

Ugovor o pretplati na softver i usluge

Predgovor

Ovaj Ugovor o pretplati („Ugovor”) na softver i usluge između HILTI CROATIA d.o.o., Ljudevita Posavskog 29 Sesvete, Hrvatska („Pružatelj usluga”) i vas („Kupac”) stupa na snagu (i) nakon što Kupac elektronički prihvati Narudžbenicu ili (ii) nakon što obje Strane potpišu Narudžbenicu u pisanom obliku ili elektronički putem DocuSigna (svaka na „Datum stupanja na snagu”), pri čemu u svakom slučaju Narudžbenica sadržava uvjete iz ovog Ugovora, uključujući njegov Prilog 1 (Ugovor o razini usluga) i Prilog 2 (Ugovor o obradi podataka) putem upućivanja. Pružatelj usluga i Kupac mogu se zajednički nazivati „Strane” ili pojedinačno „Strana”. Pružatelj usluga namjerava odobriti Kupcu pravo na uporabu softvera putem pretplate na Uslugu, a Kupac se namjerava pretplatiti na takav softver. Osim softvera i povezanih usluga neophodnih za pružanje softvera, Strane se mogu dogovoriti da će Pružatelj usluga pružati posebne „Profesionalne usluge” u skladu s uvjetima iz ovog Ugovora.

Zato su se Strane sporazumjele, uzimajući u obzir odredbe navedene u Predgovoru, kako slijedi:

1. Kako će kupac upotrebljavati uslugu.

1.1 Obveze pružatelja usluga. Pružatelj usluga učinit će softver i usluge potrebne za pružanje softvera (softver i usluge u daljnjem tekstu zajedno i pojedinačno mogu se nazivati i „Usluga” ili „Usluge”) dostupnima Kupcu kako je opisano u Opisu usluga i u Posebnim uvjetima za usluge (zajedno u daljnjem tekstu „Opis usluga”) na koje se upućuje u Narudžbenicama i u skladu s uvjetima iz ovog Ugovora. Pružatelj usluga može s vremena na vrijeme izmijeniti Usluge, uz uvjet da takve izmjene ne umanjuju znatno ukupnu Uslugu. Pružatelj usluga želi Kupcu pružiti pristup softveru u roku od dva (2) radna dana od Datuma stupanja na snagu, osim ako je drukčije navedeno u Opisu usluga. Softver se može sastojati od mrežne aplikacije koja se Kupcu pruža u obliku softvera kao usluge i mobilne aplikacije koju Kupac instalira na svoj mobilni uređaj. Dogovoreni opseg i kvaliteta Usluga navedeni su isključivo u Opisu usluga. Javne izjave u vezi s Uslugom koju je pružio Pružatelj usluga ili njegovi agenti smiju se davati samo ako ih Pružatelj usluga izričito pismeno potvrdi. Bez obzira na odjeljak 7.1, informacije i specifikacije sadržane u Opisu usluga ne smatraju se jamstvom u pogledu kvalitete Usluge ni bilo kojom drugom vrstom jamstva, osim ako ih Pružatelj usluge nije potvrdio kao takve u pisanom obliku. Pružatelj usluga može povremeno ažurirati i poboljšati Usluge; sva takva ažuriranja, što znači softver koji ispravlja „Nedostatke” (kako su definirani u odjeljku 7.4) u Uslugama i/ili uključuje manja poboljšanja Usluga, uključena su u Ugovor. Uz ažuriranja, Pružatelj usluga može ponuditi nadogradnje i/ili Dodatne usluge ovim uslugama, pri čemu „Nadogradnje” znače nove mogućnosti ili funkcionalnosti usluga, a „Dodatne usluge” znače (i) nove i/ili dodatne pakete funkcija u obliku zasebnih modula Usluga ili (ii) integracije odnosno aplikacije za povezivanje s drugim softverskim aplikacijama društva Hilti ili trećih strana. Nadogradnje i Dodatne usluge podliježu Ugovoru samo ako ih je Kupac naručio i platio zasebno, pri čemu se mogu primijeniti dodatni uvjeti.

1.2 Sistemski preduvjeti. Da bi Kupac mogao raditi s Uslugama ili ih upotrebljavati, moraju biti zadovoljeni određeni sistemski preduvjeti opisani u Opisu usluga, koji se mogu mijenjati prema diskrecijskoj odluci Pružatelja usluga. Specifikacija sistemskih preduvjeta nije dio obveza Pružatelja usluga prema ovom Ugovoru. Kupac je jedini odgovoran za zadovoljavanje svih sistemskih preduvjeta potrebnih za rad ili upotrebu Usluga. Pružatelj usluga nije odgovoran za probleme, stanja, kašnjenja, kvarove i druge gubitke ili štete nastale zbog toga što Kupac ne ispunjava sistemske preduvjete i/ili povezane s mrežnim vezama Kupca, telekomunikacijskim vezama ili uzrokovane internetom.

1.3 Ovlašteni korisnici. Ako u Opisu usluga nije drukčije definirano, Ovlašteni korisnici znače Zaposlenike Kupca koje je Kupac ovlastio za upotrebu Usluga u skladu s uvjetima Ugovora („Ovlašteni korisnici”). Kupac će dodijeliti pristup softveru svojim Ovlaštenim korisnicima kako bi omogućio registraciju, pristup i upotrebu Usluga u skladu s uvjetima iz ovog Ugovora, sukladno odjeljku 3.3.

1.4 Obveze Kupca. Kupac mora osigurati (i) da su njegovi Ovlašteni korisnici unijeli potpune i točne informacije o poduzeću i osobi tijekom registracije i da nisu, između ostalog, upotrebljavali pseudonime, (ii) da njegovi Ovlašteni korisnici upotrebljavaju Uslugu u skladu s uvjetima iz ovog Ugovora i (iii) da njegovi Ovlašteni korisnici ulažu razumne napore kako bi spriječili neovlašten pristup Usluzi ili uporabu zaposlenicima koji se ne smatraju Ovlaštenim korisnicima ili trećim stranama i da će odmah obavijestiti Pružatelja usluga o svakom takvom neovlaštenom pristupu ili upotrebi.

2. Naknada za pretplatu, plaćanje i porezi

2.1 Naknada za pretplatu. Kupac će Pružatelju usluga u zamjenu za pružanje Usluga platiti naknadu za pretplatu dogovorenu u Narudžbenici.

2.2 Uvjeti plaćanja. Uvjeti plaćanja navedeni su u Narudžbenici.

2.3 Porezi. Naknada za pretplatu pružatelja usluga u pravilu ne uključuje poreze. Kupac je odgovoran za plaćanje svih poreza na promet, poreza na uporabu i poreza na dodanu vrijednost povezanih s primanjem Usluga navedenih dalje u tekstu, ali isključujući poreze na temelju bruto primitaka, neto prihoda ili imovine Pružatelja usluga. Ako je Pružatelj usluga obavezan platiti ili naplatiti porez za koji je prema ovom odjeljku odgovoran Kupac, Pružatelj usluga izdat će Kupcu račun na odgovarajući iznos koji će Kupac biti dužan platiti, osim ako Kupac ne pruži Pružatelju usluga valjanu potvrdu o oslobodenju od poreza koju je izdalo nadležno porezno tijelo.

3. Prava vlasništva

3.1 Korporacija Hilti. Korporacija Hilti, Feldkircherstrasse 100, FL-9494 Lihtenštajn („Korporacija Hilti”) isključivo i neograničeno zadržava vlasništvo, pridržava sva prava intelektualnog vlasništva nad uslugama, pri čemu prava intelektualnog vlasništva znače prava prema bilo kojem običajnom pravu, zakonu i druga prava industrijskog vlasništva i prava intelektualnog vlasništva, uključujući autorska prava, zaštitne žigove, poslovne tajne, patente i druga prava vlasništva izdana, pridržavana ili provediva prema bilo kojem primjenjivom zakonu bilo gdje u svijetu te sva moralna prava u vezi s tim („Prava intelektualnog vlasništva”). Korporacija Hilti Pružatelju usluga daje pravo da Kupcu dodijeli pravo uporabe Usluga u skladu s uvjetima iz ovog Ugovora.

3.2 Pridržavanje prava. Podložno ograničenjima prava izričito dodijeljenih prema ovom Ugovoru, Kupcu se prema ovom Ugovoru ne dodjeljuje nijedno pravo osim prava izričito navedenih ovdje. Kupac pridržava sva prava zaštite i uporabe svojih podataka, drugih softvera koji ne pripadaju Pružatelju usluga i drugog intelektualnog vlasništva kojem Pružatelj usluga može povremeno imati pristup tijekom obavljanja Usluga.

3.3 Dodjela prava. Kupcu se tijekom trajanja Ugovora dodjeljuju prava pristupa i uporabe Usluga kako je dogovoreno u Narudžbenici, pri čemu su mu dostupne sljedeće mogućnosti:

- Imenovani korisnik.** Neisključivo, neprenosivo pravo davanja ovlaštenja imenovanim Ovlaštenim korisnicima za pristup Uslugama na daljinu i uporabu funkcija usluga do broja Imenovanih korisnika definiranih u Narudžbenici. Nakon obavještanja Pružatelja usluga Kupac će moći zamijeniti jednog imenovanog Ovlaštenog korisnika drugim.
- Istodobni korisnik.** Neisključivo, neprenosivo pravo davanja ovlaštenja za pristup Uslugama na daljinu i uporabu funkcija usluga maksimalnom broju istodobnih aktivnih korisničkih upotreba definiranih u Narudžbenici. Istodobne aktivne korisničke upotrebe znače pristupanje i/ili uporabu Usluga putem (i) radiofrekvencijskog uređaja, (ii) osobnog računala, (iii) katodne cijevi i (iv) terminala za videoprikaz koji je prijavljen i povezan na Usluge.
- Poslovna uporaba.** Neisključivo, neprenosivo pravo davanja ovlaštenja svim Ovlaštenim korisnicima Kupca za pristup Uslugama na daljinu i uporabu funkcija Usluga do maksimalnog broja definiranih u Narudžbenici (ako postoji).

3.4 Dokumentacija. Pružatelj usluga osigurat će odgovarajuće korisničke priručnike za Uslugu na zahtjev Kupca.

3.5 Ograničenja. Kupac ne smije (i) davati licencije, davati podlicencije, prodavati, preprodavati, unajmljivati, iznajmljivati, prenositi, dodjeljivati, distribuirati, dijeliti na ograničeno vrijeme, nuditi u uredu ili na bilo koji drugi način učiniti Uslugu dostupnom bilo kojoj trećoj strani, osim Ovlaštenim korisnicima; (ii) preinačiti, kopirati ili izraditi bilo koja izvedena djela na temelju Usluga; (iii) predstavljati ili zrcaliti bilo koji sadržaj koji čini dio Usluga, osim na kupčevim vlastitim intranetima za vlastite poslovne svrhe; (iv) primijeniti povratno inženjerstvo ili rastaviti Uslugu ili bilo koji njezin dio ako to nije dopušteno važećim zakonom; (v) pristupiti Usluzi radi izrade bilo kojeg komercijalno dostupnog proizvoda ili Usluga; (vi) kopirati bilo koje značajke, funkcije, sučelja ili grafiku Usluga ili bilo koji njihov dio ni (vii) upotrebljavati Uslugu na bilo koji način koji prekoračuje opseg uporabe dopušten ovim Ugovorom.

3.6 Podatci Kupca. Podatci Kupca označavaju podatke ili informacije koje je Kupac ili njegov Ovlašteni korisnik dao ili prenio u vezi s Uslugama, pri čemu podatci Kupca ne smiju sadržavati nelegalne, opscene, prijetnje ili na drugi način zakonom zabranjene ili nedopuštene materijale, uključujući materijale kojima se krše prava na zaštitu privatnosti ili se ometa rad Usluga odnosno podataka koje ona sadrži. Između Pružatelja usluga i Kupca, Kupac je vlasnik Podataka Kupca i (u mjeri u kojoj Podatci Kupca sadrže osobne podatke) odgovorni je voditelj obrade podataka Kupca (prema definiciji iz primjenjivog zakona o zaštiti podataka). Pružatelj usluga Podatcima Kupca smije pristupati samo kada je to: (i) potrebno za reagiranje na probleme vezane za Usluge ili druge tehničke probleme, (ii) potrebno za pružanje takvih Podataka o kupcu Ovlaštenim korisnicima, (iii) neophodno za izvršavanje njegovih obveza, (iv) potrebno za obavljanje Usluga, (v) zatražio Kupac u pisanom obliku, (vi) drukčije izričito određeno uvjetima iz ovog Ugovora (uključujući njegove priloge) ili (vii) dopušteno izričito privolom Kupca. Strane su suglasne da Pružatelj usluga i/ili Društva povezana s Pružateljem usluga mogu upotrebljavati Podatke o kupcu u anonimiziranom obliku (tj. u obliku koji se ne može povezati s pojedinačnim Zaposlenikom) za razvoj, održavanje i poboljšanje Usluga i proizvoda grupe društava Pružatelja usluga, radi prilagodavanja proizvoda i Usluga potrebama Kupca i istraživanja tržišta tijekom važenja ovog Ugovora i nakon toga. Pružatelj usluga Podatcima Kupca i povezanim sustavima odnosno mrežama i uređajima može pristupiti u mjeri u kojoj je to nužno za pružanje Usluga i/ili održavanje i/ili daljinsku podršku, kako je dodatno opisano u Prilogu 1.

3.7 Doprinosi Kupca. Kupac ovime Korporaciji Hilti daje besplatnu, globalnu, prenosivu, podlicencirajuću, neopozivu, trajnu licenciju za upotrebu ili uvrštavanje u Usluge bilo kojeg doprinosa, prijedloga, zahtjeva za poboljšanjem, preporuka ili drugih povratnih informacija Kupca koje se odnose na Usluge („Doprinosi Kupca”). Korporacija Hilti i/ili Pružatelj usluga nemaju obvezu uvrstiti Doprinosi Kupca u Usluge.

4. Povjerljivost.

4.1 Povjerljivost. Povjerljive informacije znače (a) izvorni kod softvera, (b) podatke o Kupcu i (c) poslovne ili tehničke informacije svake Strane, uključujući, između ostalih, bilo koje informacije povezane sa softverskim planovima, dizajnama, troškovima, cijenama i imenima, financijama, marketinškim planovima, poslovnim prilikama, osobljem, istraživanjem, razvojem i znanjima ili vještinama. Jedna Strana neće otkriti niti upotrebljavati nikakve Povjerljive podatke druge Strane u bilo koju svrhu izvan opsega ovog Ugovora, osim uz prethodno pismeno dopuštenje druge Strane ili kada to zahtijeva zakon i dopušta odjeljak 4.2 u nastavku. Svaka Strana sukladna je štiti Povjerljive informacije druge Strane na isti način na koji štiti vlastite Povjerljive informacije slične vrste (ali ni u kojem slučaju ne upotrebljavajući manje od razumnog stupnja skrbi i razumnih tehnoloških industrijskih normi).

4.2 Prisilno otkrivanje. Ako je Strana po zakonu prisiljena otkriti Povjerljive informacije druge Strane, odmah će drugoj Strani dostaviti prethodnu obavijest o takvom prisilnom otkrivanju (u mjeri u kojoj je to zakonski dopušteno) i pružiti razumnu pomoć o trošku druge Strane ako druga Strana želi spriječiti ili osporiti otkrivanje.

4.3 Pravni lijek. Ako Strana otkrije ili upotrijebi (ili prijete da će otkriti ili upotrijebiti) bilo koje Povjerljive informacije druge Strane kršeći ovdje navedenu zaštitu povjerljivosti, druga Strana ima pravo, uz sve druge dostupne pravne lijekove, na privremenu mjeru za zaustavljanje takvih postupaka kada Strane priznaju da drugi dostupni pravni lijekovi nisu odgovarajući.

4.4 Izuzeća. Povjerljive informacije ne uključuju nijednu informaciju: (i) koja jest ili postane općepoznata javnosti bez kršenja bilo koje obveze prema drugoj Strani, (ii) koja je bila poznata Strani prije nego što ju je druga Strana otkrila bez kršenja bilo koje obveze prema drugoj Strani, (iii) koju je Strana samostalno razvila bez kršenja bilo koje obveze prema drugoj Strani ili (iv) koja je dobivena od treće strane bez kršenja bilo koje obveze prema drugoj Strani (pod uvjetom da će se s Podacima Kupca koji sadrže osobne podatke postupati u skladu sa standardima koje zahtijeva ovaj Ugovor (uključujući njegove Priloge), čak i ako je ista informacija općepoznata, javno dostupna ili na drugi način dostupna Pružatelju usluga iz drugih izvora).

5. Ograničenja uporabe.

5.1 Ograničenja uporabe usluga i funkcionalna ograničenja („**Ograničenja uporabe**“) utvrđena su u Opisu usluga i Kupac ih se mora u cijelosti pridržavati i uzeti u obzir pri uporabi Usluga. Neovisno o odjeljku 8.3, Kupac se odriče svih potraživanja i pravnih lijekova u pogledu jamstava i odgovornosti koje proizlaze iz toga što Kupac nije upotrebljavao Usluge u skladu s Ograničenjima uporabe.

5.2 Poslovni korisnici. Usluge su namijenjene i osmišljene isključivo za to da ih upotrebljavaju profesionalni poslovni korisnici u sektorima građevinarstva i potkonstrukcija, energetskom sustavu i održavanju zgrada, a nisu namijenjene za uporabu ni u kojoj drugoj djelatnosti ili da ih upotrebljavaju privatni krajnji potrošači („**Područje uporabe**“). Neovisno o odjeljku 8.3, Kupac se odriče svih potraživanja i pravnih lijekova u pogledu jamstava i odgovornosti koje proizlaze iz toga što je Kupac upotrebljavao Usluge izvan Područja uporabe.

6. Kupčeva odgovornost za obeštećenje.

6.1 Obeštećenje na teret Kupca. Kupac će Pružatelja usluga obešteti, braniti i neće ga smatrati odgovornim ni za koje potraživanje treće strane i/ili novčane kazne u vezi s: (i) Kupčevom upotrebom Usluga kojom se krše Ograničenja uporabe navedena u odjeljku 5.1; (ii) Kupčevim kršenjem primjenjivog zakona o zaštiti podataka ili (iii) Podacima Kupca i bilo kojim drugim informacijama ili materijalima koji se prenose ili upotrebljavaju zajedno s Uslugama. Pružatelj usluge razumno će surađivati u obrani od takvog potraživanja ako to zatraži Kupac, pri čemu će mu Kupac nadoknaditi razumne troškove nastale u vezi s takvom suradnjom. Kupac će, ako tako odluči Pružatelj usluga, imati isključivo ovlaštenje za obranu od potraživanja ili podmirivanje potraživanja, pod uvjetom da takvo podmirivanje ne uključuje nikakvo plaćanje koje bi morao izvršiti Pružatelj usluga ili priznavanje pogrešnog postupanja.

7. Ograničeno jamstvo i pravni lijek u slučaju Nedostataka.

7.1 Jamstva pružatelja usluga. Pružatelj usluga jamči da su Usluge materijalno pružene u skladu s Opisom usluga.

7.2 Jamstva Kupca. Kupac jamči da će upotrebljavati Usluge sukladno uvjetima ovog Ugovora te da upotreba Usluga ne predstavlja nepridržavanje bilo kojeg zakona ili propisa.

7.3 Ograničenje jamstava. Osim kako je izričito navedeno u odjeljku 7.1, Pružatelj usluga ne daje nikakva jamstva i izričito se odriče svih ostalih jamstava, uvjeta i izjava u usmenom ili pisanom obliku, izričito ili prešutno ili proizašlih ih upotrebe Usluga, uključujući, između ostalog, nekršenje, mogućnost prodaje Usluga, njihovu prikladnost za određenu svrhu, ispunjavanje zahtjeva Kupca ili zadovoljavajuću kvalitetu. Pružatelj usluga ne jamči da će se Usluge pružati bez prekida ili bez Nedostataka u materijalu ili vlasništvu. Pružatelj usluga ne jamči da Usluge neće prouzročiti gubitak ili štetu nastalu prijenosom podataka putem komunikacijskih mreža ili uređaja.

7.4 Pravni lijekovi u pogledu jamstva. Kupac će pisanim putem i bez nepotrebnog odlaganja obavijestiti Pružatelja usluga o svim navodnim Nedostacima usluge, uključujući opis navodnog Nedostataka, pri čemu izraz nedostatak znači materijalno odstupanje od jamstva u skladu s gornjim odjeljkom 7.1. Sve legitime Nedostatke Pružatelj usluga otklonit će u razumnom roku koji odredi Pružatelj usluga; Pružatelj usluga može po vlastitom nahođenju odlučiti hoće li otkloniti određeni Nedostatak popravkom (npr. zaobilaznim rješenjem) ili isporukom zamjenske Usluga. Pružatelj usluga može otkloniti Nedostatak i pomoću sredstava na daljinu, a u tu svrhu može pristupiti Podacima Kupca, sustavima i/ili uređajima na daljinu. Ako Pružatelj usluga ne može otkloniti Nedostatak u razumnom roku, Kupac može (i) zatražiti razumno smanjenje Naknade za pretplatu na usluge ili (ii) ako Pružatelj usluga ne uspije otkloniti isti Nedostatak dva uzastopna puta u razumnom roku, bilo koja Strana može raskinuti Ugovor s trenutnim učinkom. U tom slučaju, Kupac može zahtijevati naknadu štete u skladu s odjeljkom 8.

8. Ograničenje odgovornosti.

8.1 Isključenje stroge odgovornosti. U najvećoj mjeri dopuštenoj važećim zakonima, isključena je objektivna odgovornost za štetu koja može nastati temeljem ovog Ugovora.

8.2 Ograničenje odgovornosti. Odgovornost Pružatelja usluga za štetu nastalu običnom nepažnjom, bez obzira na njegovu pravnu osnovu, je ovime, isključena.

8.3 Iznimke. Navedena ograničenja odgovornosti ne primjenjuju se ni na koju obveznu zakonsku odgovornost, osobito na odgovornost prema Zakonu o odgovornosti za proizvod i odgovornost za kaznena djela protiv života, tijela ili zdravlja. Osim toga, takva ograničenja odgovornosti ne primjenjuju se niako je Pružatelj usluga preuzeo određeno jamstvo i u toj mjeri.

8.4 Uzaludni troškovi. Članci 8.2 i 8.3 primjenjuju se u skladu s odgovornosti Pružatelja usluga za uzaludne troškove.

8.5 Obveza Kupca da spriječi i smanji štetu. Pružatelj usluga svakodnevno će izrađivati sigurnosne kopije cijelog sustava na kojem su pohranjeni Podatci Kupca kako bi omogućio obnavljanje tih podataka sustava u slučaju gubitka podataka. No Pružatelj usluga ne obnavlja Podatke pojedinačnih kupaca, npr. u slučaju slučajnog gubitka podataka koji je uzrokovao Kupac. Stoga je Kupac obavezan poduzeti odgovarajuće mjere za sprečavanje i smanjenje štete zbog gubitka podataka.

9. Trajanje i raskid.

9.1 Trajanje. Ovaj Ugovor stupa na snagu s Datumom stupanja na snagu i zaključuje se na neodređeno vrijeme („**Trajanje**“) ako u Narudžbenici nije navedeno drukčije.

9.2 Proizvoljni raskid. Svaka Strana može proizvoljno raskinuti cijeli ovaj Ugovor najmanje šezdeset (60) dana prije kraja kalendarskog mjeseca u pisanom obliku ako u Narudžbenici nije navedeno drukčije.

9.3 Izvanredni raskid. Dodatno, svaka Strana može izvanredno raskinuti ovaj Ugovor podložno važećim zakonskim zahtjevima.

9.4 Posljedice raskida Ugovora. Nakon što Pružatelj usluga raskine Ugovor iz bilo kojeg razloga, Kupac će odmah prestati pristupati Usluzi i upotrebljavati je na bilo koji drugi način (osim ako u nastavku nije drukčije utvrđeno). Raskid neće osloboditi Kupca obveze plaćanja bilo koje Naknade za pretplatu koja je bila obračunata ili dospjela i plativa Pružatelju usluga prije datuma stupanja raskida na snagu (ovisno o zakonskim pravima Kupca na uskraćivanje plaćanja osporenih u dobroj vjeri).

9.5 Povrat podataka Kupca. Kupac može izvući Podatke Kupca za vrijeme Trajanja Ugovora i šezdeset (60) dana nakon toga („**Razdoblje izvlačenja**“) ako u Opisu usluga nije navedeno drukčije. Pružatelj usluga, podložno pravu Pružatelja usluga da upotrebljava Podatke Kupca u anonimiziranom obliku, kako je predviđeno u odjeljku 3.6, izbrisat će Podatke Kupca ili barem blokirati takve podatke po isteku Razdoblja izvlačenja.

10. Odredbe koje ostaju na snazi. Raskid Ugovora neće utjecati ni na koja prava, pravne lijekove, obveze i odgovornosti koje proizlaze za bilo koju Stranu prema Ugovoru ni na bilo koja prava ili pravne lijekove koji proizlaze iz takvog raskida ili u vezi s njim, kako je utvrđeno u ovom Ugovoru, niti će raskid utjecati na valjanost odredbi ovog Ugovora koje će, izričito ili zbog prirode posla, ostati na snazi nakon raskida Ugovora.

10.1 Izmjene Ugovora. Pružatelj usluga pridržava pravo izmjene Ugovora i/ili Naknade za pretplatu („**Izmjena**“). Ako u Opisu usluga nije drukčije naznačeno, Pružatelj usluga obavijestit će Kupca o Izmjeni najmanje četiri (4) tjedna unaprijed („**Obavijest o izmjeni**“). Kupac ima pravo uložiti prigovor na izmjenu dva (2) tjedna prije nego što namjeravana izmjena stupi na snagu („**Datum stupanja izmjene na snagu**“). Ako Kupac ne uložiti prigovor na vrijeme, smatrat će se da Kupac prihvaća Izmjenu i Izmjena će stupiti na snagu na Datum stupanja izmjene na snagu. Ako Kupac pravovremeno uložiti prigovor, Pružatelj usluga može odlučiti nastaviti Ugovor s Kupcem prema uvjetima ovog Ugovora bez izmjene ili raskinuti Ugovor na Datum stupanja izmjene na snagu. Pružatelj usluga dužan je obavijestiti Kupca o pravu Pružatelja usluga na raskid, roku u kojem Kupac može uložiti prigovor, Datumu stupanja izmjene na snagu i posljedicama neulanjanja prigovora na Obavijest o izmjeni.

10.2 Izmjene naknade za pretplatu. Dogovorena cijena pretplate je fiksna za preostali dio kalendarske godine nakon Datuma stupanja na snagu ovog Ugovora. Nakon toga Pružatelj usluga može jednostrano povećati Naknadu za pretplatu za najviše tri posto (3 %) godišnje, a da se ne mora pridržavati postupka za Izmjenu navedenog u odjeljku 10.1 gore i da Kupac nema pravo na prigovor.

11. Uvjeti besplatnih usluga.

11.1 Besplatne usluge. Pružatelj usluga određene Usluge može pružati besplatno, kako je utvrđeno u Opisu usluga („**Besplatne usluge**“).

- 11.2 Posebni uvjeti.** Za Besplatne usluge dodatno se primjenjuju sljedeći posebni uvjeti koji će imati prednost u slučaju proturječnosti s ostalim odredbama ovog Ugovora:
- a) **Isključenje jamstva.** Odstupajući od gornjeg odjeljka 7.1, Pružatelj usluga ovime, osim za prijeverno prikrivene Nedostatke, isključuje sve izjave, jamstva, uvjete i izjave u usmenom ili pisanom obliku, izričite ili prešutne ili proizašle iz upotrebe Usluga, uključujući, između ostalog, nekršenje, mogućnost prodaje Usluga, njihovu prikladnost za određenu svrhu, ispunjavanje zahtjeva Kupca ili zadovoljavanje kvaliteto. Pružatelj usluga ne jamči nikakvu dostupnost Usluga niti da će se Usluge pružati bez prekida ili bez nedostataka u materijalu ili vlasništvu. Pružatelj usluga ne jamči da Usluge neće prouzročiti gubitak ili štetu nastalu prijenosom podataka putem komunikacijskih mreža ili uređaja.
- b) **Ograničenje odgovornosti.** Podložno odjeljku 8.3 i odstupajući od odjeljaka 8.2 i 8.4, odgovornost Pružatelja usluga za štetu nastalu običnom nepažnjom, uključujući uzaludne troškove, neovisno od njegove pravne osnove, ovime će biti u cijelosti isključena.
- c) **Ugovor o razini usluga.** Ugovor o razini usluga, kako je naveden u Prilogu 1, ne primjenjuje se na Besplatne usluge.
- 12. Zaštita podataka.**
- 12.1 Zaštita podataka.** Što se tiče obrade Podataka Kupca za potrebe ovog Ugovora, Pružatelj usluga i Kupac ovime se slažu da će sklopiti ugovor o obradi podataka kako je navedeno u Prilogu 2 (Ugovor o obradi podataka).
- 13. Usluge koje ne isporučuje Hilti**
- 13.1 Stjecanje proizvoda i usluga koje ne isporučuje Hilti.** Pružatelj usluga ili treće strane mogu učiniti dostupnima proizvode ili usluge trećih strana, uključujući, na primjer, priključke, dodatke, implementaciju i druge savjetodavne usluge („Usluge koje ne isporučuje Hilti”). Svi takvi proizvodi ili usluge koje Kupac stekne i svaka razmjena podataka između Kupca i bilo kojeg pružatelja takvih Usluga koje ne isporučuje Hilti („Pružatelj koji nije Hilti”) isključivo je između Kupca i odgovarajućeg Pružatelja koji nije Hilti. Pružatelj usluga ne jamči i ne podržava Usluge koje ne isporučuje Hilti, bez obzira na to je li ih Pružatelj usluga označio kao „certificirane” ili drukčije, osim ako to nije izričito navedeno u Narudžbenici.
- 13.2 Usluge koje ne isporučuje Hilti i podatci KKupca.** Ako Kupac odluči s Uslugama upotrebljavati Usluge koje ne isporučuje Hilti, Kupac Pružatelju usluga daje dopuštenje da Uslugama koje ne isporučuje Hilti i pružatelju tih Usluga omogućiti pristup Podacima Kupca ako je to potrebno za interoperabilnost Usluga koje ne isporučuje Hilti i Usluga. Na upotrebu Usluga koje ne isporučuje Hilti primjenjivat će se zasebni uvjeti koje sklapaju Kupac i Pružatelj koji nije Hilti te će Kupac biti odgovoran za procjenu pružaju li ti uvjeti Pružatelja koji nije Hilti odgovarajuću zaštitu Podataka Kupca te pristup njima i preuzet će odgovornost za svako otkrivanje, izmjenu ili brisanje Podataka Kupca koje izvrši Pružatelj koji nije Hilti odnosno za svako kršenje zakona i propisa o zaštiti podataka proizašlo iz pristupa Pružatelja koji nije Hilti Podacima Kupca. Pružatelji koji nisu Hilti ne smatraju se podgovarateljima ni Podizvršiteljima obrade (kako je definirano u Ugovoru o obradi podataka) Pružatelja usluga ni bilo kojeg njegovog povezanog društva. Ni Pružatelj usluga ni njegova povezana društva neće biti odgovorni ni za kakvo otkrivanje, izmjenu, oštećenje, gubitak ili brisanje Podataka o kupcu ili za bilo kakvo kršenje primjenjivih zakona i propisa o zaštiti podataka koje je posljedica pristupa Usluga koje ne isporučuje Hilti ili pružatelja takvih Usluga.
- 13.3 Integracija s uslugama koje ne isporučuje Hilti.** Usluge mogu sadržavati značajke osmišljene za interoperabilnost s Uslugama koje ne isporučuje Hilti. Da bi upotrebljavao takve značajke, od Kupca se može zatražiti da pribavi pristup Uslugama koje ne isporučuje Hilti od njihovih pružatelja i da Pružatelju usluga odobri pristup svom Računu (računima) na takvim uslugama koje ne isporučuje Hilti. Pružatelj usluga ne može jamčiti kontinuiranu dostupnost značajki takvih Usluga i može ih prestati pružati bez prava Kupca na povrat novca, kredit ili drugu naknadu ako, na primjer i bez ograničenja, Pružatelj usluga koje ne isporučuje Hilti prestane omogućavati interoperabilnost Usluga koje ne isporučuje Hilti s odgovarajućim značajkama Usluga na način prihvatljiv Pružatelju usluga.
- 14. Profesionalne usluge.**
- 14.1 Profesionalne usluge.** Kupac može naručiti Profesionalne usluge koje nudi Pružatelj usluga. Puni opseg Profesionalnih usluga, uključujući naknadu za Profesionalne usluge, Pružatelj usluga i Kupac dogovorit će putem Narudžbenice ili zasebnog Radnog naloga („Radni nalog”), pri čemu će tamo navedeni rokovi i Naknade za profesionalne usluge služiti samo kao procjene.
- 14.2 Posebni uvjeti.** Za Profesionalne usluge dodatno se primjenjuju sljedeći posebni uvjeti koji će imati prednost u slučaju proturječnosti s ostalim odredbama ovog Ugovora:
- a) **Radni nalog.** Pružatelj usluga i Kupac mogu dogovoriti Radni nalog u pisanom obliku ili tako da Pružatelj usluge Kupcu pošalje prijedlog Radnog naloga e-poštom, a Kupac prihvatiti taj prijedlog. Pružatelj usluga pruža Profesionalne usluge sam ili putem svojih podgovaratelja. Svaki Radni nalog prema ovom Ugovoru predstavlja zaseban sporazum i svaki Radni nalog podliježe uvjetima ovog Ugovora.
- b) **Kvalificiranje profesionalnih usluga.** Ako se Strane nisu pismeno dogovorile (u mjeri u kojoj je to zakonski moguće) ili ako nema sumnje u pogledu kvalifikacije ugovora, Profesionalne usluge kvalificirat će se kao Usluge, a ne ugovori o izvođenju radova.
- c) **Obveze Kupca.** Kupac će osigurati razumnu suradnju u vezi s pružanjem Profesionalnih usluga. Takva suradnja i podrška koju osigurava Kupac uključuje, između ostalog: (i) razumnu razinu odgovaranja na zahtjeve i komunikacije Pružatelja usluga, (ii) prosljeđivanje i ustupanje Pružatelju usluga odgovarajuće i točne dokumentacije i informacija u razumnom roku, (iii) žurni pregled Profesionalnih usluga koje pruža Pružatelj usluga, (iv) u skladu sa specifikacijom potrebnog hardverskog i softverskog okruženja koju je pripremio Pružatelj usluga, stavljanje na raspolaganje svih dozvola i licencija relevantnih Strana (kao što su potrebne softverske licencije treće strane) koje su potrebne da bi Pružatelj usluga mogao pružati Profesionalne usluge. Ako je, i u mjeri u kojoj je, Pružatelju usluga potrebna tehnička infrastruktura ili pristup sustavima Kupca za obavljanje ugovornih Usluga, Pružatelj usluga i Kupac dogovorit će se o detaljima u odgovarajućem Radnom nalogu. Kupac će osoblju Pružatelja usluga odobriti pristup svojim prostorijama i tehničkoj infrastrukturi te će mu bez naknade staviti na raspolaganje dodatni uredski prostor i opremu u mjeri u kojoj je to potrebno za obavljanje ugovornih Usluga. Ako Kupac ne osigura suradnju iz ovog odjeljka, Pružatelj usluga neće biti odgovoran ni za kakve posljedice koje iz toga proizlaze, uključujući, između ostalog, kašnjenja.
- d) **Trajanje i raskid.** Sve narudžbe Profesionalnih usluga ostat će na snazi tijekom razdoblja navedenog u Narudžbenici ili u odgovarajućem Radnom nalogu ili, ako takvo vrijeme nije određeno, do završetka relevantnih Profesionalnih usluga.
- 15. Opće odredbe.**
- 15.1 Odnos između strana.** Strane su neovisni ugovaratelji. Ovaj Ugovor ne stvara niti mu je namjera stvoriti društvo osoba, franšizu, zajedničko ulaganje, agenciju, fiducijarni ili radni odnos između Strana.
- 15.2 Definicije.** Izrazi napisani velikim početnim slovom imaju značenje kako je definirano u zagradama („...”).
- 15.3 Obavijesti.** Ako ovim Ugovorom nije drukčije određeno, sve obavijesti u skladu s ovim Ugovorom moraju se dostaviti najmanje u tekstnom obliku (npr. e-poštom). Pružatelj usluga dostavit će takve obavijesti e-poštom na adresu/adrese i osobi/osobama za kontakt koje Kupac navede nakon registracije Računa Kupca za Uslugu kod Pružatelja usluga. Dodatno, Pružatelj usluga može obavijestiti Kupca izravno unutar Usluga ili objavom informacija na internetskoj stranici Pružatelja usluga. Strane su dužne odmah obavijestiti jedna drugu o svim promjenama podataka za kontakt koje su jedna drugoj dostavile. Ako Kupac ne ažurira redovito svoje podatke za kontakt, Kupac možda neće primiti Ažuriranja, Nadogradnje ili važne informacije o Uslugama.
- 15.4 Odgovijost.** Ako je bilo koja odredba ovog Ugovora ništeta, nezakonita ili neprovediva u bilo kojoj jurisdikciji, takva ništetnost, nezakonitost ili neprovedivost neće utjecati ni na koji drugi uvjet ili odredbu ovog ugovora niti će poništiti ili učiniti neizvršivim takav uvjet ili odredbu u bilo kojoj drugoj jurisdikciji. Nakon utvrđivanja da je bilo koji uvjet ili druga odredba ništeta, nezakonita ili neprovediva, Strane će u dobroj vjeri pregovarati o izmjeni ovog Ugovora radi izvršenja u najvećoj mogućoj mjeri izvorne namjere Strana na obostrano prihvatljiv način kako bi se transakcije koje se razmatraju ovim Ugovorom mogle konzumirati onako kako je prvobitno zamišljeno u najvećoj mogućoj mjeri. Ako ovaj Ugovor sadrži nedostatke, smatrat će se da su se ugovorne Strane sporazumjele da primjenjive zakonske odredbe popune one nedostatke oko kojih bi se sporazumjele u skladu s ekonomskim ciljevima Ugovora i njegovom svrhom da su znale za taj nedostatak.
- 15.5 Odricanje i kumulativni pravni lijekovi.** Nijedan propust ili odgoda bilo koje Strane u ostvarivanju bilo kojeg prava prema ovom Ugovoru ne predstavlja odricanje od tog prava. Ako ovdje nije izričito navedeno, ovdje navedeni pravni lijekovi dopunjuju, a ne isključuju bilo koji drugi pravni lijek Strane.
- 15.6 Podgovaratelj.** Pružatelj usluga može angažirati podgovaratelje za pružanje Usluga. Ako pružanje podgovorenenih Usluga zahtijeva obradu osobnih podataka, primijenit će se zahtjevi i obveze utvrđeni Ugovorom o obradi podataka.
- 15.7 Ustupanje.** Nijedna Strana ne može ustupiti nijedno od svojih prava ili obveza prema ovom ugovoru, bilo po zakonu ili na drugi način, bez prethodne pismene privole druge Strane (ta se privola neće nerazumno uskratiti). Neovisno o prethodno navedenom, Pružatelj usluga u svakom će trenutku imati pravo, bez ikakve privole Kupca, ustupiti bilo koja potraživanja koja proizlaze iz ovog Ugovora i sva sigurnosna i pomoćna prava koja se odnose na bilo koju treću stranu, pri čemu Kupac nema pravo na prijeboj tražbina osim nespornih ili zakonski utvrđenih vlastitih tražbina s tražbinama Pružatelja usluga ili trećih strana kojima je Pružatelj usluga ustupio svoja prava i/ili prenio svoje obveze prema ovom Ugovoru.
- 15.8 Mjerodavno pravo i mjesto nadležnosti.** Za ovaj Ugovor mjerodavni su isključivo zakoni Republike Hrvatske isključujući Konvenciju o međunarodnoj prodaji robe. Isključivo mjesto nadležnosti za sporove u vezi s ovim Ugovorom jest nadležni sud za sjedište Pružatelja softvera. Međutim, Pružatelj softvera ima pravo pokrenuti postupak na sudu koji je nadležan za mjesto poslovanja Kupca. Sve Strane ovime priznaju nadležnost tih sudova i odriču se bilo kakvih prigovora mjestu nadležnosti.
- 15.9 Daljnje odredbe.** Narudžbenica, uključujući Opis usluga na koji se poziva, ovaj Ugovor i njegovi Prilozi čine cjelokupni sporazum između Strana u vezi s predmetom ovog Ugovora. Nema nikakvih sporazuma, izjava, jamstava, obećanja, zavjeta ni obveza osim onih koji su ovdje izričito navedeni. Ovaj Ugovor zamjenjuje sve prethodne sporazume, prijedloge ili izjave, pisane ili usmene, koji se odnose na predmet Ugovora. U slučaju proturječnosti između ovog Ugovora i jednog ili više dokumenata koji čine njegov prilog ili se na njih u Ugovoru poziva, dokumenti će se tumačiti dosljedno u mjeri u kojoj je to razumno izvedivo, ali u slučaju bilo kakve nedosljednosti, uzimat će se u obzir sljedećim redoslijedom: (1) Narudžbenica, (2) Opis usluga, (3) ovaj Ugovor i (4) njegovi Prilozi. Bez obzira na bilo koju jezičnu proturječnost u njima, nijedan uvjet naveden u Narudžbenici Kupca ili bilo kojem dokumentu Kupca za naručivanje neće biti izvršten u ovaj Ugovor niti će činiti bilo koji dio ovog Ugovora, a svi takvi uvjeti bit će ništetni.

15.10 Zahtjev u pogledu oblika. Osim usmenih dogovora nakon zaključenja sporazuma, nijedna izmjena, dopuna ili odricanje od bilo koje odredbe ovog Ugovora neće biti učinkovite, osim ako se s njima u tekstnom obliku (npr. e-pošti, obavijesti itd.) ili u pisanom obliku ne suglasi Strana kojoj se izmjena, dopuna ili odricanje nameće. Smatra se da je prijenos telefaksom, e-poštom ili bilo kojim drugim ekvivalentnim oblikom elektroničke razmjene ili izvršenja u skladu s takvim zahtjevom, u pogledu oblika. Strane nadalje priznaju i slažu se da se ovaj Ugovor može izvršiti, razmijeniti, pohraniti i obraditi primjenom bilo kojeg oblika jednostavnih ili naprednih e-potpisa (npr. DocuSign itd.) i da će takvi e-potpisi udovoljavati zahtjevu u pogledu pisanog oblika. Strane se slažu da neće osporavati autentičnost ili ispravnost samo zato što se Narudžbenica i/ili Ugovor izvršavaju samo u elektroničkom obliku.

15.11 Viša sila. Nijedna Strana neće biti odgovorna za kašnjenje ili propust u izvršavanju bilo koje od svojih obveza prema ovom Ugovoru (osim plaćanja novca) u mjeri u kojoj su takva kašnjenja ili propusti nastali iz razloga koji su izvan njezine razumne kontrole, uključujući višu silu, požare, poplave, pandemije, zemljotrese, štrajkove radnika, objave rata, terorizam ili građanske nemire („Viša sila”). Svaka će Strana, ako je moguće, odmah pismeno obavijestiti drugu ako na nju utječe ili će utjecati Viša sila. Ako se događaj Više sile nastavi u neprekidnom trajanju od 60 dana, obje Strane imaju pravo raskinuti ovaj Ugovor.

Prilog 1 (Ugovor o razini usluga) Ugovoru o pretplati na softver i usluge

1. Dostupnost usluga

1.1. Ciljna mjesečna razina dostupnosti usluge

Pružatelj usluga uložiti će komercijalno razumne napore da Uslugu učini dostupnom dvadeset četiri (24) sata dnevno, sedam (7) dana u tjednu (24/7) s ciljanim mjesečnim zajamčenim pružanjem Usluge od devedeset pet posto (95 %), što znači da je za pristup Usluzi (mrežnoj aplikaciji ili aplikaciji za pametni telefon) postavljen cilj dostupnosti u 95 % slučajeva tijekom cijelog kalendarskog mjeseca („Ciljana mjesečna razina dostupnosti usluge“). Kupac prihvaća da su Ciljane mjesečne razine dostupnosti usluge samo ciljevi i ne mogu se jamčiti.

Navedene Ciljane mjesečne razine dostupnosti usluge ne uključuju: (i) planirani prekid Usluge (kako je navedeno u odjeljku 1.2. u nastavku) i (ii) bilo koju nedostupnost uzrokovanu okolnostima izvan razumne kontrole Pružatelja usluga, uključujući između ostalog višu silu, pandemije, djelovanje vlade, poplave, požare, zemljotrese, građanske nemire, teroristička djela, štrajkove ili druge radničke probleme (osim onih koji uključuju zaposlenike Pružatelja usluga), napade uskraćivanjem Usluge, kao i kvarove ili kašnjenja povezana s računalima, telekomunikacijama, pružateljima internetskih usluga ili usluge hostinga koje obuhvaćaju hardver, softver ili energetske sustave koji nisu u posjedu ili pod razumnom kontrolom Pružatelja usluga.

1.2. Planirani prekid usluge.

U svrhu podrške ili održavanja Usluge (uključujući, između ostalog, provođenje Ažuriranja) Usluga može doživjeti Planirani prekid usluge. U mjeri u kojoj je to razumno izvedivo, Pružatelj usluga zakazat će Planirani prekid usluge izvan općeg radnog vremena. Pružatelj usluga u dobroj će se vjeri potruditi da Kupca obavijesti o takvom Planiranom prekidu usluge što je prije moguće, ali najmanje dvadeset četiri (24) sata unaprijed putem odgovarajućih načina (npr. e-poštom ili telefonski).

1.3. Neplanirani prekid usluge.

U slučaju Neplaniranog prekida usluge pod kontrolom ili izvan kontrole Pružatelja usluga Pružatelj usluga u dobroj će se vjeri potruditi poslati obavijest Kupcu obavještavajući ga o tome. Pružatelj usluga uložiti će, nadalje, napore u dobroj vjeri kako bi osigurao razumne obavijesti o tijeku ponovnog uspostavljanja Usluge i obavijestio Kupca čim Usluga bude ponovno dostupna.

2. Podrška

2.1. Razine ozbiljnosti zahtjeva za podršku

Zahtjevi za podršku mogu se postaviti za Nedostatke Usluge (Razine ozbiljnosti 1 – 4, kako je opisano u nastavku) i za opća pitanja u vezi s Uslugom (Razina ozbiljnosti 4, kako je opisano u nastavku). U slučaju zahtjeva za podršku ozbiljnost se određuje u skladu sa sljedećim definicijama u nastavku („Razine ozbiljnosti“):

Ozbiljnost 1. Produkcijaska uporaba Usluge zaustavljena je ili je toliko ozbiljno pogođena da Kupac ne može razumno nastaviti s radom. Kupac doživljava potpuni gubitak Usluge. Funkcioniranje Usluge ključno je za posao, a situacija je hitna. Zahtjev za uslugom Ozbiljnosti 1 ima jednu ili više sljedećih karakteristika:

- Oštećeni su svi ili većina podataka, što Kupcu onemogućuje rad sa softverom (mrežnom aplikacijom i aplikacijom za pametne telefone).
- Sve funkcije ili većina funkcija nisu dostupne; nema rezervnog sustava.
- Softver (mrežna aplikacija i aplikacija za pametne telefone) se zaglavio unedogled uzrokujući kašnjenja resursa ili odgovora koja su neprihvatljiva ili traju unedogled.
- Softver (mrežna aplikacija i aplikacija za pametne telefone) nije dostupan, izuzevši Najavljene planirane i/ili priopćene Neplanirane prekide usluge.

Ozbiljnost 2. Kupac doživljava ozbiljan gubitak Usluge. Važne značajke Usluge nisu dostupne uz neprihvatljivo zaobilazno rješenje; no rad se može nastaviti u ograničenom opsegu. Zahtjev za uslugom Ozbiljnosti 2 ima jednu ili više sljedećih karakteristika:

- Važne funkcije nisu dostupne; postoji rezervni sustav.
- Softver (mrežna aplikacija i aplikacija za pametne telefone) doživljava velika kašnjenja u radu, prekoračenja vremena.

Ozbiljnost 3. Kupac doživljava manji gubitak Usluge. Učinak toga predstavlja smetnju koja može zahtijevati zaobilazno rješenje za povrat funkcionalnosti.

Ozbiljnost 4. Zahtjevi koji se ne tiču Nedostatka usluga već su vezani uz opće informacije o Usluzi.

2.2. Razine usluge za zahtjev za podršku.

Pružatelj usluga odgovorit će na zahtjev za podršku kako je opisano u odjeljku 2.4 i uložiti će komercijalno razumne napore kako bi pružio odgovor u roku opisanom u dolje navedenoj tablici. Vrijeme odgovora označava vrijeme od primanja zahtjeva za podršku od Pružatelja usluga putem jednog od Kanala za podršku definiranih u odjeljku 2.3 do primanja odgovora Pružatelja usluga o problemu koji se rješava, bilo da se u odgovoru zahtijevaju dodatne informacije ili se pružaju informacije o tijeku postupanja za rješavanje zahtjeva za podršku. Vremena odgovora primjenjiva su samo tijekom Radnog vremena, ne uključujući državne praznike u zemlji sjedišta Pružatelja usluga

Razina ozbiljnosti	Ciljano vrijeme odgovora
Ozbiljnost 1	Četiri (4) sata
Ozbiljnost 2	Jedan (1) dan
Ozbiljnost 3	Dva (2) dana
Ozbiljnost 4	Četiri (4) dana

2.3. Kanali za podršku.

Pružatelj usluga pružit će telefonsku podršku i podršku e-poštom putem službe za korisnike Pružatelja usluga („Kanali podrške“) tijekom definiranog Radnog vremena. Da bi se osiguralo da zahtjevi ozbiljnosti 1 – 3 dobiju odgovarajuću pozornost Pružatelja usluga, takvi zahtjevi za podršku moraju se podnijeti telefonski na broj za korisničku podršku. Zahtjevi za podršku ozbiljnosti 4 mogu se poslati i e-poštom. Podatci za kontakt i Radno vrijeme objavljeni su na internetu na sljedećoj [poveznici](#).

2.4. Opis postupka podrške.

Pružatelj usluga bilježi zahtjev za podršku s odgovarajućom početnom Razinom ozbiljnosti i obavještava Kupca da je zahtjev za podršku zabilježen na odgovarajući način. Ako Kupac treba dostaviti daljnje informacije, Pružatelj usluga stupit će u kontakt s Kupcem i zatražiti informacije koje nedostaju. Za posebne zahtjeve Kupca za podršku ili kritične probleme Pružatelj usluga potruditi će se izravno obavijestiti Kupca čim se pronađe zaobilazno rješenje, drugo privremeno rješenje ili pravo rješenje. Za općenite Nedostatke i poboljšanja Kupac može pronaći relevantne informacije u dokumentaciji za opću objavu i neće biti proaktivno informiran. Tijekom postupka podrške može se prilagoditi razina ozbiljnosti zahtjeva za podršku.

2.5. Pristup podatcima Kupca i upotreba alata za pomoć na daljinu.

Da bi mogao pružati Usluge podrške, Pružatelj usluga možda će morati upotrebljavati Alate za pomoć na daljinu ili pristupiti Podatcima Kupca u skladu s Ugovorom, kao i primjenjivim zakonima i propisima o zaštiti podataka. Dopuštanjem Pružatelju usluga da upotrebljava Alate za pomoć na daljinu Kupac pristaje Pružatelju usluga odobriti pristup na daljinu Podatcima Kupca i privremeni pristup i nadzor nad relevantnim računalom i/ili uređajem. Prije odobravanja pristupa na daljinu Pružatelju usluga Kupac bi trebao poduzeti odgovarajuće mjere, kao što su izrada sigurnosne kopije svojih podataka koji se nalaze na odgovarajućem uređaju i provjere da svi njegovi povjerljivi podatci koji nisu relevantni za zahtjev za podršku nisu dostupni ili razmijenjeni putem rada na daljinu. Bez privole Kupca Pružatelj usluga ne pohranjuje niti u bilo kojem obliku obrađuje podatke koji nisu vezani uz pružanu Uslugu.

2.6. Postupak eskalacije.

Ako Kupac u dobroj vjeri smatra da nije dobio kvalitetnu ili pravodobnu pomoć kao odgovor na zahtjev za podršku ili da upravi Pružatelja usluga hitno mora priopćiti važne poslovne probleme u vezi s podrškom, može eskalirati zahtjev za podršku kontaktirajući s Pružateljem usluga i zahtijevajući eskalaciju zahtjeva za podršku radi suradnje s Kupcem na izradi plana djelovanja.

3. Obveze Kupca

3.1. Dostupnost osobe za kontakt.

Kupac mora osigurati razumnu dostupnost osobe za kontakt tijekom rješavanja zahtjeva za podršku.

3.2. Obavještavanje o postupku.

Kupac je dužan Pružatelja usluga obavijestiti o sljedećim promjenama/novostima:

- svim promjenama / dodatnim informacijama koje su se dogodile / postale dostupne od pokretanja zahtjeva za podršku i koje utječu na zahtjev za podršku

- svim promjenama u okruženju sustava na lokaciji Kupca koje bi mogle utjecati na rješavanje zahtjeva za podršku
- ako zahtjev za podršku više nije valjan (npr. ako je riješen).

3.3. Sistemski preduvjeti i najnovije verzije.

Da bi ispunio uvjete za podršku, Kupac je dužan zadovoljiti minimalne Sistemske preduvjete kako je navedeno u Opisu usluga.

3.4. Komunikacija s korisničkom zajednicom.

Pružatelj usluga dužan je obavijestiti Kupca o svim događajima relevantnima za sustav (npr. obavijestiti ga o Planiranim prekidima usluge itd.) putem najava u Uslugama ili putem za to namijenjene mrežne stranice s informacijama o Uslugama. Kupac je obavezan obavijestiti svoje relevantne krajnje korisnike o tom događaju.

3.5. Izostanak suradnje.

Ako Kupac ne ispunji gore opisane obveze, Pružatelj usluga neće biti odgovoran ni za kakve posljedice koje iz toga proizlaze, uključujući, između ostalog, kašnjenja u rješavanju zahtjeva za podršku i/ili neuspjeh u zadovoljavanju bilo kojih Razina usluga koje su navedene u ovom Ugovoru.

3.6. Neprimjenjivost Ugovora o razini usluga.

Ako u Opisu usluga nije drukčije navedeno, Ugovor o razini usluga ne odnosi se na (i) besplatne usluge, (ii) usluge koje se pružaju za mobilne aplikacije, (iii) dodatne usluge i (iv) usluge koje ne isporučuje Hilti („Izuzete usluge“). Pružatelj usluga ne jamči nikakvu dostupnost za Izuzete usluge i ne pruža nikakve usluge Podrške ili ispravka za Izuzete usluge.

Prilog 2 – Ugovor o obradi podataka ili “DPA”
Ugovoru o pretplati za softver i pružanje usluga (u daljnjem tekstu “Ugovor”)

Pojmovi korišteni u ovom DPA-u imat će isto značenje kao i u Ugovoru te kako je naznačeno u daljnjem tekstu.

Ovaj DPA sklapaju:

- (i) Korisnik, koji postupa u svojstvu voditelja obrade (“**Voditelj obrade**”); i
- (ii) Pružatelj usluga, koji postupa u svojstvu izvršitelja obrade (“**Izvršitelj obrade**”);
- (iii) svaki pojedinačno “**Ugovorna strana**”, a zajedno “**Ugovorne strane**”.

Ovaj DPA treba biti u skladu s uvjetima važećih propisa o zaštiti podataka. To znači da reference i obveze GDPR-a treba na odgovarajući način primijeniti na lokalne propise o zaštiti podataka ako navedeni nisu GDPR. Ako lokalnim propisima nisu određene istovjetne obveze, tada se odredbe trebaju smatrati ugovornim obvezama koje su osmišljene za primjenu jednake razine zaštite kao što je ona koju propisuje GDPR, uz upućivanje na članke GDPR-a kao smjernice za pojašnjavanje namjere.

1. Predmet ovog DPA-a

Tijekom izvršavanja Usluga temeljem Ugovora, Pružatelj usluga postupa s osobnim podacima s obzirom na koje Korisnik postupa u svojstvu voditelja obrade u skladu s važećim propisima o zaštiti podataka (u daljnjem tekstu “**Osobni podaci korisnika**”). U ovom DPA-u navedena su prava i obveze Ugovornih strana u odnosu na zaštitu podataka u vezi s aktivnostima Pružatelja usluga koje se tiču obrade Osobnih podataka korisnika.

2. Opseg obrade

- 2.1. Pružatelj usluga će obrađivati Osobne podatke korisnika u ime i u skladu s uputama Korisnika u smislu članka 28. GDPR-a. Ugovorne strane su suglasne da je Korisnik voditelj obrade u smislu članka 4, stavka 7. GDPR-a, a Pružatelj usluga je izvršitelj obrade u smislu članka 4, stavka 8. GDPR-a.
- 2.2. Obrada Osobnih podataka korisnika od strane Pružatelja usluga vršit će se na način i u opsegu te u svrhe navedene u Opisu usluga [LINK] (“**Opis usluga**”); obrada se odnosi na vrste osobnih podataka i kategorije ispitanika te obuhvaća poslove obrade koji su navedeni u Opisu usluga, pri čemu oni poslovi koji se primjenjuju u trenutku sklapanja Ugovora od Ugovornih strana mogu također biti navedeni i u Prilogu ovom DPA-u. U slučaju bilo kakvih nepodudarnosti, odlučujući su poslovi obrade koji su navedeni u online Opisu usluga.
- 2.3. Trajanje obrade odgovara trajanju Ugovora ili kako je eventualno drukčije navedeno u Opisu usluga.
- 2.4. Pružatelj usluga pridržava pravo anonimiziranja ili agregiranja Osobnih podataka korisnika na način da više nije moguće identificirati pojedinačne ispitanike, te korištenja istih u ovom obliku u svrhe koje su navedene u Ugovoru. Ugovorne strane su suglasne da se anonimizirani Osobni podaci korisnika koji su agregirani u skladu s gornjim uvjetom više ne smatraju Osobnim podacima korisnika za potrebe ovog DPA-a.
- 2.5. Obrada Osobnih podataka korisnika od strane Pružatelja usluga u načelu će se vršiti u zemlji Pružatelja usluga ili unutar Europske unije odnosno u nekoj drugoj državi ugovornici Europskog gospodarskog prostora (EGP) ili istovjetnoj zemlji. Pružatelj usluga bez obzira na to smije obrađivati Osobne podatke korisnika u skladu s odredbama ovog DPA-a i izvan EGP-a ako unaprijed obavijesti Korisnika o mjestu obrade podataka ta ako su ispunjeni uvjeti iz Poglavlja V. GDPR-a. Ako će Osobne podatke korisnika obrađivati podizvršitelj obrade čija obrada Osobnih podataka korisnika ne podliježe GDPR-u, primjenjuje se članak 7.4 ovog DPA-a.

3. Upute od strane Korisnika

- 3.1. Pružatelj usluga će obrađivati Osobne podatke korisnika u skladu sa zabilježenim uputama Korisnika u smislu članka 28. GDPR-a, osim ako bi važeći propisi zahtijevali od Pružatelja usluga drukčije postupanje. U potonjem slučaju, Pružatelj usluga će izvijestiti Korisnika o tom pravnom zahtjevu prije obrade, osim ako se tim pravom zabranjuje takvo izvješćivanje zbog važnih razloga od javnog interesa.
- 3.2. Upute Korisnika su u načelu konačno ugovorene i zabilježene u ovom DPA-u. O odstupajućim pojedinačnim uputama ili uputama kojima se određuju dodatni uvjeti potrebno je unaprijed se posavjetovati s Pružateljem usluga kako bi se ocijenila izvedivost i procijenili troškovi. Korisnik će snositi sve dodatne troškove koje eventualno nastanu Pružatelju usluga uslijed odstupajućih pojedinačnih uputa ili uputa kojima se određuju dodatni uvjeti.
- 3.3. Bez obzira ako bi u ovom DPA-u eventualno bilo navedeno suprotno, Korisnik će biti jedina kontaktna točka Pružatelja usluga i isključivo je odgovoran za internu koordinaciju, pregled i podnošenje uputa ili zahtjeva drugih voditelja obrade (koji pripadaju grupaciji Korisnika) prema Pružatelju usluga. Pružatelj usluga će biti oslobođen svoje obveze dostave podataka ili obavješćivanja voditelja obrade ako je navedene podatke ili obavijest dostavio Korisniku. Jednako tako, Pružatelj usluga ima pravo odbiti bilo kakve upute koje mu izravno dostavi voditelj obrade koji nije Korisnik. Pružatelj usluga će biti jedina kontaktna točka Korisnika i isključivo je odgovoran za internu koordinaciju, pregled i podnošenje uputa ili zahtjeva Korisnika prema podizvršitelju (podizvršiteljima) podataka Pružatelja usluga.
- 3.4. Ako Pružatelj usluga smatra da se nekom uputom Korisnika krši ovaj DPA ili važeći propisi o zaštiti podataka, Pružatelj usluga će nakon što na odgovarajući način obavijesti Korisnika imati pravo ali ne i obvezu obustaviti izvršenje upute dok Korisnik ne potvrdi uputu. Ugovorne strane su suglasne da Korisnik snosi isključivu odgovornost za zakonitost obrade (u smislu članka 6. GDPR-a) Osobnih podataka korisnika.

4. Zakonska odgovornost Korisnika

- 4.1. Korisnik je isključivo odgovoran za dopustivost obrade Osobnih podataka korisnika te za zaštitu prava ispitanika (u smislu članka 12. do 22. GDPR-a) u odnosu između Ugovornih strana.
- 4.2. Korisnik će Pružatelju usluga pravovremeno dostaviti Osobne podatke korisnika u svrhu izvršenja Usluga te je odgovoran za kvalitetu Osobnih podataka korisnika. Korisnik će bez odlaganja i u potpunosti obavijestiti Pružatelja usluga ako, tijekom provjere rezultata Pružatelja usluga, pronađe pogreške ili nepravilnosti s obzirom na propise o zaštiti podataka ili svoje upute.
- 4.3. Korisnik će na zahtjev dostaviti Pružatelju usluga podatke navedene u članku 30, stavku 2. GDPR-a, ako isti nisu već dostupni Pružatelju usluga.
- 4.4. Ako je Pružatelj usluga u skladu s određenim prisilnim zakonskim propisom ili zahtjevom dužan dostaviti nekom vladinom tijelu ili osobi bilo kakve podatke u vezi s obradom Osobnih podataka korisnika ili surađivati s navedenim tijelima na bilo koji drugi način, Korisnik će na prvi zahtjev pomoći Pružatelju usluga u dostavi navedenih podataka i u ispunjavanju drugih obveza u pogledu suradnje, pri čemu će Korisnik snositi opravdane troškove Pružatelja usluga nastale uslijed takvih poslova.

5. Obveza povjerljivosti

Pružatelj usluga obvezat će cjelokupno osoblje koje postupa s Osobnim podacima korisnika na održavanje povjerljivosti.

6. Sigurnost obrade

- 6.1. U smislu članka 32. GDPR-a, Pružatelj usluga će provoditi potrebne i odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere, uzimajući u obzir najnovija dostignuća, troškove provedbe te prirodu, opseg, kontekst i svrhe obrade Osobnih podataka korisnika, kao i rizik različitih razina vjerojatnosti i ozbiljnosti za prava i slobode ispitanika, kako bi osigurao odgovarajuću razinu sigurnosti Osobnih podataka korisnika s obzirom na rizik.
- 6.2. Važeći skup tehničkih i organizacijskih mjera koje su na snazi može se pronaći u Opisu usluga, pri čemu one mjere koje se primjenjuju u trenutku sklapanja Ugovora od Ugovornih strana mogu također biti navedene i u Prilogu ovom DPA-u. U slučaju bilo kakvih nepodudarnosti, odlučujuće su tehničke i organizacijske mjere koje su navedene u online Opisu usluga.
- 6.3. Pružatelj usluga će imati pravo na izmjenu tehničkih i organizacijskih mjera za vrijeme trajanja ovog DPA-a, dokle god su iste u skladu sa zakonskim uvjetima.

7. Angažiranje podizvršitelja obrade

- 7.1. Korisnik daje Pružatelju usluga opće ovlaštenje za angažiranje podizvršitelja obrade s obzirom na obradu Osobnih podataka korisnika. Podizvršitelj obrade koji su već angažirani u trenutku sklapanja Ugovora navedeni su u Opisu usluga, pri čemu oni koji se primjenjuju u trenutku sklapanja Ugovora od Ugovornih strana mogu također biti navedeni i u Prilogu ovom DPA-u. U slučaju bilo kakvih nepodudarnosti, odlučujući je popis podizvršitelja obrade koji je naveden u online Opisu usluga.
- 7.2. Pružatelj usluga će obavijestiti Korisnika o bilo kakvoj eventualno namjeravanoj izmjeni u vezi s angažiranjem ili zamjenom podizvršitelja obrade putem elektroničke pošte, putem obavijesti u sklopu Usluga ili putem usluge predbilježbe koju nudi Pružatelj usluga. Korisnik ima pravo na ulaganje prigovora na angažiranje mogućeg

podizvršitelja obrade. Kod ulaganja takvog prigovora, Korisnik će navesti svoje opravdane razloge za prigovor. Ako Korisnik ne uloži prigovor u roku od četrnaest (14) kalendarskih dana od obavijesti Pružatelja usluga, njegovo pravo na ulaganje prigovora na odgovarajući angažman ističe. Ako Korisnik uloži prigovor, Pružatelj usluga ima pravo na raskid Ugovora i ovog DPA-a uz otkazni rok od pet (5) radnih dana u skladu s dodatnim specifikacijama u Ugovoru.

- 7.3. Ugovorom između Pružatelja usluga i podizvršitelja obrade moraju se potonjem odrediti iste ili slične obveze kao što su one određene Pružatelju usluga temeljem ovog DPA-a. Ugovorne strane su suglasne da se ovaj uvjet smatra ispunjenim ako je u ugovoru navedena razina zaštite koja odgovara ovom DPA-u, odnosno ako se podizvršitelju obrade odrede obveze u smislu članka 28, stavka 3. GDPR-a. Ugovorne strane su također suglasne da se ovaj uvjet može ispuniti u odnosu na pružatelje cloud usluga koji pružaju platformu, infrastrukturu ili softver kao uslugu sklapanjem svojih standardnih ugovora o obradi podataka, pod uvjetom da su isti u skladu s uvjetima u smislu članka 28. GDPR-a.
- 7.4. Pod uvjetom da su ispunjeni uvjeti članka 2.4 ovog DPA-a, odredbe ovog članka 7. ovog DPA-a također se primjenjuju u slučaju angažiranja podizvršitelja obrade čija obrada Osobnih podataka korisnika ne podliježe GDPR-u. U tom slučaju, Pružatelj usluga ima pravo i – ako uvjeti članka 2.4 ovog DPA-a nisu na drugi način ispunjeni – obvezu sklopiti ugovor s podizvršiteljem obrade u koji će biti uključene standardne ugovorne klauzule za prijenos osobnih podataka u treće zemlje u skladu s Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća u skladu s Provedbenom odlukom Komisije (EU) 2021/914 od 4. lipnja 2021. kojom se uključuje Modul 3 (Prijenos od Izvršitelja obrade do Izvršitelja obrade). Ako i u mjeri u kojoj je to potrebno za pružanje odgovarajuće razine zaštite u odgovarajućoj trećoj zemlji, navedenim ugovorom bit će osigurana dodatna zaštita potrebna u tu svrhu. Takva dodatna zaštita (ako postoji) može također biti navedena u Opisu usluga. Ugovorne strane su suglasne da će takav ugovor također ispunjavati uvjete u skladu s člankom 7.3 ovog DPA-a. Korisnik izražava svoju spremnost na suradnju u ispunjenju uvjeta u vezi odstupanja u smislu članka 49. GDPR-a u mjeri u kojoj je to potrebno.

8. Prava ispitnika

- 8.1. U smislu članka 28. (stavka 3, točke e) GDPR-a, Pružatelj usluga će pomagati Korisniku putem odgovarajućih tehničkih i organizacijskih mjera, koliko je to moguće, da ispuni obvezu potonjeg u pogledu odgovaranja na zahtjeve za ostvarivanje prava ispitnika.
- 8.2. Ako ispitanik podnese zahtjev za ostvarivanje svojih prava izravno Pružatelju usluga, Pružatelj usluga će pravovremeno prosljediti taj zahtjev Korisniku ako Pružatelj usluga bude mogao identificirati ispitnika te ako je povezivanje s Korisnikom moguće uz razumne napore.
- 8.3. Pružatelj usluga će, u granicama onoga što je razumno i potrebno, te uz nadoknadu izdataka i troškova koje Pružatelj usluga uslijed toga pretrpi i koje dokaže, omogućiti Korisniku da ispravi, izbriše, blokira ili ograniči daljnju obradu Osobnih podataka korisnika, ili da po uputi Korisnika sam ispravi, izbriše, blokira ili ograniči daljnju obradu, ako i u mjeri u kojoj Korisnik to ne može učiniti.
- 8.4. Ako ispitanik ima pravo na prenosivost podataka prema Korisniku u odnosu na Osobne podatke korisnika u smislu članka 20. GDPR-a, Korisniku će putem Usluga biti omogućeno da sam izvuče Osobne podatke korisnika. Osim toga, Pružatelj usluga može, ali nije obavezan, pomoći Korisniku u granicama onoga što je razumno i potrebno te uz nadoknadu izdataka i troškova koje Pružatelj usluga uslijed toga pretrpi i koje dokaže.

9. Obveze obavješćivanja i podrške od strane Pružatelja usluga

- 9.1. Ako Korisnik podliježe obvezi zakonskog obavješćivanja uslijed povrede sigurnosti Osobnih podataka korisnika (posebice u smislu članaka 33. i 34. GDPR-a), Pružatelj usluga će pravovremeno obavijestiti Korisnika o svim eventualnim događajima o kojima ga može izvijestiti, a koji spadaju u područje njegove odgovornosti.
- 9.2. Pružatelj usluga će pomoći Korisniku u ispunjavanju obveza obavješćivanja na zahtjev potonjeg u mjeri u kojoj je to razumno i potrebno, uzimajući u obzir prirodu obrade i informacije koje su dostupne Pružatelju usluga, te uz nadoknadu izdataka i troškova koje Pružatelj usluga uslijed toga pretrpi i koje dokaže.
- 9.3. Ako Korisnik podliježe zakonskoj obvezi provođenja procjene učinka na zaštitu podataka (posebice u smislu članaka 35. i 36. GDPR-a) ili istovjetne procjene, Pružatelj usluga će pomoći Korisniku u ispunjavanju takve obveze na zahtjev potonjeg u mjeri u kojoj je to razumno i potrebno, uzimajući u obzir prirodu obrade i informacije koje su dostupne Pružatelju usluga, te uz nadoknadu izdataka i troškova koje Pružatelj usluga uslijed toga pretrpi i koje dokaže.

10. Trajanje, raskid, brisanje i vraćanje Osobnih podataka korisnika

- 10.1. Ovaj DPA stupa na snagu na Datum stupanja na snagu Ugovora te će na njegov Datum stupanja na snagu biti sklopljen u jednakom trajanju kao i Ugovor i tumačit će se zajedno s Ugovorom kao jedan jedinstveni dokument. U slučaju nepodudarnosti između ovog DPA-a i drugih sporazuma između Ugovornih strana, posebice Ugovora, odlučujuće su odredbe ovog DPA-a.
- 10.2. Odredbe o raskidu koje su navedene u Ugovoru također se primjenjuju na ovaj DPA.
- 10.3. Pružatelj usluga će izbrisati Osobne podatke korisnika odmah nakon raskida ovog DPA-a, osim ako bi Pružatelj usluga temeljem važećih propisa bio obavezan nastaviti s pohranom Osobnih podataka korisnika. Ako Korisnik radije želi da Osobni podaci korisnika budu vraćeni prije brisanja, Korisnik mora bez odlaganja obavijestiti Pružatelja usluga kako bi potonji mogao dati Korisniku razumni rok ili kako je eventualno drukčije navedeno u Ugovoru – da sam izvuče Osobne podatke korisnika.
- 10.4. Pružatelj usluga može i nakon raskida DPA-a zadržati dokumentaciju koja služi kao dokaz uredne i točne obrade Osobnih podataka korisnika.

11. Dokazi i provjere

- 11.1. Pružatelj usluga će dostaviti Korisniku, na zahtjev Korisnika, sve podatke koji su potrebni i koji su Pružatelju usluga dostupni za dokazivanje poštivanja njegovih obveza temeljem ovog DPA-a.
- 11.2. Korisnik će imati pravo provoditi reviziju nad Pružateljem usluga s obzirom na poštivanje odredbi ovog DPA-a, posebice provedbu tehničkih i organizacijskih mjera, uključujući inspekcije u ime Korisnika od strane ovlaštenog nezavisnog stručnjaka-treće osobe.
- 11.3. Kako bi proveo inspekcije u skladu s člankom 11.2 ovog DPA-a, Korisnik ima pravo ući u poslovni prostor Pružatelja usluga u kojem se obrađuju Osobni podaci korisnika tijekom redovnog radnog vremena (od ponedjeljka do petka od 10:00 do 16:00 sati po lokalnom vremenu) nakon pravovremene prethodne obavijesti u skladu s člankom 11.5 ovog DPA-a te o vlastitom trošku, bez ometanja tjeka poslovanja i u strogoj tajnosti uz pisano preuzimanje obveze čuvanja poslovnih tajni Pružatelja usluga.
- 11.4. Pružatelj usluga je ovlašten, po vlastitoj diskrecijskoj ocjeni i uzimajući u obzir zakonske obveze Korisnika, ne otkriti podatke koji su osjetljivi s obzirom na poslovanje Pružatelja usluga odnosno ako bi Pružatelj usluga uslijed takvog otkrivanja podataka počinio povredu zakonskih ili drugih ugovornih obveza. Korisnik nema pravo na pristup podacima ili informacijama o drugim korisnicima Pružatelja usluga, odnosno njegovim podacima o troškovima, kontroli kvalitete i izvješćima o upravljanju ugovorima, ili bilo kakvim drugim povjerljivim podacima Pružatelja usluga koji nisu izravno bitni za potrebe ugovorene revizije.
- 11.5. Korisnik će pravovremeno (obično najmanje trideset (30) kalendarskih dana unaprijed) obavijestiti Pružatelja usluga o svim okolnostima u vezi s izvršenjem revizije. Korisnik može izvršiti samo jednu reviziju u svakoj kalendarskoj godini uz nadoknadu troškova.
- 11.6. Ako Korisnik angažira treću osobu za izvršavanje revizije, Korisnik će pisanim putem obvezati treću osobu na isti način na koji je Korisnik obavezan prema Pružatelju usluga u skladu s člankom 11. ovog DPA-a. Nadalje, Korisnik će pisanim putem obvezati treću osobu na održavanje tajnosti i povjerljivosti, osim ako navedena treća osoba podliježe obvezi čuvanja profesionalne tajne. Na zahtjev Pružatelja usluga, Korisnik će bez odlaganja dostaviti Pružatelju usluga ugovore o preuzimanju obveze sklopljene s trećom osobom. Korisnik ne smije angažirati bilo kojeg od konkurenata Pružatelja usluga za provođenje revizije.
- 11.7. Po vlastitoj diskrecijskoj ocjeni Pružatelja usluga, dokaz o ispunjavanju obveza temeljem ovog DPA-a može se, umjesto putem inspekcije, dostaviti na način da se podnese odgovarajuće važeće izvješće nezavisne treće osobe o reviziji ili odgovarajuća potvrda o provjeri IT sigurnosti ili zaštite podataka – npr. u skladu s ISO 27001, na temelju pristupa IT osnovne zaštite njemačkog Saveznog ureda za informacijsku sigurnost (takozvanog “BSI-Grundschrift”) ili bilo kojeg usporedivog pristupa – (“Izvješće o reviziji”), ako Izvješće o reviziji na odgovarajući način omogućuje Korisniku da se uvjeri u ispunjenje ugovornih obveza.

12. Završne odredbe

Ako bi pojedine odredbe ovog DPA-a bile nevažeće ili postanu nevažeće ili sadrže određene praznine, to neće utjecati na preostale odredbe. Ugovorne strane se obvezuju da će nevažeću odredbu zamijeniti zakonski dopuštenom odredbom koja u najvećoj mogućoj mjeri odgovara namjeri nevažeće odredbe i time ispunjava uvjete u smislu članka 28. GDPR-a.

Dodatak 1 UOP-u
(tehničke i organizacijske mjere)

Opis tehničkih i organizacijskih mjera koje provodi Izvršitelj obrade, a koje je provjerio i potvrdio Voditelj obrade:

Kontrola pristupa područjima obrade

- Uvoznik podataka provodi prikladne mjere kako bi spriječio neovlaštene osobe da dobiju fizički pristup opremi za obradu podataka gdje se Osobni podatci obrađuju ili upotrebljavaju, osobito:
 - Pristup mjestu prati se i dokumentira.
 - Pristup mjestu nadzire se i osigurava se odgovarajući sigurnosni sustav i/ili organizacija za sigurnost.
 - Posjetitelji moraju uvijek biti pod pratnjom.

Kontrola pristupa sustavima za obradu podataka

- Uvoznik podataka provodi prikladne mjere kako bi spriječio da neovlaštene osobe upotrebljavaju sustave za obradu podataka koji se upotrebljavaju za obradu Osobnih podataka ili im logički pristupaju, osobito:
 - Uspostavljene su metode identifikacije korisnika i provjere autentičnosti korisnika kako bi se odobrio kontrolirani pristup sustavu obrade.
 - Kontrola pristupa i ovlaštenja definirani su prema načelu „potrebe”.
 - Interne krajnje točke uvoznika podataka koje se upotrebljavaju za podršku softverske usluge zaštićene su kako bi se spriječio neželjeni pristup sustavima i izbjegla infiltracija zlonamjernog softvera. To obuhvaća tehnologije kao što su vatrozidi, otkrivanje virusa, otkrivanje zlonamjernog softvera, otkrivanje i sprječavanje upada i druge. Te će se tehnologije prilagoditi novim razinama na temelju ukupnog razvoja u tim područjima.

Kontrola pristupa radi upotrebe specifičnih područja sustava za obradu podataka

- Uvoznik podataka provodi prikladne mjere unutar aplikacija tako da osobe ovlaštene za upotrebu sustava za obradu podataka mogu pristupiti podacima samo u opsegu i u mjeri obuhvaćenju njegovim odobrenjem za pristup (autorizacija) te da se osobni podatci ne mogu čitati, kopirati ni izmjenjivati ili uklanjati bez odgovarajućeg odobrenja, a osobito:
 - Za osoblje Uvoznika podataka uspostavljena su pravila i osoblje je osposobljeno za pristup osobnim podacima.
 - Uvoznik podataka informira svoje osoblje o relevantnim sigurnosnim postupcima, uključujući moguće posljedice kršenja sigurnosnih pravila i postupaka.
 - Za potrebe osposobljavanja Uvoznik podataka upotrebljavat će samo anonimne podatke.
 - Pristup podacima obavlja se s kontroliranog mjesta ili putem kontroliranog mrežnog pristupa.
 - Krajnji uređaji koji se upotrebljavaju za pristup podacima zaštićeni su najnovijim mehanizmima zaštite Kupca.

Kontrola prijenosa

- Uvoznik podataka provodi prikladne mjere kako bi osigurao da se Osobni podatci ne mogu čitati, kopirati, mijenjati ni brisati bez autorizacije tijekom elektroničkog prijenosa, drugog prijenosa ili pohrane na medijima za pohranu te da ciljani subjekti za bilo kakav prijenos Osobnih podataka putem prijenosa podataka mogu biti uspostavljeni i provjereni (kontrola prijenosa podataka), a osobito:
 - Kontrola prijenosa podataka između izvoznika podataka i softverske usluge koju isporučuje Uvoznik podataka:
 - Softverske usluge uvoznika podataka upotrebljavaju enkripciju kako bi se zajamčila povjerljivost i cjelovitost/autentičnost prilikom prijenosa podataka od Izvoznika podataka do softverske usluge.
 - Kontrola prijenosa podataka između Uvoznika podataka i Podizvršitelja obrade:
 - Uz ugovorno dogovorena područja, dohvaćanje podataka dopušteno je samo za namjenske aktivnosti podrške i samo ovlaštenom osoblju za podršku.
 - Postupak autorizacije osoblja za podršku Uvoznika podataka koje obavlja prijenos podataka reguliran je definiranim postupkom.
 - Ako se podatci moraju kopirati na određeni medij za prijenos trećoj strani, s tim će se medijem postupiti razborito sukladno osjetljivošću podataka.
 - Uspostavljeni su dokumentirani postupci za siguran prijenos Osobnih podataka.

Kontrola ulaza, kontrola obrade i razdvajanje za različite svrhe

- Uvoznik podataka provodi prikladne mjere kako bi osigurao sigurnu obradu Osobnih podataka i isključivo u skladu s uputama Izvoznika podataka, a osobito:
 - Pristup podacima odvojen je zaštitom aplikacije za odgovarajuće korisnike.
 - Aplikacija podržava identifikaciju i provjeru autentičnosti korisnika.
 - Uloge u aplikaciji i pristup koji proizlazi iz njih temelje se na funkciji koja se obavlja u aplikaciji.

Kad je to razumno i izvedivo, Uvoznik podataka može u svoje softverske kontrole uvrstiti kontrole za provjeru unosa podataka i/ili za praćenje upotrebe ili izmjene podataka.