

POSEBNI USLOVI SERVICEDESK USLUGA ZA APLIKACIJU DATALAB PANTHEON™

1. Definicije pojmova

1.1. Ponuđač aplikacije Datalab Pantheon™ je privredno 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 naručilac aplikacije Datalab Pantheon™ u hostingu odnosno pravno ili fizičko lice, koje je sa operaterom zaključilo Ugovor za uslugu Pantheon™.

1.3. Operater je pravno lice, s kojim naručilac zaključuje Ugovor za uslugu Pantheon™.

1.4. Ugovor za uslugu Pantheon™ je ugovor, koji naručilac zaključuje s operaterom i koji reguliše prava i obaveze naručioca i operatera u saradnji sa Datalab SR u vezi sa uslugom Pantheon™. Na osnovu tog ugovora naručilac od ponuđača aplikacije Datalab Pantheon™ dobija autorizacione kodove za korišćenje aplikacije Datalab Pantheon™.

1.5. Usluga Pantheon™ obuhvata: i) korišćenje aplikacije Datalab Pantheon™ u hostingu, gde je na računaru naručioca instaliran klijent za aplikaciju Datalab Pantheon™, a serverski deo aplikacije Datalab Pantheon™ instaliran je u data centru operatera, ii) čuvanje podataka u data centru operatera, iii) korišćenje ServiceDesk usluga u skladu s Posebnim uslovima za korišćenje ServiceDesk usluga za aplikaciju Datalab Pantheon™ i iv) korišćenje drugih dodatnih usluga, koje naručilac bira opciono.

1.6. Posebni uslovi ServiceDesk usluga za aplikaciju Datalab Pantheon™ regulišu uslove korišćenja ServiceDesk usluga za aplikaciju Datalab Pantheon™, što obuhvata održavanje, podršku, pomoć i implementaciju novih i nekorišćenih funkcionalnosti aplikacije Datalab Pantheon™.

1.7. Posebni uslovi za korišćenje aplikacije Datalab Pantheon™ regulišu uslove korišćenja aplikacije Datalab Pantheon™ u hostingu, koji obezbeđuje operater.

1.8. Hosting je izbor usluga, koje operater na osnovu Ugovora za uslugu Pantheon™ pruža naručiocu.

1.9. Aplikacija Datalab Pantheon™ je internet programski paket, koji čine aplikacija u oblaku, lokalna aplikacija i materijal za podršku.

1.10. Aplikacija u oblaku je element računarskog programa Datalab Pantheon™, koji je instaliran i izvodi se na serverima operatera, a naručilac mu pristupa korišćenjem lokalne aplikacije.

1.11. Lokalna aplikacija je element računarskog programa Datalab Pantheon™, koji naručilac instalira ili koristi na računarskoj radnoj stanici i omogućava pristup i korišćenje aplikacije u oblaku.

1.12. Računarski program Pantheon™ znači računarski program Datalab Pantheon™ u bilo kojoj varijanti koje su na raspolaganju, koji sačinjava grupu datoteka sa programskim kodom u izvornom, prevedenom ili izvršnom obliku.

1.13. Alati i materijal za podršku znači podatke, namenjene funkcionisanju ili prikazu funkcionisanja aplikacije Datalab Pantheon™, školske materijale, video snimke i druge materijale, koje ponuđač aplikacije Datalab Pantheon™ besplatno ili uz plaćanje stavlja na raspolaganje naručiocima za korišćenje aplikacije Datalab Pantheon™. Materijal za podršku znači i pisana, zvučna ili video uputstva za korišćenje aplikacije Datalab Pantheon™ u štampanom ili elektronskom obliku i bazu znanja o korišćenju aplikacije Datalab Pantheon™, koja se nalazi na korisničkim internet stranicama ponuđača aplikacije Datalab Pantheon™. Alati i materijal za podršku mogu biti na raspolaganju pod posebno definisanim uslovima.

1.14. Pisana uputstva znače pisana uputstva za korišćenje aplikacije Datalab Pantheon™ sa opisom funkcionalnosti računarskog programa. Isključivo pisana uputstva su relevantna za definiciju greške. Bez obzira na tačku 1.13., ponuđač aplikacije Datalab Pantheon™ dostavlja naručiocu pisana uputstva za korišćenje aplikacije Datalab Pantheon™ uvek besplatno. Pisana uputstva su naručiocu na raspolaganju na internet stranicama ponuđača aplikacije Datalab Pantheon™.

1.15. Ažurirana aplikacija Datalab Pantheon™ je aplikacija Datalab Pantheon™, koja nedeljivo obuhvata najnovija usklađivanja sa zakonodavstvom, ažuriranja, ispravke, izmene, poboljšanja, nova rešenja i ispravke grešaka i naručilac je može skinuti i koristiti na osnovu Ugovora za uslugu Pantheon™ i na osnovu Posebnih uslova za korišćenje aplikacije Datalab Pantheon™. Za ažuriranu aplikaciju Datalab Pantheon™ važe sve odredbe Posebnih uslova za korišćenje aplikacije Datalab Pantheon™, koje se odnose na bilo koji element aplikacije Datalab Pantheon™.

1.16. 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 zakoni u oblasti industrijske svojine Republike Srbije, kao i druga prava slična pravima intelektualne svojine, a koja su predmet Posebnih uslova za korišćenje aplikacije Datalab Pantheon™ ili drugog ugovora, zaključenog između ponuđača i naručioca.

1.17. 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 podataka naručioca, a koje obrađuje računarski program Pantheon™.

1.18. 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™.

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

1.20. Konektor je svako pojedinačno lice, računarski program odnosno drugi sličan uređaj ili tehnologija, koji koristi ili je deo određenog vertikalnog rešenja.

1.21. Konektor licenca je ugovor između ponuđača aplikacije Datalab Pantheon™ i naručioca, koji konektorima omogućava korišćenje ili pristup aplikaciji Datalab Pantheon™ i/ili podacima naručioca, koje obrađuje aplikacija Pantheon™.

1.22. Podaci naručioca su svi i bilo koji podaci, uključujući podatke o ličnosti prema Zakonu o zaštiti podataka o ličnosti koje naručilac na osnovu hostinga dostavlja Operateru ponuđaču aplikacije Datalab Pantheon™ bilo u okviru skladištenja podataka naručioca ili korišćenja aplikacije Datalab Pantheon™.

1.23. Skladištenje podataka naručioca znači skladištenje podataka naručioca na mašinskoj opremi operatera.

1.24. Mašinska oprema operatera predstavlja servere operatera i svu drugu mašinsku opremu operatera, na kojoj se skladište podaci naručioca, odnosno koja omogućava korišćenje aplikacije Datalab Pantheon™.

1.25. Pretplata je cena za uslugu Pantheon™, koju naručilac na osnovu Ugovora o korišćenju usluge Pantheon™ plaća operateru.

1.26. Serijski broj je niz znakova, koji se na osnovu zaključenog Ugovora za usluge Pantheon™ dostavlja naručiocu.

1.27. Naziv registrovanog naručioca je naziv naručioca, koji naručiocu na osnovu zaključenog Ugovora za usluge Pantheon™ dodeljuje ponuđač aplikacije Datalab Pantheon™.

1.28. Datum aktivacije je datum, kad je završena aktivacija aplikacije Datalab Pantheon™, kao što je opisana u 2. poglavlju ovih Posebnih uslova za korišćenje aplikacije Datalab Pantheon™.

1.29. Izvršioци podrške su fizička ili pravna lica koja u okviru svoje delatnosti na osnovu ugovornog ili drugog pravnog odnosa sa ponuđačem aplikacije Datalab Pantheon™ naručiocima pružaju podršku za korišćenje aplikacije Datalab Pantheon™ i drugih ServiceDesk usluga odnosno njima slične usluge (dodatne usluge izvršioca podrške). Izvršioци podrške moraju imati važeći sertifikat za obavljanje delatnosti podrške za aplikaciju Datalab Pantheon™ i druge ServiceDesk usluge.

1.30. Alat za podršku HelpDesk je internet aplikacija, dostupna na internet stranici ponuđača aplikacije Datalab Pantheon™, namenjena naručiocima (dostupna na internet adresi <https://usersite.datalab.eu/>) i služi za podršku i druge ServiceDesk usluge, razmenu poruka, prijavu grešaka, što obuhvata prijavu grešaka u postupku ostvarivanja garancije, i za drugu komunikaciju između ponuđača aplikacije Datalab Pantheon™ i naručioca. Naručilac može toj aplikaciji da pristupa posle prijave na korisnički server a posle upisa svoje elektronske adrese i putem elektronske pošte, tako što će poslati poruku na pomoc@datalab.eu.

1.31. Ažuriranje znači pravo prenosa ažurirane aplikacije Datalab Pantheon™, kao i pravo na korišćenje aplikacije Datalab Pantheon™, kao i omogućavanje pristupa i korišćenja drugih informatičkih resursa, kao što su na primer različiti šifarnici i registar preduzeća, od strane ponuđača aplikacije Datalab Pantheon™ naručiocu, na osnovu Ugovora za uslugu Pantheon™ i Posebnih uslova za korišćenje aplikacije Datalab Pantheon™.

1.32. Greška je delovanje ili sadržina lokalne aplikacije ili aplikacije u oblaku, koji je u suprotnosti sa specifikacijama i namenom, kao što su opisane u pisanim uputstvima.

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

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

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

1.36. 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 naručioca, koji imaju zaključen važeći Ugovor o održavanju.

1.37. Implementaciono rešenje je izmena ili dopuna određenih delova aplikacije Datalab 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 naručilaca.

1.38. Protokol je dnevnik aktivnosti u aplikaciji HelpDesk.

1.39. 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.

1.40. ServiceDesk usluge su ServiceDesk usluge koje ponuđač aplikacije Datalab Pantheon™ izvodi i naručilac prima u skladu sa Posebnim uslovima ServiceDesk usluga za aplikaciju Datalab Pantheon™ i obuhvataju podršku, pomoć, održavanje i implementaciju novih i nekorišćenih funkcionalnosti.

2. Postupak za aktivaciju ServiceDesk usluga u sklopu usluge Pantheon™

2.1. Naručilac s operaterom zaključuje Ugovor za uslugu Pantheon™, koji sadrži ime naručioca odnosno firmu, adresu odnosno sedište, poreski identifikacioni broj i eventualne druge identifikacione podatke, uključujući adresu elektronske pošte naručioca. Naručilac snosi isključivu odgovornost za pravilnost i istinitost identifikacionih podataka koje dostavlja operateru.

2.2. Posle zaključenja Ugovora za uslugu Pantheon™, ponuđač ServiceDesk usluga omogućava naručiocu da u odgovarajućem elektronskom obrascu, koji naručilac primi na elektronsku adresu, koju je naveo u Ugovoru za uslugu Pantheon™, klikom na dugme "Slažem se" izjavi da prihvata sve odredbe Posebnih uslova ServiceDesk usluga za aplikaciju Datalab Pantheon™, koje ga posledično obavezuju. Klikom na dugme "Slažem se" fizičko lice, koje izvodi taj čin, izjavljuje da je zakonski zastupnik naručioca odnosno lice koje je naručilac ovlastio za vršenje navedenog čina. Tokom tog procesa potrebno je da računarska radna stanica, sa koje naručilac to obavlja, bude sve vreme trajanja postupka priključena na internet tako da ponuđač ServiceDesk usluga može da evidentira prihvatanje Posebnih uslova ServiceDesk usluga za aplikaciju Datalab Pantheon™.

2.3. Uslov za korišćenje ServiceDesk usluga je korišćenje aplikacije Datalab Pantheon™ na osnovu Posebnih uslova za korišćenje aplikacije Datalab Pantheon™. Dozvolu za korišćenje ServiceDesk usluga dobija naručilac na osnovu Posebnih uslova ServiceDesk usluga za aplikaciju Datalab Pantheon™ samo za ukupni broj licenci za koje ima dozvolu za korišćenje na osnovu Posebnih uslova za korišćenje aplikacije Datalab Pantheon™.

3. Izvođenje održavanja

- 3.1. Ponuđač ServiceDesk usluga naručiocu četiri puta godišnje pregleda systemske dnevnike na serverima i otklanja greške, koje se pojavljuju u njima.
- 3.2. Ponuđač ServiceDesk usluga na centralnom serveru instalira ažurirane verzije aplikacije Datalab Pantheon™.
- 3.3. Ponuđač ServiceDesk usluga naručiocu jednom mesečno pregleda stanje baze podataka aplikacije Datalab Pantheon™, podešava planove održavanja, nadzire dnevnik transakcija i vodi računa da informacioni sistem redovno izrađuje sigurnosne kopije.
- 3.4. Ponuđač ServiceDesk usluga otklanja probleme u radu aplikacije Datalab Pantheon™, za koje je utvrđeno da su posledica nepravilnog korišćenja aplikacije Datalab Pantheon™.

4. Pružanje podrške

- 4.1. Podrška znači pomoć naručiocu u pogledu korišćenja i funkcionisanja aplikacije Datalab Pantheon™, što obuhvata i otklanjanje grešaka.
- 4.2. Podrška se izvodi, kao što je navedeno u ovim Posebnim uslovima ServiceDesk usluga, za aplikaciju Datalab Pantheon™.

5. Pružanje pomoći

- 5.1. Ponuđač ServiceDesk usluga edukuje lica, koja su u radnom odnosno ugovornom odnosu sa naručiocem, u vezi korišćenja aplikacije Datalab Pantheon™.
- 5.2. Ponuđač ServiceDesk usluga naručiocu odgovara na postavljena pitanja.
- 5.3. Ponuđač ServiceDesk usluga naručioca savetuje u pogledu definisanja i rešavanja poslovnih problema s kojima se naručilac susreće prilikom korišćenja aplikacije Datalab Pantheon™.
- 5.4. Ponuđač ServiceDesk usluga naručioca savetuje u pogledu zahtevanih konfiguracija i mogućnosti mašinske opreme, potrebne za delovanje aplikacije Datalab Pantheon™.
- 5.5. Ponuđač ServiceDesk usluga obaveštava naručioca o izmenama, poboljšanjima i/ili greškama u aplikaciji Datalab Pantheon™.

6. Implementacija novih i nekorišćenih funkcionalnosti

6.1. Ponuđač ServiceDesk usluga podešava i prilagođava aplikaciju Datalab Pantheon™ s obzirom na potrebe naručioca u okviru standardnih funkcionalnosti aplikacije Datalab Pantheon™.

6.2. Ponuđač ServiceDesk usluga na zahtev naručioca, i uz plaćanje, za naručioca razvija dodatne module, ispise, analize ili maske za unos za aplikaciju Datalab Pantheon™.

6.3. Nosilac svih prava intelektualne svojine na novim funkcionalnostima, razvijenim na zahtev i za račun naručioca, je isključivo naručilac, osim ako se ponuđač ServiceDesk usluge i naručilac dogovore drugačije.

6.4. Ponuđač ServiceDesk usluge će zahtevanu uslugu iz ovog člana početi da izvodi u roku od najviše 20 radnih dana od datuma aktivacije ServiceDesk usluga u skladu sa članom 2. Posebnih uslova ServiceDesk usluga za uslugu Pantheon™.

7. Obračunavanje cene ServiceDesk usluga

7.1. ServiceDesk usluge, koje pruža ponuđač ServiceDesk usluga, 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 zadržava pravo na promenu cena ServiceDesk usluga.

7.2. Jedan sat (1h) ServiceDesk usluga u redovno radno vreme ponuđača usluge (od 9.00 do 17.00 od ponedeljka do petka) broji se kao jedan sat (1h) ServiceDesk usluga. Jedan sat (1h) usluga ServiceDesk van redovnog radnog vremena ponuđača ServiceDesk usluge (od 7.00 do 9.00 i od 17.00 do 23.00 od ponedeljka do petka) broji se kao jedan sat (1h) i 30 (trideset) minuta usluga ServiceDesk. Jedan sat (1h) ServiceDesk usluga u noćno vreme (od 23.00 do 07.00 od ponedeljka do petka), neradnim danima broji se kao dva sata (2h) usluga ServiceDesk. Za rad izvan radnog vremena potreban je dogovor unapred.

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

7.4. Račun za ServiceDesk usluge za tekući mesec izdaje operater na zajedničkom računu za izvođenje usluge Pantheon™ na osnovu Ugovora za uslugu Pantheon™.

8. Nadzor i koordinacija izvođenja ServiceDesk usluga

8.1. Ponuđač ServiceDesk usluge 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 naručiocu, ponuđaču ServiceDesk usluge i izvršiocima podrške (uz korišćenje Windows Remote Desktop, Skype ili sličnih tehnologija). Omogućava deljenje desktopa

naručioca sa prenosom slike i nadzorom nad tastaturom i mišom. Kucana komunikacija između naručioca i ponuđača ServiceDesk usluga ili izvršioca 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 ServiceDesk usluge i izvršiocu podrške imaju uvid u dnevnike 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 naručioca, koje vrši osoblje ponuđača ili izvršioca podrške.

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

8.3. Vođenje protokola je obaveza ponuđača ServiceDesk usluge i naručioca. Vreme, koje za vođenje protokola utroši ponuđač ServiceDesk usluge, smatra se izvođenjem ServiceDesk usluga. Ponuđač ServiceDesk usluge treba protokol da piše na način koji naručiocu omogućava jasno praćenje obavljenih ServiceDesk usluga i tako da upotrebljena rešenja budu dokumentovana, u skladu sa uputstvima ili kratkim uputstvima, gde je to potrebno. Naručilac od ponuđača ServiceDesk usluge može da zahteva detaljnije vođenje protokola ili obimnija pisana uputstva. Naručilac može da zahteva smanjeni obim vođenja protokola koji mora da vodi naručilac, ako time bitno ne ugrožava izvođenje ServiceDesk usluga, dugoročni kvalitet ServiceDesk usluga ili funkcionisanje aplikacije Datalab Pantheon™.

8.4. Ponuđač ServiceDesk usluga i naručilac imaju u bilo kom trenutku pravo na uvid u protokol i izlistavanje analiza.

8.5. Stavke protokola smatraju se prihvaćenima, ako naručilac 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.

9. Način javljanja grešaka i vremena odziva prilikom otklanjanja grešaka

9.1. Greška se smatra pravilno prijavljenom samo, ako je to naručilac prijavio ponuđaču ServiceDesk usluga preko aplikacije HelpDesk.

9.2. Ponuđač ServiceDesk usluga treba da počne da otklanja kritičnu grešku, koju je naručilac pravilno prijavio u aplikaciji HelpDesk, u roku od 4 (četiri) sata u redovno radno vreme ponuđača ServiceDesk usluga, a izvan redovnog radnog vremena ponuđača ServiceDesk usluga prema dogovoru. Rokovi teku od pravilne prijave greške u aplikaciji HelpDesk.

9.3. Ponuđač ServiceDesk usluge treba da počne da otklanja nekritičnu grešku, koju je naručilac pravilno prijavio u aplikaciji HelpDesk, sledećeg radnog dana od pravilne prijave greške u aplikaciji HelpDesk.

9.4. Ponuđač ServiceDesk usluge i naručilac sporazumno određuju da li se radi o kritičnoj ili nekritičnoj grešci u smislu odredaba tačaka 9.2. i 9.3. iznad. U slučaju nesaglasnosti prihvata se odluka ponuđača ServiceDesk usluga.

10. Opšte obaveze naručioca u vezi sa ServiceDesk uslugama

10.1. Naručilac 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.

10.2. Naručilac 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 naručioca. Naručilac je dužan da ponuđača ServiceDesk usluga obavesti o adresama elektronske pošte svih lica, koja koriste aplikaciju Datalab Pantheon™.

10.3. Naručilac je dužan da vodi računa o svojim podacima kao dobar domaćin. Dužan je da obezbedi njihovu pravilnost i ažurnost.

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

11. Opšte obaveze ponuđača u vezi sa ServiceDesk uslugama

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

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

11.3. Kad su u Posebnim uslovima ServiceDesk usluga za aplikaciju Datalab Pantheon™ određeni rokovi, u kojima ponuđač ServiceDesk usluga mora da se odazove odnosno da obavi ili počne da obavlja određenu uslugu, ponuđač ServiceDesk usluga zadržava pravo na duže rokove u slučaju okolnosti, koje ne proizilaze iz sfere ponuđača ServiceDesk usluga, u slučaju, ako naručilac ne obezbedi odgovarajuće uslove za rad ili u slučaju, ako naručilac nije završio svoje zadatke, kao što oni proizilaze iz Posebnih uslova ServiceDesk usluga za aplikaciju Datalab Pantheon™.

12. Izjava o isključenju odgovornosti ponuđača ServiceDesk usluga

12.1. Ponuđač ServiceDesk usluga, njegovi dobavljači, njegove zajedničke ugovorne strane i izvršioци podrške ni u kom slučaju, uzimajući u obzir samo minimalna zakonska ograničenja isključenja odgovornosti, naručiocu ili trećim licima ne odgovaraju za bilo koju vrstu štete koja naručiocu ili trećim licima nastane ili bi mogla da nastane iz bilo kog razloga, koji proizilazi iz Posebnih uslova ServiceDesk usluga za aplikaciju Datalab Pantheon™. Radi otklanjanja svake sumnje, vrste 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).

12.2. Celokupna odgovornost ponuđača ServiceDesk usluga ni u kom slučaju, uzimajući u obzir samo minimalna zakonska ograničenja isključenja odgovornosti, ne iznosi više od visine 1 (jedne) pretplate u poslednja 3 meseca do zahteva bez zateznih kamata.

13. Prekid ServiceDesk usluga

13.1. Ako naručilac krši odredbe Posebnih uslova ServiceDesk usluga za aplikaciju Datalab Pantheon™ ili krši odredbe Ugovora za uslugu Pantheon™, ponuđač ServiceDesk usluga može prekinuti izvođenje ServiceDesk usluga do otklanjanja kršenja.

13.2. Kršenje odredaba Posebnih uslova ServiceDesk usluga za aplikaciju Datalab Pantheon™ smatra se kršenjem odredaba Ugovora za uslugu Pantheon™.

14. Ugovorna obrada ličnih podataka

14.1. S obzirom da postoji velika verovatnoća da se ponuđač ServiceDesk usluga u okviru izvođenja ServiceDesk usluga upozna, pristupa odnosno vrši uvid u podatke o ličnosti, koje naručilac čuva i obrađuje pomoću računarskog programa Datalab Pantheon™ i u pogledu kojih se naručilac smatra rukovodcem, a ponuđač ServiceDesk usluga obrađivačem u smislu zakonodavstva iz oblasti zaštite podataka o ličnosti, u ovom članu određena su prava i obaveze naručioca i ponuđača ServiceDesk usluga, koji se tiču takvih podataka.

14.2. Ponuđač ServiceDesk usluga vrši obradu podataka o ličnosti iz tačke 14.1. 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 podatke o ličnosti neće obrađivati u bilo koje druge svrhe.

14.3. Ponuđač ServiceDesk usluga će podatke o ličnosti čuvati u skladu sa svojom Politikom zaštite podataka o ličnosti, a koja je dostupna na internet stranici ponuđača ServiceDesk usluga. Zaključenjem Posebnih uslova za korišćenje aplikacije Datalab Pantheon™, smatra se da je naručilac upoznat sa sadržajem i prihvata odredbe navedene politike. Ponuđač ServiceDesk usluga garantuje da su njegovi zaposleni i druga lica, koja obrađuju podatke iz tačke 14.1., upoznati sa obavezama ponuđača i sa dužnošću čuvanja poverljivosti podataka o ličnosti, do kojih dođu u svom radu.

14.4. Naručilac je upoznat s činjenicom da mogu određene radnje obrade podatka o ličnosti u okviru izvođenja ServiceDesk usluga da izvode i partneri, koji su nezavisni subjekti od ponuđača ServiceDesk usluga. Spisak partnera 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 usluga u skladu sa odredbom člana 45. stav 2 Zakona o zaštiti podataka o ličnosti ("Sl. glasnik RS", br. 87/2018), kao i u smislu odredaba stava 2. člana 28. Opšte uredbe o zaštiti podataka (General data protection regulation 2016/679) da određene radnje obrade ličnih podataka poveri partnerima. U slučaju promene partnera 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 obezbediti da i za nove partnere važe jednaka pravila i uslovi u pogledu zaštite podataka o ličnosti kao i za postojeće partnere. Ako naručilac u roku od 8 dana od prijema obaveštenja ne odgovori na isto, smatra se da se ne protivi promeni partnera.

14.5. Ponuđač ServiceDesk usluga obavezuje se da neće kopirati i čuvati podatke o ličnosti iz tačke 14.1., osim u meri, u kojoj je to neophodno za izvođenje ServiceDesk usluga, a i to samo za neophodan period, dok će posle završetka perioda takvu kopiju podataka efikasno i nepovratno obrisati.

14.6. Ponuđač ServiceDesk usluga će za svakog naručioca voditi evidenciju radnji obrade podataka o ličnosti u skladu s odredbama člana 47. Zakona o zaštiti podataka o ličnosti ("Sl. glasnik RS", br. 87/2018), kao i u smislu odredaba člana 30. Opšte uredbe o zaštiti podataka (General data protection regulation 2016/679).

14.7. Ponuđač ServiceDesk usluga će naručioca bez nepotrebnog odlaganja obavestiti o svim utvrđenim kršenjima zaštite podataka o ličnosti iz tačke 14.1., osim ako nije verovatno da bi kršenjem zaštite podataka o ličnosti 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 propise o zaštiti podataka o ličnosti.

14.8. Ponuđač ServiceDesk usluga će naručiocu na njegov pisani zahtev dostaviti informacije, potrebne za dokazivanje ispunjavanja obaveze naručioca u pogledu ugovorne obrade podataka o ličnosti iz tačke 14.1..

14.9. Ponuđač ServiceDesk usluga će naručiocu na njegov pisani zahtev dostaviti informacije, koje su potrebne ili korisne za to, da naručilac može da odgovori na zahteve za ostvarivanje prava pojedinaca, na koje se odnose podaci o ličnosti iz tačke 14.1. Ponuđač ServiceDesk usluga u vezi s tim naručiocu ne obezbeđuje bilo kakve tehničke i organizacione mere.

14.10. Ponuđač ServiceDesk usluga će naručiocu na njegov pisani zahtev dostaviti informacije u pogledu obrade podataka o ličnosti iz tačke 14.1., koje su naručiocu potrebne za izradu procene uticaja u vezi sa zaštitom podataka i za postupak prethodnog savetovanja/mišljenja u skladu sa članom 55. Zakona o zaštiti podataka o ličnosti ("Sl. glasnik RS", br. 87/2018), kao i u smislu odredaba članova 35. i 36. 30. Opšte uredbe o zaštiti podataka (General data protection regulation 2016/679).

14.11. Ponuđač usluga ServiceDesk usluga će naručiocu na njegov pisani zahtev, koji mora biti podnet najmanje 8 dana unapred, omogućiti izvođenje pregleda ili revizije obrade podataka o ličnosti iz tačke 14.1. 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 obavljeni na način, koji što manje zadire proces rada ponuđača ServiceDesk usluga.

14.12. Usluge, navedene u tačkama od uključujući 14.8. do uključujući 14.11., 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.

15. Završne odredbe

15.1. Naručilac je dužan da se ažurno odaziva na pozive i upozorenja ponuđača ServiceDesk usluga.

15.2. Naručilac se obavezuje da će još 3 (tri) godine posle završetka važenja Ugovora za uslugu Pantheon™ čuvati poslovne tajne, koje su povezane sa ponuđačem ServiceDesk usluga, kao što su određene u Zakonu o privrednim društvima, i druge poverljive informacije sa kojima se upoznao u vreme važenja Ugovora za uslugu Pantheon™.

15.3. Naručilac ne sme da prava i obaveze, koji proizilaze iz Posebnih uslova ServiceDesk usluga za aplikaciju Datalab Pantheon™, u celini odnosno bilo koje pojedinačno pravo iz Posebnih uslova ServiceDesk usluga za aplikaciju Datalab da prenese na treća lica bez pisane dozvole ponuđača ServiceDesk usluga.

15.4. Ukoliko se pokaže da je bilo koja odredba Posebnih uslova ServiceDesk usluga za aplikaciju Datalab Pantheon™ ništava, to ne utiče na važenje drugih odredaba koje u celini ostaju na snazi.

15.5. Posebni uslovi ServiceDesk usluga za aplikaciju Datalab Pantheon™ predstavljaju sveobuhvatne uslove za korišćenje ServiceDesk usluga i zamenjuju sve eventualne druge dogovore o predmetu izvođenja ServiceDesk usluga, osim kada je u Posebnim uslovima ServiceDesk usluga za aplikaciju Datalab Pantheon™ određeno da ih dopunjuju pravila nekog drugog ugovora ili dokumenta.

15.6. Naručilac dozvoljava da podatke, koje ponuđač ServiceDesk usluga ili partner steknu prilikom izvođenja Posebnih uslova ServiceDesk usluga za aplikaciju Datalab Pantheon™, uključujući tokom izvođenja podrške, ponuđač ServiceDesk usluga u anonimiziranom obliku, bez identifikacije korisnika u toj prilici, može da koristi u svoje poslovne svrhe, vezane isključivo za podršku, dijagnostiku, testiranje, istraživanje ili za dalji razvoj aplikacije Datalab Pantheon™ ili drugih proizvoda ili usluga ponuđača ServiceDesk usluga. Ponuđač ServiceDesk usluga se obavezuje da će sa eventualnim podacima o ličnosti, koje stekne na ovaj način, postupati u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti ("Sl. glasnik RS", br. 87/2018) i u skladu sa ponuđačevom politikom zaštite ličnih podataka, a koja je dostupan na internet stranici ponuđača ServiceDesk usluga. Ponuđač ServiceDesk usluga se obavezuje da će sa eventualnim poslovnim tajnama, koje stekne na ovaj način, postupati u skladu sa Zakonom o privrednim društvima ("Sl. glasnik RS", br. 36/2011, 99/2011, 83/2014 - dr. zakon, 5/2015, 44/2018, 95/2018, 91/2019, 109/2021 i 19/2025). Ponuđač ServiceDesk usluga ni u kom slučaju nije odgovoran naručiocu ili trećim licima, ako mu je naručilac lične podatke, poslovne tajne ili bilo koju drugu vrstu podataka dostavio neopravdano ili bez odgovarajućeg pravnog osnova ili u suprotnosti sa važećim zakonodavstvom.

15.7. U slučaju spora u vezi sa bilo kojom odredbom Posebnih uslova ServiceDesk usluga za aplikaciju Datalab Pantheon™ nadležan je Privredni sud u Beogradu, a primenjuje se pravo Republike Srbije.