

OPŠTI USLOVI SERVICEDESK USLUGA ZA PROGRAMSKI PAKET DATALAB PANTHEON™

1. Definicije pojmova

1.1. Ponuđač ServiceDesk usluga je društvo „Datalab SR“ d.o.o. iz Novog Beograda, Bulevar Arsenija Čarnojevića 99v, PIB 105128106. Ponuđač u svoje ime i za svoj račun zaključuje Ugovor o licenci sa naručiocem.

1.2. Naručilac je pravno ili fizičko lice koje je po osnovu svoje porudžbine za programski paket i eventualno zaključenih dodatnih ugovora primilo od ponuđača ServiceDesk usluga predračun odnosno račun, platilo je predračun odnosno račun, a zatim je od ponuđača ServiceDesk usluga primilo serijski broj, kao i naziv registrovanog naručioca, što omogućava aktiviranje programskog paketa.

1.3. Opšti uslovi ServiceDesk usluga regulišu uslove korišćenja ServiceDesk usluga za programski paket Pantheon™, što obuhvata podršku, pomoć i implementaciju novih i neupotrebljenih funkcionalnosti programskog paketa, a koje su sastavni deo Ugovora o licenci.

1.4. Programski paket znači računarski program Datalab Pantheon™, kao i alate za podršku i gradivo.

1.5. Računarski program Pantheon™ znači računarski program Datalab Pantheon™ u bilo kojoj od varijanti koje su na raspolaganju, a koje čine grupu datoteka sa programskim kodom u izvornom, prevedenom ili u obliku za korišćenje, upotrebu.

1.6. Alati za podršku i gradivo označavaju podatke koji su namenjeni delovanju ili ilustraciji delovanja programskog paketa, školska gradiva, video snimke, kao i druge materijale koje ponuđač besplatno ili uz naplatu naručiocima stavlja na raspolaganje za korišćenje programskog paketa. Gradivo za podršku znači i pisana, zvučna ili video uputstva za upotrebu programskog paketa u štampanom ili elektronskom obliku i bazu znanja o upotrebi programskog paketa koja se nalazi na korisničkim web stranicama ponuđača ServiceDesk usluga. Alati za podršku i gradivo mogu biti na raspolaganju u okviru specifično definisanih uslova.

1.7. Pisana uputstva označavaju pisana uputstva za upotrebu programskog paketa. Jedino pisana uputstva su relevantna za definiciju greške. Bez obzira na tačku 1.6., ponuđač ServiceDesk usluga nudi naručiocu pisana uputstva za upotrebu programskog paketa uvek besplatno. Pisana uputstva su dostupna naručiocu na internet stranicama ponuđača ServiceDesk usluga.

1.8. Ažurirani programski paket je programski paket koji nedeljivo uključuje najnovija usklađivanja računarskog programa sa zakonodavstvom, osavremenjivanja, ispravke, izmene, poboljšanja, nova rešenja i ispravke grešaka i naručilac može da ga prenese i instalira po osnovu zaključenog Ugovora o ažuriranju i Ugovora o licenci. Za ažurirani programski paket važe sve odredbe ugovora o licenci koje se odnose na programski paket, osim odredbi iz člana 2. (zaključivanje Ugovora o licenci) i člana 6. (ograničena garancija).

1.9. Prava intelektualne svojine su sva autorska, srodna, druga prava, uključujući i *sui generis* pravo onoga ko formira baze podataka, kao što to reguliše Zakon o autorskom i srodnim pravima, kao i sva druga prava intelektualne svojine, naročito prava industrijske svojine, kao što ih regulišu važeći propisi Republike Srbije u oblasti industrijske svojine, kao i druga prava slična pravima intelektualne svojine, a koja su predmet Ugovora o licenci ili drugog ugovora, zaključenog između ponuđača ServiceDesk usluga i naručioca.

1.10. Ugovor o licenci je Ugovor o licenci za korišćenje programskog paketa kao dodatnih prava naručioca u vezi sa programskim paketom i određuje uslove korišćenja programskog paketa. Ugovor o licenci zaključuju ponuđač ServiceDesk usluga i naručilac.

1.11. Dodatni ugovori su ugovori koje zakluče ponuđač ServiceDesk usluga i naručilac ili koje mogu da zakluče u vezi sa programskim paketom, naročito ugovori o ažuriranju i drugi ugovori o uslugama.

1.12. Ugovor o ažuriranju je ugovor iz koga proističu prava i obveze ponuđača ServiceDesk usluga i naručioca naročito u vezi sa ažuriranjem programskog paketa.

1.13. Računarska radna stanica je jedna računarska radna stanica ili uređaj sa sličnom funkcionalnošću, preko koje korisnici koriste ili imaju pristup do programskog paketa i/ili podacima naručioca, a koje obrađuje računarski program Pantheon™.

1.14. Korisnik je fizičko lice koje preko računarske radne stanice može da koristi ili da pristupa do programskog paketa, i/ili preko računarskog programa Pantheon™ da pristupa do podataka naručioca, a koje obrađuje računarski program Pantheon™.

1.15. Vertikalno rešenje je programsko, mašinsko ili slično rešenje, koje dopunjava ili nadograđuje računarski program Pantheon™ i omogućava korišćenje ili pristup aplikaciji Datalab Pantheon™.

1.16. Konektor je svako pojedino lice, računarski program odnosno drugi sličan uređaj ili tehnologija koju koristi ili je deo pojedinog vertikalnog rešenja.

1.17. Konektor licenca je ugovor između ponuđača ServiceDesk usluga i naručioca koji konektorima omogućava korišćenje ili pristup do programskog paketa i/ili podataka naručioca koje obrađuje računarski program Pantheon™. Za konektor licencu smislaono važe sve odredbe ovog ugovora o licenci, osim kad taj ugovor o licenci za konektore predviđa posebne odredbe.

1.18. Naručilac šalje porudžbinu ponuđaču ServiceDesk usluga preko ponuđačeve internet stranice ili na neki drugi način i njome izražava svoju volju za zaključenje Ugovora o licenci za željenu varijantu programskog paketa, kao i za zaključenje eventualnih dodatnih ugovora i u porudžbini definiše i broj korisnika i konektora koji smeju istovremeno da koriste programski paket.

1.19. Predračun po osnovu porudžbenice naručiocu ispostavlja ponuđač ServiceDesk usluga. U predračunu je naročito navedena varijanta programskog paketa, tržišna cena, kupovna cena, cena dodatnih ugovora,

teritorija važenja ugovora o licenci, broj korisnika koji smeju istovremeno da koriste programski paket i broj konektor licenci. U predračunu je takođe definisana dinamika plaćanja kupovne cene ili eventualne cene dodatnih ugovora, na primer, broj rata u određenom vremenskom periodu. Predračun sadrži takođe upućivanje na važenje odredbi ovog ugovora o licenci i navođenje internet stranice gde je taj ugovor o licenci objavljen. Predračun u delu, gde su navedeni varijanta programskoga paketa, teritorija važenja ugovora o licenci, kupovna cena, broj korisnika koji smeju istovremeno da koriste programski paket, broj konektor licenci i dinamiku plaćanja, postaje deo ugovora o licenci.

1.20. Serijski broj je niz znakova koje po osnovu plaćenog predračuna ili drugog dokumenta ponuđač ServiceDesk usluga dostavlja naručiocu.

1.21. Naziv registrovanog naručioca je naziv naručioca koji naručiocu dodeljuje i dostavlja ponuđač ServiceDesk usluga po osnovu plaćenog predračuna ili drugog dokumenta.

1.22. Datum aktivacije je datum kada je završena aktivacija programskog paketa, opisana u tački 2.3. Ugovora o licenci.

1.23. Tržišna cena je ponuđačeva preporučena prodajna cena u trenutku izdavanja predračuna za korišćenje adekvatne varijante programskog paketa i za dodatna prava naručioca u vezi da programskim paketom iz Ugovora o licenci pomnožena sa brojem korisnika koji mogu istovremeno da koriste programski paket. U tržišnu cenu se ubraja i cena eventualnih konektor licenci.

1.24. Kupovna cena je jednaka tržišnoj ceni u trenutku predaje porudžbenice, umanjenoj za eventualne popuste ponuđača i rabate, kao i uvećana za pokriće eventualnih dodatnih troškova i porez na dodatu vrednost. Kupovna cena je navedena na predračunu odnosno računu.

1.25. Cena dodatnih ugovora je zajednički termin za cenu ažuriranja ili za druge dodatne ugovore.

1.26. Izvršioci podrške su fizička ili pravna lica koja u okviru svoje delatnosti po osnovu ugovornog ili drugog pravnog odnosa sa ponuđačem ServiceDesk usluga daju naručiocu podršku za programski paket i druge ServiceDesk usluge. Izvršioci podrške moraju dobiti sertifikat o osposobljenosti za obavljanje delatnosti podrške za programski paket i drugih ServiceDesk usluga.

1.27. Alat za podršku HelpDesk je internet aplikacija, dostupna na ponuđačevoj internet stranici, namenjena naručiocima (<https://usersite.datalab.eu/>) i služi kao podrška i ostalim ServiceDesk uslugama, razmeni poruka, prijavi grešaka, što uključuje prijavu grešaka u postupku izvršenja garancije, i za drugu komunikaciju između ponuđača ServiceDesk usluga i naručioca. Naručilac može da pristupi do te aplikacije posle prijave na korisnički server i upisa svoje elektronske adrese preko elektronske pošte, tako da pošalje poruku na pomoc@datalab.eu.

1.28. Greška je delovanje ili sadržina programskog paketa koja je u suprotnosti sa specifikacijama i namenom kao što su opisane u pisanim uputstvima .

1.29. Prijava greške znači unos opisa greške od strane naručioca u aplikaciju HelpDesk koja se pošalje izvršiocu podrške.

1.30. Kritična greška je greška koja onemogućava dalji rad određenoj grupi korisnika i za nju ne postoji alternativno rešenje, pa tako može ozbiljno da ugrozi radni proces, bezbednost ili pouzdanost podataka.

1.31. Nekritične greške su ostale greške koje otežavaju dalji rad određenoj grupi korisnika i ne ugrožavaju ozbiljnije radni proces, bezbednost ili pouzdanost programske opreme.

1.32. Prijava greške znači unos opisa greške od strane naručioca u aplikaciju HelpDesk.

1.33. Vreme odziva je najduže definisano vreme, kad ponuđač ServiceDesk usluga na zahtev naručioca pristupa otklanjanju greške, ali ne i vreme otklanjanja greške. Vremena odziva važe samo za naručioce, koji imaju zaključen važeći Ugovor o održavanju.

1.34. Implementaciono rešenje je izmena ili dopuna određenih delova računarskog programa Pantheon™ sa tačno određenim programskim proizvodima koju razvije ili je razvio partner ili treće lice sa namerom da zadovolji tačno određen zahtev jednog ili više korisnika.

1.35. Protokol je dnevnik aktivnosti u aplikaciji HelpDesk.

1.36. Cena ServiceDesk usluga je određena na osnovu satne odnosno intervalne stavke koja je objavljena na internet stranici ponuđača ServiceDesk usluga. Eventualni putni troškovi se obračunavaju posebno.

1.37. Satna ili intervalna stavka za ServiceDesk usluge je javno objavljena na internet stranici <https://www.datalab.rs/cene-i-funkcionalnosti/> (cenovnik usluga i podrške) uključujući i druge uslove navedene na njoj. U slučaju neslaganja odredbi iz Opštih uslova ServisDesk usluga i informacija na web stranici <https://www.datalab.rs/cene-i-funkcionalnosti/> primenjuju se odredbe Opštih uslova ServisDesk usluga.

2. Aktivacija ServiceDesk usluga

2.1. Uslov za korišćenje ServiceDesk usluga je da korisnik naruči ili koristi računarski program Pantheon™. Naručilac ponuđaču ServiceDesk usluga pošalje narudžbinu koja sadrži ime naručioca ili ime firme, adresu ili sedište, poreski identifikacioni broj i sve druge identifikacione podatke uključujući i adresu elektronske pošte naručioca. Na osnovu narudžbine ponuđač ServiceDesk usluga šalje korisniku predračun ili račun.

2.2. Kad korisnik plati predračun odnosno račun, ponuđač korisniku šalje, na adresu elektronske pošte koja je navedena u porudžbini, serijski broj, naziv registrovanog korisnika i internet link preko kog je moguća aktivacija programskog paketa i aktivacija ServiceDesk usluga.

2.3. Nakon prihvatanja odredaba Ugovora o licenci, a u skladu sa postupkom aktivacije licenci programskog paketa, određenim u Ugovoru o licenci, korisnik aktivira ServiceDesk usluge tako, što korisnik u odgovarajućem elektronskom obrascu klikom na dugme "slažem se" izjavljuje da prihvata sve

odredbe Opštih uslova ServiceDesk usluga za računarski program Datalab Pantheon™, koji ga posledično obavezuju. Klikom na dugme "slažem se" fizičko lice, koje izvodi taj čin, izjavljuje da je zakonski zastupnik korisnika odnosno lice koje je korisnik ovlastio za vršenje navedenog čina. Tokom tog procesa, računarska radna stanica, sa koje korisnik to obavlja, mora da bude sve vreme trajanja postupka priključena na internet tako da ponuđač može da evidentira prihvatanje Opštih uslova ServiceDesk usluga za računarski program Datalab Pantheon™.

2.4. Uslov za korišćenje ServiceDesk usluga je upotreba računarskog programa Pantheon™ na osnovu Opštih uslova za korišćenje računarskog programa Pantheon™. Dozvolu za korišćenje ServiceDesk usluga dobija korisnik na osnovu Opštih uslova ServiceDesk usluga samo za ukupan broj licenci računarskog programa Pantheon™ koje je nabavio, u skladu sa Ugovorom o licenci.

3. Pružanje podrške

3.1. Podrška znači pomoć korisniku u pogledu korišćenja i funkcionisanja programskog paketa, što obuhvata i otklanjanje grešaka.

3.2. Podrška se izvodi kao što je navedeno u Ugovoru o licenci za programski paket Datalab Pantheon™ i u Opštim uslovima ServiceDesk usluga.

4. Pružanje pomoći

4.1. Ponuđač ServiceDesk usluga edukuje lica, koja su u radnom odnosno ugovornom odnosu sa korisnikom, u vezi korišćenja programskog paketa.

4.2. Ponuđač ServiceDesk usluga korisniku odgovara na postavljena pitanja.

4.3. Ponuđač ServiceDesk usluga korisnika savetuje u pogledu definisanja i rešavanja poslovnih problema sa kojima se korisnik susreće prilikom korišćenja programskog paketa.

4.4. Ponuđač ServiceDesk usluga korisnika savetuje u pogledu zahtevanih konfiguracija i mogućnosti mašinske opreme, potrebne za delovanje programskog paketa.

4.5. Ponuđač ServiceDesk usluga obaveštava korisnika o izmenama, poboljšanjima i/ili greškama u programskom paketu.

5. Implementacija novih i nekorišćenih funkcionalnosti

5.1. Ponuđač ServiceDesk usluga podešava i prilagođava programski paket s obzirom na potrebe korisnika u okviru standardnih funkcionalnosti računarskog programa Pantheon™.

5.2. Ponuđač ServiceDesk usluga na definisani zahtev korisnika, i uz plaćanje, za korisnika razvija dodatne module, ispise, analize ili maske za unos u programskom paketu.

5.3. Nosioc svih prava intelektualne svojine nad novim funkcionalnostima, razvijenim na zahtev i za račun naručioca, je isključivo korisnik, osim ako se ponuđač ServiceDesk usluga i naručilac dogovore drugačije.

5.4. Ponuđač ServiceDesk usluga će zahtevanu uslugu iz ovog člana početi da izvodi u roku od najviše 20 radnih dana od datuma aktivacije ServiceDesk usluga u skladu sa tačkom 2. Opštih uslova ServiceDesk usluga.

6. Obračunavanje cene ServiceDesk usluga

6.1. ServiceDesk usluge, koje pruža ponuđač, obračunavaju se u 15 (petnaest) -minutnim intervalima, pri čemu se broji svaki započeti interval. Cene ServiceDesk usluga određene su u cenovniku ponuđača koji je objavljen na internet stranici ponuđača. Ponuđač ima pravo na promenu cena ServiceDesk usluga.

6.2. Jedan sat (1h) ServiceDesk usluga u redovno radno vreme ponuđača ServiceDesk usluga (od 9.00 do 17.00 od ponedjeljka do petka) broji se kao jedan sat (1h) ServiceDesk usluga. Jedan sat (1h) ServiceDesk usluga van redovnog radnog vremena ponuđača (od 6.00 do 9.00 i od 17.00 do 22.00 od ponedjeljka do petka) broji se kao jedan sat (1h) i 30 (trideset) minuta ServiceDesk usluga. Jedan sat (1h) ServiceDesk usluga u noćno vreme (od 22.00 do 06.00 od ponedjeljka do petka) i neradnim danima broji se kao dva sata (2h) ServiceDesk usluga. Za rad izvan radnog vremena potreban je dogovor unapred.

6.3. Kad ponuđač ServiceDesk usluga pruža ServiceDesk usluge na lokaciji, ima pravo na naknadu putnih troškova i vremena provedenog na putu.

6.4. Ponuđač ServiceDesk usluga, do petog radnog dana svakog meseca, izdaje korisniku račun sa cenom ServiceDesk usluga. Rok plaćanja računa je 15 dana.

6.5. Ukoliko korisnik odbije određenu stavku na računu, sa cenom ServiceDesk usluga, ponuđač ServiceDesk usluga i korisnik će odbijanje rešavati posebnim dogovorom između projektnih rukovodilaca ponuđača ServiceDesk usluga i korisnika. Ukoliko se među njima ne postigne dogovor, odluku mora da donese nadzorni odbor projekta.

6.6. U slučaju kašnjenja u plaćanju, ponuđač ServiceDesk usluga ima pravo na zakonske zatezne kamate.

6.7. Ukoliko korisnik nije izmirio sve dospеле obaveze prema ponuđaču ServiceDesk usluga, a ponuđač nije dužan da pruža ServiceDesk usluge, pri čemu se takvo ponašanje od strane ponuđača ServiceDesk usluga ne smatra kršenjem Opštih uslova i korisnik na osnovu takvog ponašanja ponuđača ne može tražiti nikakvu nadoknadu štete.

6.8. Korisnik može, uz ServiceDesk usluge koje su navedene u Opštim uslovima ServiceDesk usluga, da poruči i druge ServiceDesk usluge koje su navedene na internet stranici ponuđača ServiceDesk usluga. U tom slučaju se i za te usluge smislaono primjenjuju odredbe Opštih uslova ServiceDesk usluga, osim ako korisnik za te usluge ima zaključen Ugovor o pružanju ServiceDesk usluga.

7. Nadzor i koordinacija izvođenja ServiceDesk usluga

7.1. Ponuđač može da izvodi ServiceDesk usluge na sledeće načine:

- na daljinu korišćenjem aplikacije HelpDesk;
- na daljinu korišćenjem druge internet tehnologije; izvodi se korišćenjem internet tehnologije i programske opreme koja je preko korisničkog servera dostupna korisniku, ponuđaču i pružaocima podrške (uz korišćenje Windows Remote Desktop, Skype ili sličnih tehnologija) omogućava deljenje desktopa korisnika sa prenosom slike i nadzorom nad tastaturom i mišem. Kucana komunikacija između korisnika i ponuđača ili pružalaca podrške se kao transkript sesije ili ostalih ServiceDesk usluga zapisuje u dnevnik i on je, zajedno sa protokolom na kraju sesije podrške ili ostalih ServiceDesk usluga i upitnikom o zadovoljstvu sa pruženom podrškom ili ostalim ServiceDesk uslugama, integralni deo sesije. Ponuđač i pružaoci podrške imaju uvid u dnevnik ServiceDesk usluga na daljinu.
- na daljinu putem telefona;
- na daljinu putem elektronske pošte na adresu pomoc@datalab.eu koja automatski kreira unos u HelpDesk aplikaciju;

- na lokaciji korisnika, koje vrši osoblje ponuđača ili pružaoca podrške.

7.2. ServiceDesk usluge mogu važeće i obavezujuće da poruče samo zakonski zastupnici korisnika odnosno ovlašćena lica koja zakonski zastupnik korisnika navede na internet stranici ponuđača namenjenoj korisnicima (<https://usersite.datalab.eu/>). Korisnik je u potpunosti odgovoran za ponašanje ovih lica. Za svako prekoračenje ovlašćenja koje je korisnik dodelio tim osobama ponuđač ServiceDesk usluga neće imati bilo kakvu pravnu odgovornost.

7.3. Ponuđač i korisnik će odluke, potrebne za izvođenje ServiceDesk usluga, donositi u sledećim rokovima:

- za mikro odluke - odmah;
- za srednje zahtevne odluke - u roku od dva dana;
- za zahtevne odluke - u roku od najviše sedam dana;

7.4. Ponuđač i korisnik su dužni da vode protokol. U protokol treba upisivati svaku izvršenu ServiceDesk uslugu, njen tip, trajanje u satima u kojima je ponuđač izvodio ServiceDesk usluge, uputstva za rad i druge bitne podatke i oznaku prihvatanja ili odbijanja stavke.

7.5. Vođenje protokola je obaveza ponuđača i korisnika. Vreme, koje za vođenje protokola utroši ponuđač, smatra se izvođenjem ServiceDesk usluga. Ponuđač mora protokol da piše na način koji korisniku omogućava jasno praćenje obavljenih ServiceDesk usluga i tako da upotrebljena rešenja budu dokumentovana, u skladu sa uputstvima ili kratkim uputstvima, gde je to potrebno. Korisnik od ponuđača može da zahteva detaljnije vođenje protokola ili obimnija pisana uputstva. Korisnik može da zahteva smanjeni obim vođenja protokola koji mora da vodi korisnik, ako time bitno ne ugrožava izvođenje ServiceDesk usluga, dugoročni kvalitet ServiceDesk usluga ili delovanje programskog paketa.

7.6. Ponuđač i korisnik imaju u bilo kom trenutku pravo na uvid u protokol. Uvid u protokol imaju samo zakonski zastupnici korisnika odnosno ovlašćena lica koja zakonski zastupnik korisnika navede na internet stranici ponuđača, namenjenoj korisnicima (<https://usersite.datalab.eu/>).

7.7. Stavke protokola smatraju se prihvaćenima, ako korisnik pismenom argumentacijom razloga u aplikaciji HelpDesk ne odbije određenu stavku. Rok za odbijanje stavki protokola je treći dan u mesecu za stavke, unete u protokol u proteklom mesecu. Pravo na prihvatanje ili odbijanje stavki u protokolu imaju samo zakonski zastupnici korisnika odnosno ovlašćena lica koja zakonski zastupnik korisnika navede na internet stranici ponuđača, namenjenoj korisnicima (<https://usersite.datalab.eu/>).

8. Način prijave grešaka i vreme odziva prilikom otklanjanja grešaka

8.1. Greška se smatra pravilno prijavljenom samo, ako je to korisnik prijavio ponuđaču preko aplikacije HelpDesk.

8.2. Ponuđač mora da počne sa otklanjanjem kritične greške, koju je korisnik pravilno prijavio u aplikaciji HelpDesk, u roku od 4 (četiri) sata u redovno radno vreme, a izvan redovnog radnog vremena prema dogovoru. Rokovi teku od pravilne prijave greške u aplikaciji HelpDesk.

8.3. Ponuđač treba da počne sa otklanjanjem nekritične greške, koju je korisnik pravilno prijavio u aplikaciji HelpDesk, sledećeg radnog dana od pravilne prijave greške u aplikaciji HelpDesk.

8.4. Ponuđač ServiceDesk usluga i korisnik će odrediti sporazumom da li je greška kritična ili nekritična u skladu sa tačkama 8.2. i 8.3. U slučaju nesaglasnosti prihvata se odluka ponuđača ServiceDesk usluga.

9. Opšte obaveze korisnika u vezi sa ServiceDesk uslugama

9.1. Korisnik je dužan da ponuđaču ServiceDesk usluga prilikom izvođenja ServiceDesk usluga u skladu sa najboljim mogućnostima pruži pomoć, da prati uputstva ponuđača ServiceDesk usluga, da pruža potrebne podatke i obavlja postavljene zadatke u dogovorenim rokovima.

9.2. Korisnik mora, za izvođenje ServiceDesk usluga ponuđača, na lokaciji da obezbedi odgovarajuće radno mesto, što obuhvata računarsku radnu stanicu dovoljnog kapaciteta, stalan pristup internetu i potrebna ovlašćenja za rad u informacionom sistemu korisnika. Korisnik je dužan da ponuđaču saopšti adrese elektronske pošte svih osoba koje koriste računarski program Pantheon™.

9.3. Korisnik je dužan da vodi računa o svojim podacima kao dobar domaćin. Dužan je da obezbedi njihovu pravilnost i ažurnost. Takođe, korisnik je zadužen za izradu sigurnosnih kopija podataka i drugih potrebnih komponenti informacionog sistema prema uputstvima ili uz dogovor sa ponuđačem. Korisnik je dužan da na odgovarajući način čuva sigurnosne kopije i da održava broj od bar tri sigurnosne kopije koje pokrivaju bar jedan mesec istorije. Osim tekućih sigurnosnih kopija, korisnik će čuvati i sigurnosnu kopiju svakog obračunskog perioda sa stanjima na otvaranju i zatvaranju.

9.4. Korisnik je dužan da blagovremeno reaguje na promene u svom poslovnom procesu ili širim okvirima poslovanja i da o njima obavesti ponuđača, a takođe je dužan da reaguje na obaveštenja ponuđača ili druga obavještenja koja utiču na funkcionalnost računarskog programa Datalab Pantheon™ ili izvođenje ServiceDesk usluga. Takođe, korisnik je dužan da ponuđaču blagovremeno najavi veće potrebe u pogledu ServiceDesk usluga.

10. Opšte obaveze ponuđača u vezi sa ServiceDesk uslugama

10.1. U slučaju promene cena ili drugih promena, koje bi uticale na izvođenje ServiceDesk usluga, ponuđač je dužan da o tome obavesti korisnika najmanje 30(trideset) dana pre nego što promene stupe na snagu.

10.2. Ponuđač će se tokom izvođenja ServiceDesk usluga pobrinuti za sve potrebne mere za bezbednost korisnikovih podataka tokom izvođenja ServiceDesk usluga.

10.3. Kada su u Opštim uslovima o ServiceDesk usluga za računarski program Pantheon™ određeni rokovi, u kojima ponuđač mora da se odazove odnosno da obavi ili počne da obavlja određenu uslugu, ponuđač zadržava pravo na duže rokove u slučaju okolnosti koje ne proizilaze iz sfere ponuđača, u slučaju, ako korisnik ne obezbedi odgovarajuće uslove za rad ili u slučaju, ako korisnik nije završio svoje zadatke, kao što oni proizilaze iz Opštih uslova ServiceDesk usluga za računarski program Pantheon™.

11. Izjava o isključenju odgovornosti ponuđača

11.1. Ponuđač, njegovi dobavljači, njegove zajedničke ugovorne strane i pružaoci podrške ni u kom slučaju, uzimajući u obzir samo minimalna zakonska ograničenja isključenja odgovornosti, korisniku ili trećim licima ne odgovaraju za bilo koju vrstu štete koja korisniku ili trećim licima nastane ili bi mogla da nastane iz bilo kog razloga koji proizilazi iz Opštih uslova ServiceDesk usluga za računarski program Pantheon™. Za isključenje sumnje o vrsti štete iz prethodne rečenice obuhvataju, ali nisu ograničene na smanjenje imovine (obična šteta), sprečavanje povećanja imovine (izgubljena dobit), prouzrokovanje telesnih ili duševnih bolova ili straha drugom i šteta za ugled pravnog lica (neimovinska šteta).

11.2. Celokupna odgovornost ponuđača ni u kom slučaju, bez obzira na visinu štete, uzimajući u obzir samo minimalna zakonska ograničenja isključenja odgovornosti, ne iznosi više od kupoprodajne cene, kao što je ona određena u Ugovoru o licenci.

12. Prekid Opštih uslova ServiceDesk usluga

12.1. Ukoliko korisnik krši odredbe Opštih uslova ServiceDesk usluga programskog paketa Pantheon™ ili krši odredbe Ugovora o licenci, ponuđač može da prekine sa izvođenjem ServiceDesk usluga do prestanka kršenja, ali na najviše 90 (devedeset) dana u toku kojih je korisnik dužan da prestane sa kršenjem odredbi.

12.2. Kršenje odredaba opštih uslova ServiceDesk usluga računarskog programa Pantheon™ smatra se i kao kršenje odredaba Ugovora o licenci.

13. Ugovorna obrada ličnih podataka

13.1. S obzirom da postoji velika verovatnoća da ponuđač ServiceDesk usluga u okviru izvođenja ServiceDesk usluga dođe u dodir s ličnim podacima odnosno pristupi ličnim podacima odnosno vrši uvid u lične podatke, koje naručilac čuva i obrađuje pomoću računarskog programa Datalab Pantheon™ i u pogledu kojih se naručilac smatra upravljačem, a ponuđač ServiceDesk usluga obrađivačem u smislu zakonodavstva iz oblasti zaštite ličnih podataka, u ovom članu određena su prava i obaveze naručioca i ponuđača ServiceDesk usluga, koji se tiču takvih ličnih podataka.

13.2. Ponuđač ServiceDesk usluga vrši obradu ličnih podataka iz tačke 13.1. samo na zahtev naručioca i može da vrši samo one specifične radnje obrade, koje od njega zahteva naručilac, odnosno one, koje su neizostavno potrebne za izvođenje ServiceDesk usluga. Ponuđač ServiceDesk usluga obavezuje se da lične podatke neće obrađivati u bilo koje druge svrhe.

13.3. Ponuđač ServiceDesk usluga će lične podatke čuvati u skladu sa svojom Politikom zaštite ličnih podataka, a koja je dostupna na internet stranici ponuđača ServiceDesk usluga. Zaključenjem Ugovora o licenci smatra se da je naručilac upoznat sa sadržajem i da prihvata odredbe navedene Politike. Ponuđač ServiceDesk usluga garantuje da su njegovi zaposleni i druga lica, koja obrađuju podatke iz tačke 13.1., upoznati sa obavezama ponuđača ServiceDesk usluga i sa dužnošću čuvanja poverljivosti ličnih podataka, do kojih dođu u svom radu.

13.4. Naručilac je upoznat s činjenicom da mogu određene radnje obrade ličnih podataka u okviru izvođenja ServiceDesk usluga da izvode i partneri, koji su nezavisni subjekti od ponuđača ServiceDesk usluga. Spisak partnera za podršku objavljen je na internet stranici <https://www.datalab.rs/partneri/>. Smatra se da je naručilac prihvatanjem Opštih uslova ServiceDesk usluga dao opštu pisanu dozvolu ponuđaču ServiceDesk usluge (u smislu odredaba stava 2. člana 28. Opšte uredbe o zaštiti podataka, da određene radnje obrade ličnih podataka poveri partnerima). U slučaju promene partnera za podršku ponuđač ServiceDesk usluga najmanje 8 dana pre nameravane promene u pisanom obliku će obavestiti naručioca i dati mu mogućnost da se ne složi s promenama. Ponuđač ServiceDesk usluga garantuje da će se pobrinuti, da i za nove partnere za podršku važe jednaka pravila i uslovi u pogledu zaštite ličnih podataka kao i za postojeće. Ako naručilac u roku od 8 dana od prijema obaveštenja ne odgovori na isto, smatra se da se ne protivi promeni partnera za podršku.

13.5. Ponuđač ServiceDesk usluga obavezuje se da neće kopirati i čuvati lične podatke iz tačke 13.1., osim u meri, u kolikoj je to neophodno za izvođenje ServiceDesk usluga, a i to samo za neophodan period, dok će posle toga takvu kopiju podataka efikasno i nepovratno obrisati.

13.6. Ponuđač ServiceDesk usluga će za svakog naručioca voditi evidenciju delatnosti obrade ličnih podataka, u skladu s odredbama člana 30. Opšte uredbe o zaštiti podataka o ličnosti (GDPR).

13.7. Ponuđač ServiceDesk usluga će naručioca bez nepotrebnog odlaganja obavestiti o svim utvrđenim kršenjima zaštite ličnih podataka iz tačke 13.1., osim ako nije verovatno da bi kršenjem zaštite ličnih podataka bila ugrožena prava i slobode pojedinaca. Takođe će ponuđač ServiceDesk usluga obavestiti naručioca, ako njegova uputstva u pogledu izvođenja ServiceDesk usluga ili postupanje u vezi s takvim uslugama budu takvi, da krše Zakon o zaštiti podataka o ličnosti.

13.8. Ponuđač ServiceDesk usluga će naručiocu na njegov pisani zahtev dostaviti informacije, potrebne za dokazivanje ispunjavanja obaveze naručioca u pogledu ugovorne obrade ličnih podataka iz tačke 13.1..

13.9. Ponuđač ServiceDesk usluga će naručiocu na njegov pisani zahtev dostaviti informacije, koje su potrebne ili korisne kako bi naručilac mogao da odgovori na zahteve za ostvarivanje prava pojedinaca, na koje se odnose lični podaci iz tačke 13.1. Ponuđač ServiceDesk usluga u vezi s tim naručiocu ne obezbeđuje bilo kakve tehničke i organizacione mere.

13.10. Ponuđač ServiceDesk usluga će naručiocu na njegov pisani zahtev dostaviti informacije u pogledu obrade ličnih podataka iz tačke 13.1., koje su naručiocu potrebne za izradu procene uticaja u vezi sa zaštitom podataka i za postupak prethodnog savetovanja prema članovima 35. i 36. Opšte uredbe o zaštiti podataka o ličnosti(GDPR).

13.11. Ponuđač ServiceDesk usluga će naručiocu na njegov pisani zahtev, koji mora biti podnet najmanje 8 dana unapred, omogućiti izvođenje pregleda ili revizije obrade ličnih podataka iz tačke 13.1. Zahtev mora da sadrži bar željeni datum pregleda ili revizije, navođenje izvođača i predmet pregleda ili revizije. Pregled ili revizija po pravilu se obavljaju u redovno radno vreme ponuđača ServiceDesk usluga i moraju biti obavljani na način, koji što manje zadire proces rada ponuđača ServiceDesk usluga.

13.12. Usluge, navedene u tačkama od uključujući 13.8. do uključujući 13.11., odnosno utrošeno vreme ponuđača ServiceDesk usluga, obračunavaju se kao Savetodavni sati II prema važećem cenovniku ponuđača ServiceDesk usluga, javno objavljenom na internet stranici <https://www.datalab.rs/cene-i-funkcionalnosti/> (u delu Cenovnik usluga i podrške), uključujući tamo navedene uslove.

14. Završne odredbe

14.1. Korisnik je dužan da se ažurno odaziva na pozive i upozorenja ponuđača ServiceDesk usluga.

14.2. Korisnik dozvoljava da podatke, koje ponuđač ServiceDesk usluga ili pružalac podrške steknu prilikom izvođenja Opštih uslova ServiceDesk usluga, uključujući i tokom izvođenja podrške i ostalih ServiceDesk usluga, ponuđač u anonimiziranom obliku, bez identifikacije korisnika u toj prilici, ponuđač može da koristi u svoje poslovne svrhe, vezane isključivo za podršku, dijagnostiku, testiranje, istraživanje ili za dalji razvoj programskog paketa ili drugih proizvoda ili usluga ponuđača ServiceDesk usluga. Ponuđač se obavezuje da će sa eventualnim ličnim podacima, koje stekne na ovaj način, postupati u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti. Ponuđač ServiceDesk usluga se obavezuje da će sa eventualnim poslovnim tajnama, koje stekne na ovaj način, postupati u skladu sa Zakonom o privrednim društvima. Ponuđač ServiceDesk usluga ni u kom slučaju nije odgovoran korisniku ili trećim

licima, ako mu je korisnik lične podatke, poslovne tajne ili bilo koju drugu vrstu podataka dostavio neopravdano ili bez odgovarajućeg pravnog osnova ili u suprotnosti sa važećim zakonodavstvom.

14.3. Ponuđač ServiceDesk usluga i korisnik se obavezuju da će još 3 godine posle završetka važenja Ugovora o licenci čuvati poslovne tajne, kao što su određene u Zakonu o privrednim društvima, i druge poverljive informacije sa kojima su se upoznali u vreme važenja Ugovora o licenci i Opštih uslova ServiceDesk usluga.

14.4. Ukoliko se pokaže da je bilo koja odredba Opštih uslova ServiceDesk usluga ništava, to ne utiče na važenje drugih odredaba koje u celini ostaju na snazi.

14.5. Opšti uslovi ServiceDesk usluga predstavljaju sveobuhvatne uslove za korišćenje ServiceDesk usluga i zamenjuju sve eventualne druge dogovore o predmetu izvođenja ServiceDesk usluga, osim kada je u Opštim uslovima ServiceDesk usluga određeno da ih dopunjuju pravila nekog drugog ugovora ili dokumenta.

14.6. Korisnik prava i obaveza koje proističu iz Opštih uslova ServiceDesk usluga za paket Datalab Pantheon™, u celosti ili bilo koja pojedinačna prava iz Opštih uslova ServiceDesk usluga za računarski program Datalab Pantheon™, ne mogu se preneti na treća lica bez pismenog odobrenja ponuđača ServiceDesk usluga.

14.7. U slučaju spora u vezi sa bilo kojom odredbom opštih uslova ServiceDesk usluga, nadležan je Privredni Sud u Beogradu.