Aplikacije Korisnika prikupiti dodatne informacije vezane uz zahtjev Korisnika.
- 4.10. Davatelj usluga će rješenje na zahtjev Korisnika dostaviti Korisniku u vidu intervencije Davatelja usluga na Aplikacijama Korisnika ili isporukom ispravka neispravnosti u radu Aplikacije novom verzijom Aplikacije.

5. ISPORUKA AŽURIRANIH INFORMACIJA O APLIKACIJAMA

- 5.1. Davatelj usluga će putem sustava „Potpora“ Korisniku redovito stavljati na raspolaganje relevantne informacije koje se tiču Aplikacija, pri čemu se to odnosi, ali nije ograničeno, na informacije o izmjenama Aplikacija, novim funkcionalnostima Aplikacija, izmjenama funkcionalnosti Aplikacija uslijed zakonskih izmjena implementiranih u Aplikacijama, izmjena u načinu korištenja funkcionalnosti Aplikacija, i sl.
- 5.2. Ova Usluga ne odnosi se na dijelove Aplikacija, modula i/ili funkcionalnosti Aplikacija koje je Davatelj usluga namjenski razvio za Korisnika, odnosno koje je isporučio Korisniku u okviru neke od Dodatnih usluga.

6. TEHNIČKA PODRŠKA

- 6.1. Uslugom tehničke podrške, Davatelj usluga osigurava Korisniku odgovore na tehnička pitanja u vezi: (i.) instalacije novih verzija Aplikacija; (ii.) sistemskih preduvjeta za instalaciju Aplikacija (npr. preduvjeti po pitanju operativnog sustava, verzije baze podataka, itd.); (iii.) pružanja osnovnih tehničkih informacija o Aplikacijama; (iv.) informacija u vezi održavanja Aplikacija.
- 6.2. Usluga tehničke podrške korisniku ne uključuje usluge savjetovanja Korisnika, što uključuje, ali nije ograničeno na savjetovanje iz područja proizvodnje, računovodstva, obračuna osobnog dohotka, savjetovanje po pitanju procesa i načina rada pojedinih modula Aplikacija, usluge edukacije osoblja Korisnika i njihovog uvođenja u rad s Aplikacijama, podešavanja i konfiguracije Aplikacija, prijenosa podataka iz drugih sustava, pomoć Korisniku po pitanju korištenja Aplikacija, realizaciju usluga na zahtjev Korisnika, itd.
- 6.3. Korisnik podnosi zahtjeve za uslugom tehničke podrške pisanim putem, u obliku Radnog naloga.

DODATAK 1B - DODATNE USLUGE

1. POMOĆ KORISNIKU

- 1.1. Davatelj usluga na zahtjev Korisnika pružat će Uslugu pomoći Korisniku.
- 1.2. Usluga pomoć korisniku podrazumijeva pisanu ili usmenu podršku osoblju Korisnika po pitanju postojećih procesa implementiranih u Aplikacijama, načina korištenja pojedinih procesa, modula, odnosno funkcionalnosti Aplikacija, a koje se tiču funkcionalnosti Aplikacija.
- 1.3. U svrhu pojašnjenja, usluga ne podrazumijeva isporuku usluga iz domene poslovnog savjetovanje, zakonskih i poreznih propisa, organizacije i vođenja proizvodnje, i sl.
- 1.4. Zaprimanje zahtjeva Korisnika za pružanjem ovom uslugom moguće je pisanim putem, u obliku Radnog naloga, a iznimno i usmenim putem.

2. USLUGE INSTALACIJE

- 2.1. Usluga instalacije podrazumijeva instalaciju Aplikacija unutar informacijske okoline Korisnika.
- 2.2. U svrhu pojašnjenja, ova Usluga instalacije primjenjiva je i na instalaciju novih verzija Aplikacija, koju Korisnik može Radnim nalogom zatražiti od Davatelja usluga u skladu s Podčlankom 2.5. Dodatka 1A te na instalacije Aplikacija u skladu s Podčlankom 2.7. Dodatka 1A.

3. UDALJENA PODRŠKA

- 3.1. Usluga udaljene podrške primjenjuje se u slučaju potrebe osoblja Korisnika za podrškom Davatelja usluga prilikom operativnog provođenja bilo koje od svakodnevnih radnih aktivnosti s

Aplikacijama (na primjer: pomoć oko provedbe određenog postupka ili procesa u Aplikacijama, i sl.).

- 3.2. U okviru isporuke Usluge udaljene podrške, stručno osoblje Davatelja usluga će udaljenim pristupom pristupiti računalu djelatnika Korisnika te će uz istovremenu telefonsku komunikaciju, zajedničkim radom s djelatnikom Korisnika na računalu, pružiti podršku djelatniku Korisnika.
- 3.3. Odabir sustava i alata za udaljeni pristup, kao i osiguranje potrebnih tehničkih i sigurnosnih zahtjeva, odgovornost je Korisnika.

4. USLUGE NA ZAHTJEV

- 4.1. Usluge na zahtjev Korisnika definiraju se kao sve one usluge koje nisu uključene u postojeće Usluge, a podrazumijevaju zahtjeve za manjim doradama ili izmjenama postojećih funkcionalnosti Aplikacija (npr. razne analize prema zahtjevu korisnika, izrada novih i/ili korekcija postojećih ispisa, izrada namjenskih akcija, opsijskih kolona, kontrola pri upisu podataka, podešavanje parametara Aplikacija po želji korisnika, rješavanje problema u radu Aplikacija uzrokovanih greškom ili propustom Korisnika, višom silom, informacijskom infrastrukturom korisnika, itd.).
- 4.2. Rješenje predmetnog Radnog naloga Davatelj usluga dostavit će Korisniku u obliku pisanih uputa, izmjene Aplikacija udaljenim pristupom, u obliku isporuke nove verzije Aplikacije ili na drugi prikladan način.

5. USLUGE IZMJENE APLIKACIJA

- 5.1. Uslugom izmjene aplikacija Korisniku se omogućuje realizacija zahtjeva za proširenjem, doradom ili izmjenom postojećih Aplikacija, dijelova Aplikacija, modula ili funkcionalnosti Aplikacija, i sl., odnosno njihovo usklađivanje sa specifičnim zahtjevima Korisnika.
- 5.2. Korisnik će Davatelju usluge uputiti Radni nalog za izmjenom Aplikacija.
- 5.3. Davatelj usluge zadržava pravo procjene kompleksnosti i izvedivosti realizacije traženog Radnog naloga Korisnika, na osnovu čega će Davatelj usluge procijeniti hoće li predmetni zahtjev Korisnika biti tretiran kao Usluga na zahtjev Korisnika ili kao Usluga izmjene Aplikacija.
- 5.4. Ako Davatelj usluga procijeni da Radni nalog Korisnika iz Podčlanka 5.2. iz bilo kojeg razloga nije izvediv, Davatelj usluga će o tome obavijestiti Korisnika.
- 5.5. Ako Davatelj usluga procijeni da je Radni nalog iz Podčlanka 5.2. izvediv, Davatelj usluga će u roku od 14 (četnaest) dana Korisniku dostaviti Ponudu za proširenje koja će sadržavati: (i.) opis radova koji se moraju izvesti i plan njihova izvođenja; (ii.) procjenu vremena potrebnog za realizaciju i implementaciju zahtjeva za izmjenom; (iii.) informacije o mogućim učincima na rokove izvršenja projektnih radova te na međusobne ugovorne obveze; (iv.) rokove realizacije i komercijalne uvjete.
- 5.6. Nakon što Korisnik pisanim izdavanjem Narudžbenice prihvati Ponudu za proširenje iz prethodnog Podčlanka, Davatelj usluga započinje s aktivnostima na realizaciji zahtjeva za izmjenom Aplikacija.

6. USLUGE EDUKACIJE

- 6.1. Korisnik može od Davatelja usluga zatražiti uslugu namjenske edukacije za svoje potrebe, a vezano uz korištenje Aplikacija.
- 6.2. Usluga edukacije može biti namijenjena:
 - a. Administratorima Aplikacija i ostalom tehničkom osoblju Korisnika, na temu instalacije Aplikacija, održavanja Aplikacija, podešavanja parametara, itd.;
 - b. Ostalom osoblju Korisnika, na temu načina rada s Aplikacijama, korištenja osnovnih i naprednih funkcionalnosti Aplikacija.
- 6.3. Usluga će biti isporučena nakon prihvaćanja ponude Davatelja usluga za predmetnu uslugu edukacije. U ponudi će biti naveden planirani termin isporuke usluge, a iznos ponude će biti utemeljena na Cjeniku radnog sata iz Dodatka 2, pri čemu će u cijenu edukacije biti uključeni i svi troškovi pripreme edukacije, pripreme edukativnog materijala, dokumentacije i sl.

7. USLUGE PRIORITETNE PODRŠKE

- 7.1. Na pisani ili usmeni zahtjev Korisnika, Davatelj usluga isporučit će Korisniku Uslugu prioritetne podrške.
- 7.2. Usluga prioritetne podrške podrazumijeva isporuku bilo koje od prethodno navedenih Usluga, prilikom koje Korisnik zahtijeva:
- Specifične prioritete, termine i/ili rokove izvršenja Usluge, koji su različiti od uvjeta navedenih u Članku 7. Općih uvjeta;
 - Angažman djelatnika Davatelja usluga na pružanju Usluge, koji je definiran od strane Korisnika.
- 7.3. U svrhu pojašnjenja, Usluga prioritetne podrške primjenjiva je u svim situacijama kada Korisnik ima potrebu za: (i) većim prioritetom angažmana stručnog osoblja Davatelja usluga na Radnom nalogu Korisnika u odnosu na radne naloge ostalih korisnika Davatelja usluga; (ii) angažmanom Davatelja usluga na Radnom nalogu Korisnika izvan Radnog vremena Davatelja usluga; (iii) angažmanom Davatelja usluga na Radnim nalogima za koje Korisnik definira rok isporuke Usluge; (iv) angažmanom točno određenog djelatnika Davatelja usluga na pružanju Usluga Korisniku.
- 7.4. Ukoliko pružanje Usluge prioritetne podrške u datom trenutku iz poslovnih razloga nije moguće (npr. radi manjka resursa), Davatelj usluga zadržava pravo odbiti Radni nalog za pružanjem Usluge prioritetne podrške.
- 7.5. U skladu s prethodnim Podčlankom, u slučaju nemogućnosti izvršenja ove Usluge, Davatelj usluga će o odbijanju Radnog naloga neodgodivo obavijestiti podnositelja Radnog naloga.
- 7.6. Naknada za pružanje ove Usluge naplaćuje se Korisniku na osnovu ukupnog utroška radnog vremena stručnog osoblja Davatelja usluga prilikom rada na predmetnoj Usluzi, pomnoženog s koeficijentom navedenim u Dodatku 2, a na osnovu trenutno važećih jediničnih cijena radnog sata Davatelja usluga.

DODATAK 2 – CJENIK

1. CJENIK UGOVORNIH USLUGA

- 1.1. Naknada za pružanje Ugovornih usluga iz Dodatka 1A, navedena je u Ugovoru o pružanju usluga podrške i održavanja poslovno-informacijskog sustava, ako su ga Ugovorne strane sklopile.
- 1.2. Ako Ugovorne strane nisu sklopile Ugovoru o pružanju usluga podrške i održavanja poslovno-informacijskog sustava, naknada za pružanje Ugovornih usluga obračunava se u skladu s Podčlankom 2.7. Općih uvjeta.

2. CJENIK DODATNIH USLUGA

- 2.1. Dodatne usluge koje se obračunavaju na osnovu broja radnih sati Davatelja usluga utrošenoga na isporuku predmetne Usluge, obračunavaju se temeljem sljedećeg cjenika radnog sata Davatelja usluga:

a. Pomoć korisniku:	64,00 €/sat
b. Usluge instalacije:	59,00 €/sat
c. Udaljena podrška:	64,00 €/sat
d. Usluge na zahtjev:	64,00 €/sat
e. Usluge izmjene Aplikacija:	64,00 €/sat
f. Usluge edukacije:	64,00 €/sat
g. Usluge prioritetne podrške:	primijenjiva cijena sata x 2
- 2.2. Cijene navedene u Podčlanku 2.1. ne uključuju porez na dodanu vrijednost (PDV) te se PDV dodatno obračunava u skladu s Podčlankom 4.6. Općih uvjeta.

DODATAK 3 – KONTAKTI I RADNO VRIJEME

1. KONTAKTI ZA PRIJAVU KORISNIČKIH ZAHTEJEVA

- a. Sustav za prijavu zahtjeva („Potpora“): www.goinfo.hr
- b. Telefon: 0800 12 10; (+385) 01 3491 773
- c. E-mail: potpora@goinfo.hr

2. KONTAKTI ZA DOSTAVU SLUŽBENIH OBAVIJESTI

- 2.1. Kontakt Davatelja usluga:
GOinfoZG d.o.o.
Kovinska ulica 4A (ulaz 2, II. kat), 10090 Zagreb
E-mail: info@goinfo.hr

3. RADNO VRIJEME

- 3.1. Radno vrijeme Davatelja usluga je svaki dan od ponedjeljka do petka od 8:00 do 16:00 sati osim dana koji su određeni blagdanom i neradnim danima u skladu s propisima Republike Hrvatske.

DODATAK 4 – PRAVILA O ZAŠTITI OSOBNIH PODATAKA

1. DEFINICIJE

- 1.1. Pojmovi koji se koriste, ali nisu definirani u ovim Pravilima o zaštiti osobnih podataka, (nadalje u tekstu: Pravila) primjerice „povreda osobnih podataka“, „obrada“, „voditelj obrade osobnih podataka“, „izvršitelj obrade osobnih podataka“ i „ispitanik“ imat će isto značenje kakvo je navedeno u Članku 4. Opće uredbe o zaštiti podataka (dalje u tekstu: Uredba).
- 1.2. Sljedeće definicije koriste se u ovim Pravilima o zaštiti osobnih podataka:
- a. **Voditelj obrade osobnih podataka** u smislu ovih Pravila o zaštiti osobnih podataka predstavlja Davatelja usluga kada obrađuje osobne podatke Korisnika, odnosno podatke koje mu je ustupio Korisnik, u slučaju kada sam Davatelj usluge određuje svrhu, sredstva i načine obrade u smislu potčlanka 2.1. ovih Pravila.
 - b. **Izvršitelj obrade osobnih podataka** u smislu ovih Pravila o zaštiti osobnih podataka predstavlja Davatelja usluga kojeg je angažirao Korisnik u smislu Podčlanka 2.4. ovih Pravila radi obrade osobnih podataka po nalogu i za račun Korisnika.

U slučajevima kada Davatelj usluge ne određuje samostalno svrhu, sredstva i načine obrade osobnih podataka (primjerice kod pristupa bazi podataka na zahtjev Korisnika radi otklanjanja tehničkih poteškoća), već postupa isključivo temeljem naloga Korisnika te osobne podatke obrađuje u njegove ime i po njegovom nalogu – u kojem slučaju Davatelj usluge postupa u svojstvu Izvršitelja obrade.
 - c. **Podizvršitelji obrade osobnih podataka** u smislu ovih Pravila o zaštiti osobnih podataka predstavlja osobu koju je angažirao Davatelj usluga u svojstvu Izvršitelja obrade iz Podčlanka 2.4. ovih Pravila, radi obrade osobnih podataka po nalogu i za račun Korisnika.
- 1.3. Korisnik je dužan detaljno se upoznati s Pravilima o zaštiti osobnih podataka, pravilima korištenja web stranice i ugovorenih Aplikacija i usluga Davatelja usluge. Pristup i upotreba internetske stranice, Aplikacija i drugih usluga uvjetovano je pristankom Korisnika na ova Pravila kao i postupanjem u skladu s ovim Pravilima. Na sve odnose koji nastanu iz Ugovora ili Općih uvjeta primijenjuju se odredbe Uredbe i zakona neovisno gdje se nalazi Voditelj obrade, Izvršitelj obrade ili Podizvršitelji obrade.

2. ULOGE I OPSEG

- 2.1. **Davatelj usluge kao Voditelj obrade osobnih podataka** obrađuje osobne podatke Korisnika koje mu je ovaj ustupio temeljem sklopljenog Ugovora. Zakonitost takve obrade temelji se na članku 6. stavak 1. točka (b) i (f) Uredbe, te obuhvaća sljedeće kategorije osobnih podataka:
- a. Ime i prezime osobe ovlaštene za zastupanje,
 - b. Adresa,
 - c. Brojevi telefona, faxes, mobitela
 - d. E-mail adresa,
 - e. Osobni identifikacijski broj osobe ovlaštene za zastupanje te
 - f. Korisničko ime i lozinka ovlaštene osobe za pristup aplikaciji ili računalnom sustavu Davatelja usluge.
- 2.2. Ukoliko bi Korisnik u sklopu Ugovora ustupio Davatelju usluge i neke druge vrste osobnih podataka, koji nisu nužni za svrhu obrade osobnih podataka, iste mjere zaštite navedene u ovim Odredbama o zaštiti osobnih podataka odnosit će se i na navedene podatke. Davatelj usluge će pritom upozoriti Korisnika da neki podaci koje samovoljno dostavlja nisu nužni za svrhu obrade, te da će obrada istih na njegov zahtjev biti ograničena ili će podaci biti pobrisani sukladno odluci Davatelja usluge.

- 2.3. Svrha obrade iz Podčlanka 2.1. ovih Pravila je ispunjenje ugovornih obveza Davatelja usluge te razvoj, usklađenje i zakonitost rada Aplikacija Davatelja usluge.
- 2.4. **Davatelj usluge kao Izvršitelj obrade osobnih podataka** obrađuje osobne podatke Korisnika koje mu je ovaj ustupio ili kojima Davatelj usluge ima pristup radi provedbe sklopljenog Ugovora, a u svrhu provođenja podrške i održavanja. Zakonitost takve obrade temelji se na članku 6. stavak 1. točka (b) i (f) Uredbe, te obuhvaća sve kategorije osoba i vrste osobnih podataka koje se nalaze kod Korisnika.
- 2.5. Svrhu obrade iz prethodnog Podčlanka redovno određuje Korisnik te se najčešće odnosi na rad u Aplikaciji i ispunjenje svrhe Aplikacije koju koristi Korisnik.
- 2.6. Ova Pravila o zaštiti osobnih podataka primjenjuju se u oba slučaja obrade, kada se Davatelj usluga nalazi u ulozi Voditelja obrade osobnih podataka u svezi Ugovora i Općih uvjeta pružanja usluga, ili kada nastupa u ulozi Izvršitelja obrade. Politika privatnosti koju redovno objavljuje Davatelj usluge na korporativnoj razini objavom na vlastitim internetskim stranicama smisleno nadopunjuje ova Pravila za slučaj kada Davatelj usluge nastupa u ulozi voditelja obrade.
- 2.7. Korisnik se obvezuje izvijestiti ispitanike te po potrebi pribaviti odgovarajuću privolu ili sklopiti pravni posao, koji bi bili potrebni za zakonitost obrade osobnih podataka ispitanika, koje Korisnik prosljeđuje Davatelju usluge ili omogućava Davatelju usluge pristup osobnim podacima temeljem Ugovora ili Općih uvjeta. Korisnik će pritom obavijestiti ispitanike na jednostavan i razumljiv način:
- Koji njihovi podaci se koriste i u koje svrhe;
 - Tko je voditelj, a tko izvršitelj obrade osobnih podataka;
 - Koje kategorije osobnih podataka se obrađuju;
 - Da li se i na koji način osobni podaci prenose izvan zemalja Europske Unije ili izvan zemalja s utvrđenom adekvatnom razinom zaštite;
 - Postoje li primatelji ili treće strane koji obrađuju osobne podatke;
 - Koji su kriteriji i razdoblja pohrane;
 - O načinu ostvarenja njihovih prava, kako je predviđeno u Podčlanku 3.6. ovih Pravila.

3. NAČINI OBRADE, ZAKONITOST I PRAVA ISPITANIKA

- 3.1. Ova Pravila jasno definiraju koje osobne podatke Davatelj usluge prikuplja od Korisnika i kako obrađuje osobne podatke koje je Davatelju usluge ustupio Korisnik, odnosno stavio na raspolaganje Davatelju usluge.
- 3.2. Osim osnovnih svrha obrade navedenim u člancima 2.3. i 2.5. ovih Pravila, Davatelj usluge prikuplja i obrađuje osobne podatke u sljedeće svrhe:
- Kako bi najbolje prilagodio sadržaj i sredstva Aplikacija prema željama Korisnika;
 - Kako bi odgovorio na zahtjeve ili na pitanja Korisnika;
 - Kako bi Korisniku mogao poslati druge podatke - poput nadolazećih događaja ili obavijesti koji bi ga mogli zanimati;
 - Kako bi dalje razvijao i poboljšavao Web stranicu i sustave radi boljeg korištenja.
- 3.3. Obrada navedenih osobnih podataka dopuštena je Uredbom i zakonskim odredbama o zaštiti osobnih podataka koji se primjenjuju jer je:
- obrada nužna za izvršavanje Ugovora,
 - obrada nužna za legitimne interese Davatelja usluge u ispunjavanju gore navedenih ciljeva, a takve interese u svakom slučaju ne nadjačavaju privatni interesi;
 - u nekim slučajevima, obrada neophodna za ispunjavanje zakonskih ili statusnih obveza Davatelja usluge, kao što su priopćavanje podataka nadležnim državnim tijelima, Agencijama ili tijelima vlasti; ili u drugim slučajevima propisanim Uredbom ili Zakonom.

- 3.4. Davatelj usluge ne donosi automatizirane odluke isključivo na automatiziranoj obradi, uključujući profiliranje, što stvara pravne posljedice prema Korisniku ili ispitanicima ili na sličan način značajno utječe na Korisnika ili ispitanike.
- 3.5. Razdoblja pohrane osobnih podataka ovise o svrsi za koju se ti podaci obrađuju, kao i o odgovarajućim sredstvima kojima su takvi osobni podaci obrađeni. Kriteriji koji se koriste za određivanje primjenjivog razdoblja pohrane za pohranu osobnih podataka navedenih u ovim Pravilima su da je:
- pohrana nužna za ostvarivanje odgovarajuće svrhe,
 - pohrana potrebna za održavanje poslovnog odnosa s Korisnikom,
 - pohrana utemeljena na privoli ispitanika, i / ili
 - pohrana određena primjenjivim zakonskim odredbama o pohrani.
- 3.6. U pravilu osobni podaci se po potrebi obrađuju za cijelo vrijeme trajanja Ugovora, te u zakonom propisanom razdoblju nakon prestanka Ugovora.
- 3.7. Davatelj usluge može angažirati ili zaposliti druga društva i osobe u svrhu obavljanja poslova obrade osobnih podataka. Primjeri uključuju hosting i/ili održavanje sadržaja Web stranice ili omogućavanje određenih značajki sadržanih u Aplikacijama, informiranje o novostima kada Davatelj usluge procijeni da bi to moglo biti od interesa Korisnika uzimajući u obzir sadržaj Ugovora, primanje direktnih promidžbenih poruka ukoliko za to Korisnik da prethodni pristanak ili obavješćivanje o novostima na zahtjev Korisnika. Takvi primatelji imat će pristup osobnim informacijama samo utoliko koliko je to potrebno za obavljanje njihovih poslova, te se takvi osobni podaci ne smiju koristiti u druge svrhe. Ti primatelji će biti stranke ugovora o obradi osobnih podataka te će biti u obvezi postupati u skladu s pravilima Uredbe i zakona, a posebice će se obvezati na tajnost i povjerljivost podataka.
- 3.8. S ciljem primjene odgovarajućih mjera zaštite te eventualno pribavljanje potvrda ili drugih dokaza o postojanju potrebnih privola ili izričitih privola za navedene svrhe obrade, Korisnik se obvezuje da će upozoriti Davatelja usluge u slučaju kada dostavlja ili stavlja na raspolaganje sljedeće osobne podatke:
- Osobne podatke maloljetnih osoba,
 - Posebne kategorije osobnih podataka,
 - Podatke koji se odnose na kaznene osude i kažnjiva djela.
- 3.9. Ova Pravila uputpunjuju se Pravilima korištenja web stranice na koje pristupa Korisnik te koje korisnik Prihvća kada svaki put pristupi web stranici Davatelja usluge. Posebice se to odnosi na obradu osobnih podataka koji se koriste internetskim pristupom web stranici, a što može uključivati način korištenja IP adrese, operativnog sustava i vrste preglednika, te upotrebu interneta pomoću datoteke kolačića koji se pohranjuju na uređaju korisnika. Kolačići pomažu poboljšati Web stranicu i pružiti bolji i prilagođeniji sadržaj. Za više informacija o uvjetima korištenja web stranice i upotrebi kolačića pogledajte naše Uvjete korištenja web stranice putem poveznice www.goinfo.hr.
- 3.10. Davatelj usluge, kada nastupa u svojstvu Voditelja obrade, omogućava pristup podacima ispitanika te omogućava ispitanicima ostavljanje njihovih prava prema Uredbi, iako osobne podatke dobiva od Korisnika. Korisnik je obavezan izvijestiti sve ispitanike čije osobne podatke je dostavio ili stavio na raspolaganje Davatelju usluge o svim vrstama, kategorijama osobnih podataka te o postojećim pravima ispitanika glede osobnih podataka koji su prikupljeni i dani u svrhu ostvarenja Ugovora i Općih uvjeta. Ukoliko Davatelj usluge nastupa u svojstvu Izvršitelja obrade pomaže i omogućava Korisniku ostvarenje pristupa i prava ispitanika. Prava ispitanika koja se univerzalno primjenjuju su sljedeća:
- PRAVO NA PRISTUP OSOBNIM PODACIMA** – ispitanik može zatražiti informaciju vezanu za obradu svojih osobnih podataka u bilo koje vrijeme pisanim putem na adresu Davatelja usluge ili elektroničkim putem na e-mail adresu info@goinfo.hr.

- b. PRAVO NA ISPRAVAK OSOBNIH PODATAKA- ispitanik može zatražiti od Davatelja usluge ispravak ili izmjenu svojih osobnih podataka u bilo koje vrijeme pisanim putem na adresu Davatelja usluge ili elektroničkim putem na e-mail adres info@goinfo.hr.
 - c. PRAVO NA BRISANJE OSOBNIH PODATAKA - ispitanik može od Davatelja usluge tražiti brisanje osobnih podataka pisanim putem na adresu Davatelja usluge ili elektroničkim putem na e-mail adresu info@goinfo.hr. U navedenom slučaju, Davatelj usluge će bez odgađanja osobne podatke obrisati osim u slučaju i u mjeri potrebnoj za ostvarivanje njegovih legitimnih interesa ili drugih zakonskih obveza Davatelja usluge.
 - d. PRAVO NA OGRANIČAVANJE OBRADE- ispitanik može od Davatelja usluge tražiti ograničavanje obrade osobnih podataka u bilo koje vrijeme pisanim putem na adresu Davatelja usluge ili elektroničkim putem na e-mail adresu info@goinfo.hr. U navedenom slučaju, Davatelj usluge će bez odgađanja ograničiti obradu osobnih podataka osim u slučaju i u mjeri potrebnoj za ostvarivanje njegovih legitimnih interesa ili drugih zakonskih obveza Davatelja usluge.
 - e. PRAVO NA PRENOSIVOST PODATAKA- ispitanik može od Davatelja usluge tražiti u bilo koje vrijeme pisanim putem na adresu Davatelja usluge ili elektroničkim putem na e-mail adresu info@goinfo.hr da se osobni podaci koje obrađuje Davatelj usluge predaju ispitaniku u strukturiranom, uobičajeno upotrebljavanom i strojno čitljivom formatu,
 - f. PRAVO NA PRIGOVOR- ispitanik može Davatelju usluge uložiti prigovor sukladno članku 21. i 22. Uredbe u bilo koje vrijeme pisanim putem na adresu Davatelja usluge ili elektroničkim putem na e-mail adresu info@goinfo.hr.
 - g. PRAVO PODNOŠENJA PRIGOVORA NADZORNOM TIJELU - ispitanik može, ukoliko smatra da Davatelj usluge krši mjerodavno pravo obratiti se izravno tijelu nadležnom za zaštitu podataka (Agencija za zaštitu osobnih podataka) ili nadležnom sudu kako bi ostvario svoja prava.
- 3.11. Osobni podaci Korisnika mogu se prenositi i obrađivati u jednoj ili više drugih zemalja, unutar ili izvan Europske unije. Davatelj usluge prenositi će osobne podatke izvan EU-a samo iznimno, i to kada se osobni podaci Korisnika kojima je omogućen pristup već nalaze tamo, ili kada to zahtijevaju Podizvršitelji obrade. U navedenim slučajevima osobni podaci prenositi će se samo u one zemlje za koje Europska komisija vjeruje da nude odgovarajuću razinu zaštite ili u zemlje gdje je Davatelj usluge poduzeo odgovarajuće mjere zaštite u svrhu obrade osobnih podataka.
- 3.12. Davatelj usluge odgovoran je ispitanicima za štetu u slučaju povrede osobnih podataka, koja bi nastala zbog povrede odredbi Uredbe. Kada Davatelj usluge nastupa u svojstvu Izvršitelja obrade odgovoran je ispitanicima za štetu samo ako nije poštovao obveze iz Uredbe koje su posebno namijenjene izvršiteljima obrade ili ako je djelovao izvan zakonitih uputa Korisnika ili protivno njima. Odgovornost za štetu Davatelja usluge prema Korisniku u svezi obrade osobnih podataka općenito se isključuje ovim Pravilima, a sve temeljem općih odredbi o odgovornosti za štetu iz članka 13. Općih odredbi Općih uvjeta. Odgovornost Davatelja usluge prema ispitanicima može se isključiti ukoliko Davatelj usluge dokaže da je poduzeo sve potrebne mjere zaštite obrade osobnih podataka koje bi se uobičajeno očekivale od savjesnog gospodarstvenika. Posebno se smatra da ne postoji odgovornost Davatelja usluge za štetu u slučaju kada Korisnik sam prenosi ili na drugi nepredviđeni način stavlja na raspolaganje osobne podatke Davatelju usluge, a posebice kada bez dogovora s Davateljem usluge poduzima radnje koje prethodno nisu dogovorene ili usuglašene, ili općenito postupi protivno ovim Pravilima, Ugovoru, ili Općim uvjetima. Korisnik je dužan pridržavati se propisanih strogih operativnih postupaka i odgovarajućih tehničkih i organizacijskih sigurnosnih mjera kako bi Davatelj usluge mogao spriječiti neovlašteni pristup, promjenu, brisanje ili prijenos osobnih podataka.
- 3.13. Davatelj usluga jamči da u radu Aplikacija ne postoje treće strane koje obrađuju osobne podatke. U slučaju da bi Davatelj usluge imao saznanja o postojanju trećih strana koje bi obrađivale osobne podatke koji su ustupljeni ili stavljeni na raspolaganje Davatelju usluge, o tome će odmah izvijestiti Korisnika.

4. **DODATNO O OBRADI OSOBNIH PODATAKA U SVOJSTVU IZVRŠITELJA OBRADE**

- 4.1. Obradu koju izvodi Davatelj usluga prema Članku 2.4. Pravila kao izvršitelj obrade načelno regulira članak 28. Uredbe koji se u svom sadržaju u cijelosti primjenjuje na Korisnika i Davatelja usluge. Davatelj usluga će u tom slučaju :
- Obradivati Osobne podatke u cijelosti samo prema dokumentiranim uputama Korisnika;
 - Izvršavati poslove izvršitelja u trajanju Ugovora koji je sklopljen između Davatelja usluge i Korisnika;
 - Osigurati da su osobe ovlaštene za obradu Osobnih podataka obvezale na povjerljivost ili ih na to obvezuje odgovarajuća zakonska obveza povjerljivosti;
 - Poduzeti sve mjere koje proizlaze u svezi sa sigurnosti obrade Osobnih podataka.
 - Neće biti ovlašten bez prethodne suglasnosti Korisnika imenovati bilo kojeg podizvršitelja obrade.
 - Uzimajući u obzir prirodu obrade, pomoći Korisniku odgovarajućim tehničkim i organizacijskim mjerama, onoliko koliko je moguće, radi ispunjavanja Korisnikove obveze odgovaranja na zahtjev za raspolaganjem pravima ispitanika sukladno Članku 3.10. ovih Pravila.
 - Pomoći Korisniku u osiguravanju usklađenosti s obvezama glede sigurnosti osobnih podataka, uzimajući u obzir prirodu obrade i informacije dostupne Davatelju usluga;
 - po izboru Korisnika, izbrisati ili vratiti sve Osobne podatke Korisniku nakon kraja pružanja usluga koje se odnose na obradu i izbrisati postojeće kopije osim ako zakon zahtijeva pohranu Osobnih podataka;
 - staviti na raspolaganje Korisniku sve informacije potrebne za pokazivanje usklađenosti s obvezama izvršitelja obrade.
- 4.2. Kada Davatelj usluga angažira drugog izvršitelja obrade osobnih podataka za provođenje određenih aktivnosti obrade u ime Korisnika, iste obveze zaštite osobnih podataka kakve su navedene u ovim Pravilima primijenit će se i na podizvršitelja obrade.
- 4.3. U ispunjenju svojih obveza iz Ugovora Davatelj usluga usko surađuje sa povezanim društvom GOinfo d.o.o., Prvomajska 37, Nova Gorica, Slovenija, porezni broj SI36531871, s kojim ima sklopljen ugovor o obradi osobnih podataka. Društvo GOinfo d.o.o. posebice je ovlašteno u ime Davatelja usluge izvršavati poslove obrade u ime Davatelja usluge te stupati u kontakt sa Korisnikom i njegovim osobljem. Korisnik je dužan surađivati s društvom GOinfo d.o.o. te omogućiti njegovom osoblju izvršenje povjerenih mu poslova.
- 4.4. U slučaju da Davatelj usluge primi od ispitanika zahtjev za ostvarenje njegovih/njezinih prava, Izvršitelj će: (a) odmah obavijestiti Korisnika u pisanom obliku, prilažući kopiju zahtjeva; (b) uzimajući u obzir prirodu obrade, putem odgovarajućih tehničkih i organizacijskih mjera pomagati Korisniku, u mjeri u kojoj je to moguće, u ispunjavanju obveze Voditelja obrade da odgovori na zahtjeve za ostvarivanje prava ispitanika.
- 4.5. Uzimajući u obzir suvremene trendove, troškove implementacije i prirodu, opseg, kontekst i svrhu obrade, kao i promjenjivu vjerojatnost i ozbiljnost rizika za prava i slobode stvarnih osoba, Korisnik i Davatelj usluga implementirat će odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere kako bi osigurali razinu sigurnosti koja odgovara riziku, uključujući, između ostalog, kako je prikladno:
- Pseudonimizaciju i šifriranje Osobnih podataka, osim ukoliko Davatelj usluge pristupa produkcijskoj bazi podataka Korisnika;
 - Mogućnost osiguravanja kontinuirane povjerljivosti, integriteta, dostupnosti i otpornosti sustava i usluga obrade;
 - Mogućnost pravovremenog oporavka dostupnosti i pristupa Osobnim podacima u slučaju fizičkog ili tehničkog incidenta;
 - Proces za redovito testiranje i procjenu učinkovitosti tehničkih i organizacijskih mjera za osiguravanje sigurnosti obrade.

- 4.6. Pri procjeni odgovarajuće razine sigurnosti, u obzir će se posebno uzeti rizici koje predstavlja obrada, osobito rizici od slučajnog ili protupravnog uništenja, gubitka, izmjene, neovlaštenog otkrivanja Osobnih podataka ili pristupa Osobnim podacima koji se prenose, pohranjuju ili obrađuju na drugi način.
- 4.7. Korisnik i Davatelj usluga poduzet će korake za osiguravanje da svaka stvarna osoba koja nastupa s ovlaštenjem Korisnika ili Davatelja usluga, a ima pristup Osobnim podacima, ne obrađuje Osobne podatke ni na koji drugi način osim prema uputama Korisnika, osim ako je ta osoba dužna napraviti prema zakonu.
- 4.8. Davatelj usluga će obavijestiti Korisnika bez nepotrebnog odgađanja kad sazna za povredu Osobnih podataka. Takva će obavijest, minimalno,
 - a. opisati prirodu povrede osobnih podataka, uključujući, ako je moguće, kategorije i približan broj ispitanika te kategorije i približan broj dotičnih evidencija osobnih podataka;
 - b. navesti ime i kontaktne podatke službenika za zaštitu podataka ili druge kontaktne točke od koje se može dobiti još informacija;
 - c. opisati vjerojatne posljedice povrede osobnih podataka;
 - d. opisati mjere koje je Davatelj usluge poduzeo ili predložio poduzeti za rješavanje problema povrede osobnih podataka, uključujući prema potrebi mjere umanjivanja njezinih mogućih štetnih posljedica.

5. EVIDENCIJE I SIGURNOST

- 5.1. Davatelj usluga će voditi, ukoliko je primjenjivo prema članku 30. st.2. Uredbe, evidenciju obrade Osobnih podataka koju obavlja za sebe kada nastupa u svojstvo voditelja obrade ili kada istu vodi za Korisnika, te će ju učiniti dostupnom Korisniku na zahtjev ili će omogućiti uvid u Evidenciju kada to zatraži Agencija za zaštitu osobnih podataka.
- 5.2. Davatelj usluga će: (i) održavati sigurnosne postupke i pravila za zaštitu Osobnih podataka, kako je navedeno u pisanim pravilima o sigurnosti podataka (ta pravila u daljnjem tekstu: „Pravila o sigurnosti informacija“) za Usluge i, (ii) podložno obvezama neotkrivanja, učiniti Pravila o sigurnosti informacija dostupnim Korisniku, a također i druge informacije koje razumno zahtijeva Korisnik u vezi s sigurnosnim postupcima i pravilima Davatelja usluga.

6. SLUŽBENIK ZA ZAŠTITU OSOBNIH PODATAKA

- 6.1. U slučaju imenovanja službenika za zaštitu osobnih podataka, Davatelj usluge će o navedenom obavijestiti Korisnika, po potrebi ažurirati i dostaviti nove Opće uvjete i pravila o zaštiti osobnih podataka. Ukoliko bi kod Korisnika bio imenovan službenik za zaštitu osobnih podataka također će o navedenom odmah izvijestiti Davatelja usluge.

DODATAK 5 – KATEGORIJE OSOBNIH PODATAKA I ISPITANIKA

1. KATEGORIJE OSOBNIH PODATAKA

- 1.1. U okviru obrade koju Davatelj usluga provodi prilikom pružanja Usluga, Davatelj usluga može obrađivati osobne podatke za koje: (i) je u Aplikacijama predviđen unos osobnih podataka od strane Korisnika (podaci u strukturiranom obliku); (ii) u Aplikacijama nije predviđen unos osobnih podataka od strane Korisnika (podaci u nestrukturiranom obliku).
- 1.2. Kategorije osobnih podataka strukturiranog oblika koje Korisnik ima mogućnost unijeti u module Aplikacije „GoSoft“ su: **(i)** u modulu *GoSoft® Matični podaci i klasifikacije* - Ime i prezime; Matični broj; Adresa; Broj telefona; E-mail; Skype ID; OIB; Registracijske oznake vozila; Radno mjesto; Broj tekućeg računa; **(ii)** u modulu *GoSoft® Proizvodnja* - Podaci evidencije rada (radni nalozi); **(iii)** u modulu *GoSoft® Računovodstvo i financije* - Obračuni putnih troškova, **(iv)** u modulu *GoSoft® Osobni dohoci i kadrovska evidencija* - Datum rođenja; Imena oca i majke; Djevojačko prezime; JMBG; Broj osobne iskaznice; Broj putovnice; Obračuni osobnih dohodaka; Status zaposlenja; Datum početka i završetka radnog odnosa; Kategorije zdravstvenog i mirovinskog osiguranja; Bračno stanje; Spol; Radno mjesto; Radno vrijeme; Radni staž; Tjedna i dnevna satnica; Podaci o ovrhama; Osobni odbitak; Umanjenje obveze poreza za HRVI; Podaci vezani uz isplate naknada za rad, doprinosa, poreza i prireza; Podaci evidencije rada (vrsta rada, broj sati, iznos, bodovi i koeficijenti obračuna); Podaci o razlozima i trajanju bolovanja; Podaci ugovora o radu; Podaci o kreditnom opterećenju osobnog dohotka; Podaci o teretu na osobnom dohotku po osnovi osiguranja; Podaci o zanimanju, zvanju, edukaciji, stupnju naobrazbe i završenoj školi; Broj mirovinskog osiguranja; Podaci o probnom radu; Podaci zdravstvenog osiguranja (broj osiguranja, matični broj, početak i završetak osiguranja); Podaci o radnoj knjižici (broj, serijski broj, registarski broj); Državljanstvo; Podaci o članovima obitelji (ime i prezime, datum rođenja, OIB, državljanstvo, srodstvo, spol, broj boravišne vize, status osiguranja, adrese boravišta i prebivališta); Podaci porezne kartice (ime i prezime, datum rođenja, JMBG, srodstvo, status osiguranja, vlastiti prihod, udio u uzdržavanju, koeficijent odbitka, status invaliditeta, spol); Podaci o strancima (broj radne dozvole, broj boravišne vize); Podaci o članstvu u sindikatu (naziv sindikata, članski broj, član uprave, snidikalni član); Podaci o invaliditetu (broj odluke o invaliditetu, kategorija invalidnosti, uzrok invalidnosti, podaci o prethodnom i novom radnom mjestu); Podaci o disciplinskim mjerama (naziv, datum, vrijednost, koeficijent, napomena); Podaci o nagradama (naziv, datum, odgovorna osoba, napomena); Podaci o naobrazbi (naziv, datum od do, odgovorna osoba, napomena); Podaci o znanju stranih jezika (jezik, oblik znanja, način stjecanja, način provjere); Podaci zdravstvenih uvjerenja (naziv, datum od do, odgovorna osoba, broj dokumenta, napomena); Podaci o ranijim zaposlenjima (tvrtka, poslovi, datum od do, staž, razlog odlaska, naziv i šifra partnera); Podaci o produženom mirovinskom (naziv, datum od do, odgovorna osoba, napomena); Podaci o otpremnini (naziv, datum, odgovorna osoba, napomena); Podaci o atestima (naziv atesta, datum od do); Podaci o radnim mjestima (radna mjesta, datum od do, datnica, datum ugovora, napomena); Podaci o povijesti isplata (tip isplate, iznos); Podaci o pripravničkom stažu (datum od do, datum polaganja ispita, rezultat, napomena); Podaci o mirovanju (datum od do, status, napomena); Podaci o radu u inozemstvu (datum od do, država, mjesto, plaća, napomena); Ostali podaci (datum od do, status, napomena); Podaci o godišnjem odmoru (kategorija godišnjeg odmora, broj dana, opis); Podaci o povijesti korištenja godišnjeg odomora (godina, mjesec, tip, dana sati); Podaci o organizacijskoj jedinici (šifra, naziv organizacijske jedinice, datum od do, promijenio, datum promjene); Podaci o radnom vremenu i ostvarenoj plaći.
- 1.3. U slučaju da je Korisnik u Aplikacije unio osobne podatke u nestrukturiranom obliku ili ako je unio kategorije osobnih podataka različite od navedenih u prethodnom Potčlanku, o tome je dužan neodgodivo obavijestiti Davatelja usluga, nakon čega će Ugovorne strane aneksom dopuniti Ugovor, navodeći informacije o obrađivanim kategorijama osobnih podataka u nestrukturiranom obliku.

2. KATEGORIJE ISPITANIKA

- 2.1. U okviru obrade koju Davatelj usluga provodi prilikom pružanja Usluga, Davatelj usluga može obrađivati osobne podatke onih kategorija ispitanika, čije je osobne podatke Korisnik unio u Aplikacije.
- 2.2. U pravilu, Aplikacije omogućuju unos osobnih podataka zaposlenika Korisnika, no u slučaju da je Korisnik u Aplikacije unio osobne podatke ispitanika iz kategorije koja nije navedena u prethodnom Potčlanku, o tome je dužan neodgodivo obavijestiti Davatelja usluga, nakon čega će Ugovorne strane aneksom dopuniti Ugovor, navodeći informacije o obrađivanim kategorijama ispitanika.