

SPLOŠNI POGOJI STORITEV SERVICE DESK ZA APLIKACIJO DATALAB PANTHEON

1. Definicije pojmov

1.1. Ponudnik Storitve Service Desk je družba Datalab SI, družba za poslovno informacijske rešitve d.o.o., s sedežem na Hajdrihovi ulici 28c, 1000 Ljubljana, z davčno številko SI99654717. Ponudnik v svojem imenu in za svoj račun sklepa licenčno pogodbo z naročnikom.

1.2. Naročnik je pravna ali fizična oseba, ki je na podlagi svojega naročila za programski paket in morebitno sklenitev dodatnih pogodb od ponudnika storitev ServiceDesk prejela predračun oziroma račun, predračun oziroma račun plačala ter nato od ponudnika storitev ServiceDesk prejela serijsko številko ter naziv registriranega naročnika, ki omogočata aktiviranje programskega paketa.

1.3. Splošni pogoji storitev ServiceDesk urejajo pogoje uporabe storitev ServiceDesk za programski paket, kar obsega podporo, pomoč in implementacijo novih in neuporabljenih funkcionalnosti programskega paketa ter so sestavni del te licenčne pogodbe.

1.4. Programski paket pomeni računalniški program Pantheon in podporno gradivo.

1.5. Računalniški program pomeni računalniški program Datalab Pantheon v kateri koli od inačic, ki so na voljo, ki sestavlja skupino datotek s programsko kodo v izvorni, prevedeni ali izvajalni obliki.

1.6. Podporna orodja in gradivo pomeni podatke, namenjene delovanju ali ponazoritvi delovanja programskega paketa, šolska gradiva, video posnetke ter druge materiale, ki jih ponudnik storitev ServiceDesk brezplačno ali proti plačilu daje na voljo naročnikom za uporabo programskega paketa. Podporno gradivo pomeni tudi pisna, zvokovna ali video navodila za uporabo programskega paketa v tiskani ali elektronski obliki in bazo znanja o uporabi programskega paketa, ki se nahaja na uporabniških spletnih straneh ponudnika storitev ServiceDesk. Podporna orodja in gradivo so lahko na voljo pod pogoji posebnih licenc.

1.7. Pisna navodila pomenijo pisna navodila za uporabo programskega paketa. Zgolj pisna navodila so relevantna za definicijo napake. Ne glede na točko 1.6. nudi ponudnik storitev ServiceDesk naročniku pisna navodila za uporabo programskega paketa zmeraj brezplačno. Pisna navodila so naročniku dostopna na spletnih straneh ponudnika storitev ServiceDesk.

1.8. Osveženi programski paket je programski paket, ki nedeljivo vključuje najnovejše uskladitve računalniškega programa Pantheon z zakonodajo, posodobitve, popravke, spremembe, izboljšave, nove rešitve in popravke napak ter ga naročnik lahko prenese in uporablja na podlagi sklenjene osveževalne pogodbe in licenčne pogodbe. Za osveženi programski paket veljajo vse določbe licenčne pogodbe, ki se nanašajo na programski paket, razen določb 2. člena (sklenitev licenčne pogodbe) in 6. člena (omejena garancija).

1.9. Pravice intelektualne lastnine so vse avtorske, sorodne, druge pravice, vključno s *sui generis* pravico izdelovalca podatkovnih baz, kot jih ureja Zakon o avtorski in sorodnih pravicah, kot tudi vse druge pravice intelektualne lastnine, zlasti pravice industrijske lastnine, kot jih ureja Zakon o industrijski lastnini, ter tudi druge pravice, podobne pravicam intelektualne lastnine, ki so predmet licenčne ali druge pogodbe, sklenjene med ponudnikom storitev ServiceDesk in naročnikom.

1.10. Licenčna pogodba pomeni pogodbo o licenci za uporabo programskega paketa ter dodatnih pravicah naročnika v povezavi s programskim paketom in določa pogoje uporabe programskega paketa. Licenčno pogodbo skleneta ponudnik storitev ServiceDesk in naročnik. Splošni pogoji storitev ServiceDesk so sestavni del licenčne pogodbe.

1.11. Dodatne pogodbe so pogodbe, ki jih ponudnik storitev ServiceDesk in naročnik skleneta ali lahko skleneta v povezavi s programskim paketom, kot so zlasti osveževalna pogodba ter druge pogodbe o storitvah.

1.12. Osveževalna pogodba je pogodba, iz katere izhajajo pravice in obveznosti ponudnika storitev ServiceDesk in naročnika v zvezi z osveževanjem programskega paketa.

1.13. Računalniška delovna postaja je ena računalniška delovna postaja ali naprava s podobno funkcionalnostjo, preko katere odjemalci uporabljajo ali dostopajo do programskega paketa in/ali podatkov naročnika, ki jih obdeluje računalniški program Pantheon.

1.14. Odjemalec je fizična oseba, ki lahko preko računalniške delovne postaje uporablja ali dostopa do programskega paketa in/ali preko računalniškega programa Pantheon dostopa do podatkov naročnika, ki jih obdeluje računalniški program Pantheon.

1.15. Vertikalna rešitev je programska, strojna ali podobna rešitev, ki dopolnjuje ali nadgrajuje računalniški program Pantheon ter omogoča uporabo ali dostop do programskega paketa in/ali podatkov naročnika, ki jih obdeluje računalniški program Pantheon.

1.16. Konektor je vsaka posamezna oseba, računalniški program oziroma druga podobna naprava ali tehnologija, ki uporablja ali je del posamezne vertikalne rešitve.

1.17. Konektor licenca je pogodba med ponudnikom storitev ServiceDesk in naročnikom, ki konektorjem omogoča uporabo ali dostop do programskega paketa in/ali podatkov naročnika, ki jih obdeluje računalniški program Pantheon. Za konektor licenco smiselno veljajo vsa določila te licenčne pogodbe, razen kadar ta licenčna pogodba za konektorje predvideva posebne določbe.

1.18. Naročilo naročnik pošlje ponudniku storitev ServiceDesk preko ponudnikovega spletnega mesta ali kako drugače ter z njim izrazi voljo za sklenitev licenčne pogodbe za željeno inačico programskega paketa ter za

sklenitev morebitnih dodatnih pogodb in v njem opredeli tudi število računalniških delovnih postaj, na katere želi naročnik namestiti oziroma na njih uporabljati programski paket.

1.19. Predračun na podlagi naročila naročniku izstavi ponudnik storitev ServiceDesk. V njem je navedena zlasti inačica programskega paketa, tržna cena, kupnina, cena dodatnih pogodb, teritorij veljavnosti licenčne pogodbe, število odjemalcev, ki smejo hkrati uporabljati programski paket, in število konektor licenc. V predračunu je tudi opredeljena dinamika plačevanja kupnine ali morebitne cene dodatnih pogodb, na primer število obrokov v določenem časovnem obdobju. Predračun vsebuje tudi napotilo na veljavnost določil te licenčne pogodbe in navedbo spletne strani, kjer je ta licenčna pogodba objavljena. Predračun v delu, kjer so navedeni inačica programskega paketa, teritorij veljavnosti licenčne pogodbe, kupnina, število odjemalcev, ki smejo hkrati uporabljati programski paket, število konektor licenc in dinamika plačevanja, postane del licenčne pogodbe.

1.20. Serijska številka je zaporedje znakov, ki jih na podlagi plačanega predračuna ali drugega dokumenta ponudnik storitev ServiceDesk posreduje naročniku.

1.21. Naziv registriranega naročnika je naziv naročnika, ki ga naročniku dodeli ponudnik storitev ServiceDesk in ga na podlagi plačanega predračuna ali drugega dokumenta posreduje naročniku.

1.22. Datum aktivacije je datum, ko je zaključena aktivacija programskega paketa, opisana v točki 2.3. licenčne pogodbe.

1.23. Tržna cena je ponudnikova priporočena prodajna cena v trenutku preračuna za uporabo ustrezne inačice programskega paketa in za dodatne naročnikove pravice v zvezi s programskim paketom iz licenčne pogodbe, pomnožena s številom odjemalcev, ki lahko sočasno uporabljajo programski paket. V tržno ceno se všteje tudi cena morebitnih konektor licenc.

1.24. Kupnina je enaka tržni ceni v trenutku oddaje naročila, zmanjšani za morebitne ponudnikove popuste in rabate ter povečani za pokritje morebitnih dodatnih stroškov in davek na dodano vrednost. Kupnina je navedena na predračunu oziroma računu.

1.25. Cena dodatnih pogodb je nadpomenka ali skupen izraz za ceno osveževanja ali druge dodatne pogodbe.

1.26. Podporniki so fizične ali pravne osebe, ki v okviru svoje dejavnosti na podlagi pogodbenega ali drugega pravnega razmerja s ponudnikom storitev ServiceDesk naročnikom nudijo podporo za programski paket in druge storitve ServiceDesk. Podporniki morajo imeti certifikat usposobljenosti za opravljanje dejavnosti podpore za programski paket in drugih storitev ServiceDesk.

1.27. Podporno orodje HelpDesk je spletna aplikacija, dostopna na ponudnikovi spletni strani, namenjeni naročnikom (<https://usersite.datalab.eu/>) in služi podpori in ostalim storitvam ServiceDesk, izmenjavi

sporočil, prijavi napak, kar vključuje prijavo napak v postopku uveljavljanja garancije, in za drugo komunikacijo med ponudnikom storitev ServiceDesk in naročnikom. Naročnik lahko do te aplikacije dostopa po prijavi na uporabniški strežnik in vpisu svojega elektronskega naslova tudi preko elektronske pošte, tako da pošlje sporočilo na pomoc@datalab.si.

1.28. Napaka je delovanje ali vsebina programskega paketa, ki je v nasprotju s specifikacijami in namembnostjo, kot so opisane pisnih navodilih.

1.29. Prijava napake pomeni vnos opisa napake s strani naročnika v aplikacijo HelpDesk, ki se posreduje podporniku.

1.30. Kritična napaka je napaka, ki onemogoča nadaljnje delo posamezni skupini naročnika in zanjo ne obstaja alternativna rešitev ter lahko resno ogrozi delovni proces, varnost ali zanesljivost podatkov.

1.31. Nekritične napake so ostale napake, ki otežujejo nadaljnje delo posamezni skupini naročnika in ne ogrozijo resneje delovnega procesa, varnosti ali zanesljivosti programske opreme.

1.32. Prijava napake pomeni vnos opisa napake s strani naročnika v aplikacijo HelpDesk.

1.33. Odzivni čas je najdaljši čas, ko ponudnik storitev ServiceDesk na poziv naročnika pristopi k odpravljanju napake, ne pa tudi čas odprave napake.

1.34. Implementacijska rešitev je sprememba ali dopolnitev določenih delov računalniškega programa Datalab Pantheon s točno določenimi programskimi izdelki, ki jo razvije ali jo je razvil partner ali tretja oseba z namenom zadostitve natančno določeni zahtevi enega ali več naročnikov.

1.35. Protokol je dnevnik aktivnosti v aplikaciji HelpDesk.

1.36. Cena storitev ServiceDesk je določena na podlagi urne oziroma intervalne postavke, ki je objavljena na spletni strani ponudnika storitev ServiceDesk. Morebitni potni stroški se obračunajo posebej.

1.37. Urna oziroma intervalna postavka za storitev ServiceDesk je postavka, kot je vsakokrat javno objavljena na spletni strani <http://www.datalab.si/cene-in-funkcije/> (zavihek Cenik storitev in podpore), vključno s tam navedenimi pogoji. V primeru neskladja med določbami teh Splošnih pogojev storitev ServiceDesk in informacijami na spletni strani <http://www.datalab.si/cene-in-funkcije/>, veljajo določbe teh Splošnih pogojev storitev ServiceDesk.

2. Postopek za aktivacijo storitev ServiceDesk

2.1. Pogoj za uporabo storitev ServiceDesk je naročilo oziroma uporaba računalniškega programa Datalab Pantheon. Naročnik ponudniku storitev ServiceDesk pošlje naročilo, ki mora vsebovati naročnikovo ime oziroma firmo, naslov oziroma sedež, davčno številko in morebitne druge identifikacijske podatke, vključno z naslovom elektronske pošte naročnika. Naročnik nosi izključno odgovornost za pravilnost in resničnost

identifikacijskih podatkov, ki jih posreduje ponudniku storitev ServiceDesk. Na podlagi naročila ponudnik storitev ServiceDesk pošlje naročniku predračun oziroma račun.

2.2. Po plačilu predračuna s strani naročnika, ponudnik storitev ServiceDesk naročniku na v naročilu naveden naslov elektronske pošte posreduje serijsko številko, naziv registriranega naročnika ter spletno povezavo, preko katere je možna aktivacija programskega paketa in storitev ServiceDesk.

2.2. Po sprejemu določi licenčne pogodbe v skladu s postopkom, določenim v licenčni pogodbi, naročnik aktivira storitve ServiceDesk tako, da v ustreznem elektronskem obrazcu, s klikom na gumb »Strinjam se« izjavi, da sprejema vsa določila Splošnih pogojev storitev ServiceDesk za računalniški program Datalab Pantheon, ki ga posledično zavezujejo. S klikom na gumb »Strinjam se« fizična oseba, ki izvede to dejanje, izjavlja, da je zakoniti zastopnik naročnika oziroma oseba, ki jo je naročnik pooblastil za izvedbo navedenega dejanja. Med tem procesom mora biti računalniška delovna postaja, s katere naročnik opravlja to dejanje, ves čas trajanja postopka priključena na internet, tako da ponudnik storitev ServiceDesk lahko evidentira sprejem Posebnih pogojev storitev ServiceDesk za aplikacijo Datalab Pantheon.

2.3. Pogoji za uporabo storitev ServiceDesk je uporaba računalniškega programa Datalab Pantheon na podlagi Splošnih pogojev za uporabo računalniškega programa Datalab Pantheon. Dovoljenje za uporabo storitev ServiceDesk dobi naročnik na podlagi teh Splošnih pogojev storitev ServiceDesk za računalniški program Datalab Pantheon samo za celotno število računalniških delovnih postaj, za uporabo katerih ima dovoljenje na podlagi Licenčne pogodbe.

3. Izvajanje podpore

3.1. Podpora pomeni pomoč naročniku glede uporabe ali delovanja računalniškega programa Datalab Pantheon, kar vključuje tudi odpravo napak.

3.2. Podpora se izvaja, kot je navedeno v Licenčni pogodbi in v teh Splošnih pogojih storitev ServiceDesk za programski paket Datalab Pantheon.

4. Izvajanje pomoči

4.1. Ponudnik storitev ServiceDesk izobražuje osebe, ki so v delovnem oziroma pogodbenem razmerju z naročnikom, o uporabi programskega paketa Datalab Pantheon.

4.2. Ponudnik storitev ServiceDesk naročniku odgovarja na zastavljena vprašanja.

4.3. Ponudnik storitev ServiceDesk naročniku svetuje pri definiciji in rešitvi poslovnih problemov, s katerimi se naročnik sreča pri uporabi programskega paketa Datalab Pantheon.

4.4. Ponudnik storitev ServiceDesk naročniku svetuje o zahtevanih konfiguracijah in zmogljivostih strojne opreme, potrebne za delovanje programskega paketa Datalab Pantheon.

5.5. Ponudnik storitev ServiceDesk obvešča naročnika o spremembah, izboljšavah in/ali napakah v programskem paketu Datalab Pantheon.

5. Implementacija novih in neuporabljenih funkcionalnosti

5.1. Ponudnik storitev ServiceDesk nastavlja in prilagaja programski paket Datalab Pantheon glede na potrebe naročnika v okviru standardnih funkcionalnosti računalniškega programa Datalab Pantheon.

5.2. Ponudnik storitev ServiceDesk na definirano zahtevo naročnika in proti plačilu za naročnika razvija dodatne module, izpise, analize ali vnosne maske za programski paket Datalab Pantheon.

5.3. Imetnik vseh pravic intelektualne lastnine na novih funkcionalnostih, razvitih na zahtevo in za račun naročnika, je izključno naročnik, razen če se ponudnik storitev ServiceDesk in naročnik dogovorita drugače.

5.4. Ponudnik storitev ServiceDesk bo zahtevano storitev iz te točke 5. pričel izvajati v največ 20 delovnih dnevih od datuma aktivacije storitev ServiceDesk v skladu s točko 2 teh Splošnih pogojev storitev ServiceDesk.

6. Obračunavanje cene storitev ServiceDesk

6.1. Storitve ServiceDesk, ki jih izvaja ponudnik storitev ServiceDesk, se obračunavajo v 15 (petnajst) minutnih intervalih, pri čemer se šteje vsak začet interval. Cene storitev ServiceDesk so določene v ceniku ponudnika storitev ServiceDesk, ki je objavljen na spletni strani ponudnika storitev ServiceDesk. Cene storitev ServiceDesk se lahko spremenijo.

6.2. 1 ura storitev ServiceDesk v rednem delovnem času ponudnika storitev ServiceDesk (od 8.00 do 16.00 od ponedeljka do petka) šteje kot 1 ura storitev ServiceDesk. 1 ura storitev ServiceDesk izven rednega delovnega časa ponudnika storitev ServiceDesk (od 6.00 do 8.00 ter od 16.00 do 22.00 od ponedeljka do petka) šteje kot 1 ura in 30 minut storitev ServiceDesk. 1 ura storitev ServiceDesk v nočnem času (od 22:00 do 06.00 od ponedeljka do petka), ob dela prostih dnevih pa šteje kot 2 uri storitev ServiceDesk. Za delo izven rednega delovnega časa je potreben vnaprejšen dogovor.

6.3. Kadar ponudnik storitev ServiceDesk storitve ServiceDesk izvaja na lokaciji naročnikovi ali na drugi lokaciji izven svojega sedeža, je upravičen do povrnitve potnih stroškov in časa na poti.

6.4. Ponudnik storitev ServiceDesk do petega delovnega dne vsak mesec naročniku izstavi račun s ceno storitev ServiceDesk. Rok plačila računa je 8 dni.

6.5. Če naročnik določeno postavko cene storitev ServiceDesk na računu zavrne, zavrnitev ponudnik storitev ServiceDesk in naročnik rešujeta s posebnim dogovorom med vodjema ponudnika storitev ServiceDesk in naročnika. V kolikor se zavrača postavka na računu za postavko projektnega računa, se dogovarjata projektna vodja ponudnika storitev ServiceDesk in naročnika. Če med njima ne pride do dogovora, mora odločitev sprejeti nadzorni odbor projekta.

6.6. V primeru zamude plačila, je ponudnik storitev ServiceDesk upravičen do zakonskih zamudnih obresti.

6.7. Če naročnik ni poravnal vseh zapadlih obveznosti do ponudnika storitev ServiceDesk, ponudnik storitev ServiceDesk ni dolžan izvajati storitev ServiceDesk, pri čemer se tako ravnanje ponudnika ne šteje za kršitev teh Splošnih pogojev in naročnik na podlagi takega ravnanja ponudnika storitev ServiceDesk zoper njega ne more uveljavljati nobenih zahtevkov.

6.8. Naročnik lahko poleg storitev ServiceDesk, ki so navedene v teh Splošnih pogojih storitev ServiceDesk, naroči tudi druge storitve ServiceDesk, ki so navedene na spletni strani ponudnika. V tem primeru se tudi za

te storitve smiselno uporabljajo določbe teh Splošnih pogojev storitev ServiceDesk, razen če ima naročnik za te storitve sklenjeno Vzdrževalno pogodbo za storitve ServiceDesk.

7. Nadzor in koordinacija izvajanja storitev ServiceDesk

7.1. Ponudnik storitev ServiceDesk lahko izvaja storitve ServiceDesk na naslednje načine:

- na daljavo z uporabo aplikacije RDS HelpDesk;

Omogoča deljenje namizja naročnika s prenosom slike in nadzorom nad tipkovnico in miško. Tipkana komunikacija med naročnikom in ponudnikom storitev ServiceDesk ali podpornikom se kot transkript seje podpore ali ostalih storitev ServiceDesk zapiše v dnevnik in je skupaj s protokolom ob koncu seje podpore ali ostalih storitev ServiceDesk in vprašalnikom o zadovoljstvu z nudeno podporo ali ostalimi storitvami ServiceDesk integralni del seje. Ponudnik storitev ServiceDesk in podporniki imajo vpogled v dnevnike storitev ServiceDesk na daljavo.

- na daljavo po telefonu (samo za sklenjene VP ServiceDesk);

- na daljavo po elektronski pošti na naslov podpora@datalab.si, ki samodejno kreira vnos v HelpDesk aplikacijo;

- na lokaciji naročnika, kar izvaja ponudnikovo ali podpornikovo osebje.

7.2. Storitve ServiceDesk lahko veljavno in zavezujoče naročijo samo zakoniti zastopniki naročnika oziroma pooblaščen osebe, ki jih zakoniti zastopnik naročnika navede na ponudnikovi spletni strani, namenjeni naročnikom (<https://usersite.datalab.eu/>). Naročnik v celoti odgovarja za ravnanja teh oseb. Kakršnakoli prekoračitve pooblastil, ki jih je naročnik dal tem osebam, je proti ponudniku storitev ServiceDesk brez pravnih učinkov.

7.3. Ponudnik storitev ServiceDesk in naročnik sta dolžna voditi protokol. V protokol je treba vpisovati vsako opravljeno storitev ServiceDesk, njegov tip, trajanje v urah, v katerih je ponudnik storitev ServiceDesk izvajal storitev ServiceDesk, napotke za delo in druge pomembne podatke ter oznako sprejetja ali zavrnitve postavke.

7.4. Vodenje protokola je obveznost ponudnika storitev ServiceDesk in naročnika. Čas, ki ga za vodenje protokola porabi ponudnik storitev ServiceDesk, šteje za izvajanje storitev ServiceDesk. Ponudnik storitev ServiceDesk mora protokol pisati na način, ki naročniku omogoča jasno spremljanje opravljene storitve ServiceDesk ter tako, da bodo uporabljene rešitve dokumentirane, vključno z napotki ali kratkimi navodili, kjer je to potrebno. Naročnik od ponudnika storitev ServiceDesk lahko zahteva natančnejše vodenje protokola ali obsežnejša pisna navodila. Naročnik lahko zahteva zmanjšan obseg vodenja protokola, ki ga mora voditi naročnik, če s tem bistveno ne ogrozi izvajanja storitev ServiceDesk, dolgoročne kakovosti storitev ServiceDesk ali delovanja računalniškega programa Datalab Pantheon.

7.5. Ponudnik storitev ServiceDesk in naročnik imata ob vsakem času pravico vpogleda v protokol ter izpisa analiz. Vpogled v protokol imajo samo zakoniti zastopniki naročnika oziroma pooblaščen osebe, ki jih zakoniti zastopnik naročnika navede na ponudnikovi spletni strani, namenjeni naročnikom (<https://usersite.datalab.eu/>).

7.6. Postavke protokola se štejejo za sprejete, če naročnik s pisno utemeljitvijo razloga v aplikaciji HelpDesk določene postavke ne zavrne. Rok za zavrnitev postavk protokola je 7 (sedem) delovnih dni po zaključeni storitvi v tekočem mesecu ali tretji dan v mesecu za postavke, vnesene v protokol v preteklem mesecu.

Pravico sprejemanja ali zavračanja postavk v protokolu imajo samo zakoniti zastopniki naročnika oziroma pooblaščen osebe, ki jih zakoniti zastopnik naročnika navede na ponudnikovi spletni strani, namenjeni naročnikom (<https://usersite.datalab.eu/>).

8. Način sporočanja napak in odzivni časi pri odpravljanju napak

8.1. Napaka se šteje za pravilno prijavljeno samo, če jo je naročnik sporočil ponudniku storitev ServiceDesk preko aplikacije HelpDesk.

8.2. Ponudnik storitev ServiceDesk mora začeti odpravljati kritično napako, ki jo je naročnik pravilno prijavil v aplikaciji HelpDesk, **v roku 4 (štirih) ur** v rednem delovnem času ponudnika storitve ServiceDesk, v roku izven rednega delovnega časa ponudnika storitve ServiceDesk pa po dogovoru. Roki tečejo od pravilne prijave napake v aplikaciji HelpDesk.

8.3. Ponudnik storitve ServiceDesk mora začeti odpravljati nekritično napako, ki jo je naročnik pravilno prijavil v aplikaciji HelpDesk, naslednji delovni dan od pravilne prijave napake v aplikaciji HelpDesk.

8.4. Ponudnik storitve ServiceDesk in naročnik sporazumno opredelita, ali gre za kritično ali nekritično napako v smislu določb točk 8.2. in 8.3. zgoraj. V primeru nesoglasja obvelja odločitev ponudnika storitve ServiceDesk.

9. Splošne obveznosti naročnika v zvezi s storitvami ServiceDesk

9.1. Naročnik je dolžan ponudniku storitev ServiceDesk pri izvajanju storitev ServiceDesk po najboljših močeh nuditi pomoč, slediti navodilom ponudnika storitev ServiceDesk, nuditi potrebne podatke in opravljati zadane naloge v dogovorjenih rokih.

9.2. Naročnik mora za ponudnikovo izvajanje storitev ServiceDesk na lokaciji priskrbeti ustrezno delovno mesto, kar vključuje dovolj zmogljivo računalniško delovno postajo, stalen dostop do interneta ter potrebna pooblastila za delo v informacijskem sistemu naročnika. Naročnik je dolžan ponudniku storitev ServiceDesk sporočiti naslove elektronske pošte vseh oseb, ki uporabljajo računalniški program Datalab Pantheon.

9.3. Naročnik je dolžan skrbeti za svoje podatke kot dober gospodar. Dolžan je zagotavljati njihovo pravilnost in ažurnost. Prav tako je naročnik zadolžen za izdelavo varnostnih kopij podatkov in drugih potrebnih komponent informacijskega sistema po navodilih ali v soglasju s ponudnikom storitev ServiceDesk. Naročnik je dolžan ustrezno hraniti varnostne kopije in vzdrževati vsaj tri varnostne kopije, ki skupaj pokrivajo vsaj en mesec zgodovine. Poleg tekočih varnostnih kopij bo naročnik hranil še varnostno kopijo vsakega obračunskega obdobja z zaključnimi in otvoritvenimi stanji.

9.4. Naročnik je dolžan pravočasno reagirati na spremembe v svojem poslovnem procesu ali širših okvirih poslovanja in o njih obvestiti ponudnika storitev ServiceDesk, enako pa je dolžan reagirati na ponudnikova ali druga obvestila, ki vplivajo na funkcionalnost računalniškega programa Datalab Pantheon ali izvajanje storitev ServiceDesk. Prav tako je naročnik dolžan ponudniku storitev ServiceDesk pravočasno napovedati večje potrebe po storitvah ServiceDesk.

10. Splošne obveznosti ponudnika storitev ServiceDesk v zvezi s storitvijo ServiceDesk

10.1. V primeru spremembe cen ali drugih sprememb, ki bi vplivale na izvajanje storitev ServiceDesk, je ponudnik storitev ServiceDesk o tem dolžan obvestiti naročnika najmanj 30 (trideset) dni preden spremembe stopijo v veljavo.

10.2. Ponudnik storitev ServiceDesk bo med izvajanjem storitev ServiceDesk poskrbel za vse potrebne ukrepe za varnost naročnikovih podatkov med izvajanjem storitev ServiceDesk.

10.3. Kadar so v teh Splošnih pogojih storitev ServiceDesk za računalniški program Datalab Pantheon opredeljeni roki, v katerih se mora ponudnik storitev ServiceDesk odzvati oziroma opraviti ali začeti opravljati določeno storitev, si ponudnik storitev ServiceDesk pridržuje pravico do daljših rokov, v primeru okoliščin, ki ne izvirajo iz sfere ponudnika storitev ServiceDesk, v primeru, če naročnik ne zagotovi ustreznih pogojev za delo ali v primeru, da naročnik ni dokončal svojih nalog, kot izvirajo iz teh Splošnih pogojev storitve ServiceDesk za računalniški program Datalab Pantheon.

11. Izjava o izključitvi odgovornosti ponudnika storitev ServiceDesk

11.1. Ponudnik storitev ServiceDesk, njegovi dobavitelji, njegovi sopogodbениki ter podporniki v nobenem primeru, upoštevajoč zgolj minimalne zakonske omejitve izključitve odgovornosti, naročniku ali tretjim osebam ne odgovarjajo za nobeno vrsto škode, ki naročniku ali tretjim osebam nastane ali bi lahko nastala iz katerega koli razloga, izvirajočega iz Splošnih pogojev storitve ServiceDesk za računalniški program Datalab Pantheon. Za izključitev dvoma vrste škode iz prejšnjega stavka vključujejo, vendar niso omejene na, zmanjšanje premoženja (navadna škoda), preprečitev povečanja premoženja (izgubljeni dobiček), povzročitev telesnih ali duševnih bolečin ali strahu drugemu ter okrnitev ugleda pravne osebe (nepremoženjska škoda).

11.2. Celotna odgovornost ponudnika storitev ServiceDesk v nobenem primeru, ne glede na število škodnih dogodkov, upoštevajoč zgolj minimalne zakonske omejitve izključitve odgovornosti, ne znaša več od kupnine, kot je določena v Licenčni pogodbi.

12. Prekinitev storitev ServiceDesk

12.1. Če naročnik krši določila teh Splošnih pogojev storitev ServiceDesk za programski paket Datalab Pantheon ali krši določila Licenčne pogodbe, lahko ponudnik storitev ServiceDesk prekine z izvajanjem storitev ServiceDesk do prenehanja kršitve.

12.2. Kršitev določil teh Splošnih pogojev storitev ServiceDesk za računalniški program Datalab Pantheon se šteje kot kršitev določil Licenčne pogodbe.

13. Pogodbena obdelava osebnih podatkov

13.1. Ker obstaja velika verjetnost, da se ponudnik storitev ServiceDesk v okviru izvajanja storitev ServiceDesk seznanja z osebnimi podatki oziroma dostopa do osebnih podatkov oziroma vpogleduje v osebne podatke, ki jih naročnik hrani in obdeluje s pomočjo računalniškega programa Datalab Pantheon in glede katerih se naročnik šteje za upravljavca, ponudnik storitev ServiceDesk pa za obdelovalca v smislu zakonodaje s področja varstva osebnih podatkov, so v tej točki 13. določene pravice in obveznosti naročnika in ponudnika storitev ServiceDesk, ki se tičejo takih osebnih podatkov.

13.2. Ponudnik storitev ServiceDesk izvaja obdelavo osebnih podatkov iz točke 13.1. samo na zahtevo naročnika in lahko izvede samo tista specifična dejanja obdelave, ki jih od njega zahteva naročnik, oziroma tista, ki so neizogibno potrebna za izvedbo storitev ServiceDesk. Ponudnik storitev ServiceDesk se zavezuje, da osebnih podatkov ne bo obdeloval za noben drug namen.

13.3. Ponudnik storitev ServiceDesk bo osebne podatke varoval skladno s svojo Politiko varstva osebnih podatkov, dostopno na spletni strani ponudnika storitev ServiceDesk. S sklenitvijo licenčne pogodbe se šteje, da je naročnik seznanjen z vsebino in da sprejema določbe navedene politike. Ponudnik storitev ServiceDesk zagotavlja, da so njegovi zaposleni in druge osebe, ki obdelujejo osebne podatke iz točke 13.1., seznanjene s ponudnikovimi obveznostmi in z dolžnostjo varovanja zaupnosti osebnih podatkov, s katerimi se seznanijo pri svojem delu.

13.4. Naročnik je seznanjen z dejstvom, da lahko določena dejanja obdelave osebnih podatkov v okviru izvajanja storitev ServiceDesk izvajajo tudi podporniki, ki so od ponudnika storitev ServiceDesk neodvisni subjekti. Seznam podpornikov je objavljen na spletni strani <https://www.datalab.si/partnerji/>. Šteje se, da je naročnik s sprejemom teh Splošnih pogojev storitev ServiceDesk podal splošno pisno dovoljenje ponudniku storitev ServiceDesk (v smislu določb 2. odstavka 28. člena Splošne uredbe o varstvu podatkov, da posamezna dejanja obdelave osebnih podatkov zaupa podpornikom). V primeru spremembe podpornikov bo ponudnik storitev ServiceDesk najmanj 8 dni pred nameravano spremembo pisano obvestil naročnika in mu dal možnost, da nasprotuje spremembam. Ponudnik storitev ServiceDesk jamči, da bo poskrbel, da bodo tudi za nove podpornike veljala enaka pravila in pogoji glede varstva osebnih podatkov kot za obstoječe podpornike. Če naročnik v roku 8 dni od prejema obvestila nanj ne odgovori, se šteje, da spremembi podpornikov ne nasprotuje.

13.5. Ponudnik storitev ServiceDesk se zavezuje, da ne bo kopiral in hranil osebnih podatkov iz točke 13.1., razen kolikor je to nujno potrebno za izvajanje storitev ServiceDesk, in še to le za nujno potrebno obdobje, potem pa bo tako kopijo podatkov učinkovito in nepovratno izbrisal.

13.6. Ponudnik storitev ServiceDesk bo za vsakega naročnika vodil evidenco dejavnosti obdelave osebnih podatkov, skladno z določbami 30. člena Splošne uredbe o varstvu podatkov.

13.7. Ponudnik storitev ServiceDesk bo naročnika brez nepotrebnega odlašanja obvestil o vseh ugotovljenih kršitvah varstva osebnih podatkov iz točke 13.1., razen če ni verjetno, da bi bile s kršitvijo varstva osebnih podatkov ogrožene pravice in svoboščine posameznikov. Prav tako bo ponudnik storitev ServiceDesk obvestil naročnika, če bodo njegova navodila glede izvedbe storitev ServiceDesk ali ravnanje v zvezi s temi storitvami takšni, da kršijo predpise o varstvu osebnih podatkov.

13.8. Ponudnik storitev ServiceDesk naročniku na njegovo pisno zahtevo posreduje informacije, potrebne za dokazovanje izpolnjevanja obveznosti naročnika glede pogodbene obdelave osebnih podatkov iz točke 13.1.

13.9. Ponudnik storitev ServiceDesk naročniku na njegovo pisno zahtevo posreduje informacije, ki so potrebne ali koristne za to, da lahko naročnik odgovori na zahteve za uresničevanje pravic posameznikov, na katerega se nanašajo osebni podatki iz točke 13.1. Ponudnik storitev ServiceDesk naročniku v zvezi s tem ne zagotavlja nobenih tehničnih in organizacijskih ukrepov.

13.10. Ponudnik storitev ServiceDesk naročniku na njegovo pisno zahtevo posreduje informacije glede obdelave osebnih podatkov iz točke 13.1., ki jih naročnik potrebuje za izvedbo ocene učinka v zvezi z varstvom podatkov in za postopek predhodnega posvetovanja po 35. in 36. členu Splošne uredbe o varstvu podatkov.

13.11. Ponudnik storitev ServiceDesk naročniku na njegovo pisno zahtevo, ki mora biti podana najmanj 8 dni vnaprej, omogoči izvedbo pregleda ali revizije obdelave osebnih podatkov iz točke 13.1. Zahteva mora vsebovati vsaj želeni datum pregleda ali revizije, navedbo izvajalca ter predmet pregleda ali revizije. Pregled ali revizija se praviloma izvajata v rednem delovnem času ponudnika storitev ServiceDesk in morata biti izvedena na način, ki kar najmanj posega v delovni proces ponudnika storitev ServiceDesk.

13.12. Storitve, navedene v točkah od vključno 13.8. do vključno 13.11. oziroma porabljeni čas ponudnika storitev ServiceDesk se obračunajo kot Svetovalne ure II, po veljavnem ceniku ponudnika storitev ServiceDesk, javno objavljenem na spletni strani <http://www.datalab.si/cene-in-funkcije/> (zavihek Cenik storitev in podpore), vključno s tam navedenimi pogoji.

14. Končne določbe

14.1. Naročnik se je dolžan ažurno odzvati na pozive in opozorila ponudnika storitev ServiceDesk.

14.2. Naročnik dovoljuje, da podatke, ki jih ponudnik storitev ServiceDesk ali podpornik pridobita pri izvajanju Splošnih pogojev storitev ServiceDesk za programski paket Datalab Pantheon, vključno med izvajanjem podpore, ponudnik storitev ServiceDesk v anonimizirani obliki, ne da bi pri tem identificiral naročnika, lahko uporablja za svoje poslovne namene vezane izključno na podporo, diagnostiko, testiranje, raziskovanje ali za nadaljnji razvoj računalniškega programa Datalab Pantheon ali drugih produktov ali storitev ponudnika storitev ServiceDesk. Ponudnik storitev ServiceDesk se zavezuje, da bo z morebitnimi osebnimi podatki, ki jih bo pridobil na ta način, ravnal v skladu z zakonodajo o varstvu osebnih podatkov in ponudnikovo Politiko varstva osebnih podatkov, dostopno na spletni strani ponudnika storitev ServiceDesk. Ponudnik storitev ServiceDesk se zavezuje, da bo z morebitnimi poslovnimi skrivnostmi, ki jih bo pridobil na ta način, ravnal v skladu z Zakonom o gospodarskih družbah. Ponudnik storitev ServiceDesk v nobenem primeru ni odgovoren naročniku ali tretjim osebam, če mu je naročnik osebne podatke, poslovne skrivnosti ali katero drugo vrsto podatkov posredoval neupravičeno ali brez ustrezne pravne podlage ali v nasprotju z veljavno zakonodajo.

14.3. Ponudnik storitev ServiceDesk in naročnik se zavezujeta, da bosta še 3 leta po koncu veljavnosti Licenčne pogodbe varovali poslovne skrivnosti, kot so opredeljene v Zakonu o gospodarskih družbah, ter druge zaupne informacije, s katerimi se je seznanil v času veljavnosti licenčne pogodbe in Splošnih pogojih storitev ServiceDesk.

14.4. Če se izkaže, da je katerakoli določba Splošnih pogojev storitev ServiceDesk za programski paket Datalab Pantheon nična, to ne vpliva na veljavnost drugih določb, ki v celoti ostanejo v veljavi.

14.5. Splošni pogoji storitev ServiceDesk za programski Datalab Pantheon predstavljajo celotne pogoje za uporabo storitev ServiceDesk ter nadomeščajo vse morebitne ostale dogovore o predmetu izvajanja storitev ServiceDesk, razen kadar je v Splošnih pogojih storitev ServiceDesk za programski paket Datalab Pantheon določeno, da ga dopolnjujejo pravila neke druge pogodbe ali dokumenta.

14.6. Naročnik pravic in obveznosti izhajajočih iz Splošnih pogojev storitev ServiceDesk za programski paket Datalab Pantheon v celoti oziroma katere koli posamezne pravice iz Splošnih pogojev storitev ServiceDesk za programski paket Datalab Pantheon brez pisnega dovoljenja ponudnika storitev ServiceDesk ne sme prenesti na tretje osebe.

14.7. V primeru spora v zvezi s katerokoli določbo Splošnih pogojev storitve ServiceDesk za računalniški program Datalab Pantheon je pristojno stvarno pristojno sodišče v Ljubljani, uporabi pa se pravo Republike Slovenije.

V veljavi z dne: 25.05.2018