

UGOVOR O ODRŽAVANJU SOFTVERSKOG PAKETA br. XXX

koji zaključuju

Izvođač:

Datalab BH, d.o.o., Vilsonovo šetalište 10, 71000 Sarajevo, ID broj: 4201039810000, kojeg predstavlja direktor Nedim Pašić

Naručilj:

Kompanija, Adresa, Poštanski broj i grad, ID:, kojeg predstavlja direktor

UVODNE ODREDBE

Članak 1.

Ugovorne stranke utvrđuju i slažu se sljedeće:

- 1.1. naručilj je sklopio važeći ugovor za licencu za softverski paket i ugovor o ažuriranju softverskog paketa ili Ugovor za uslugu PANTHEON;
- 1.2. koristi poslovni informacijski sistem Datalab PANTHEON (u daljnjem tekstu DL PA), ugovor se naknadno sklapa za cijeli broj korisnika kod naručilja;
- 1.3. izvođač će usluge koje su predmet ovog ugovora obavljati na način definisan u Općim uvjetima usluge ServiceDesk za aplikaciju DL PA (u daljnjem tekstu: SPP DL PA) i/ili u Posebnim uvjetima usluge ServiceDesk za aplikaciju DL PA (u daljnjem tekstu: PP DL PA) koji su priloženi ovom ugovoru, a potpisivanjem ovog ugovora naručilj izjavljuje da ih prihvata i slaže se s njima.

PREDMET UGOVORA

Članak 2.

Ovim ugovorom naručilj prepušta, a izvođač preuzima obavljanje osnovne i dopunske usluge održavanja programskog paketa DL PA putem udaljenog pristupa ili na lokaciji naručilja, o čemu naručilj svaki put neposredno prije obavljanja usluga obavještava izvođača.

Ugovorne strane se slažu da su **osnovne usluge održavanja** programskog paketa DL PA one usluge namijenjene za osiguravanje nesmetanog i učinkovitog operativnog rada softverskog paketa u okviru postojećih funkcionalnosti. Izvođač će naručilju pružiti sljedeće usluge kao dio osnovnog održavanja:

- 2.1.1. dostupnost i odziv unutar dogovorenog vremena odziva, definisanog prema stepenu hitnosti rješenja;
- 2.1.2. pomoć na daljinu (putem telefona, e-pošte ili udaljenog pristupa) u funkcionalnom korištenju softverskog paketa;
- 2.1.3. obavještanje o svim promjenama, poboljšanjima i pogreškama u softverskom paketu;
- 2.1.4. kontinuirana provedba dogovorenih nadogradnji unutar postojeće standardne funkcionalnosti softverskog paketa unutar razdoblja od četiri dana počevši 5_ dana nakon objavljivanja

- | | |
|---|--|
| ☐ svake nove verzije (buildovi i patchevi), | ☐ svake druge nove verzije (buildovi i patchevi), |
| ☐ sve zakonske promjene (buildovi i patchevi), | ☐ po dogovoru, prema očekivanjima |

2.1.5. usluge osvježavanja dodatnih modula ili poboljšanja pretplate namijenjene su ARES modulima, ispisima, integracijama, radnim procesima (proces) i SQL procedurama za softverski paket koji su posljedica promjena i inovacija u softverskom paketu, a definisane su u Prilogu 3 te imaju uspostavljene autotestove kako bi se osigurao ispravan rad. Osvježavanje ovih dodanih modula ili poboljšanja pokriveno je osnovnim održavanjem isključivo u opsegu promjena potrebnih za nadogradnju softverskog paketa DL PA i ne uključuje funkcionalne promjene i održavanje zbog želje naručilja za promjenom funkcionalnosti. Dodatne usluge osvježavanja modula također uključuju praćenje autotestova, ako ga naručilj koristi;

2.1.6. periodična provjera statusa baze podataka softverskog paketa, postavljanje planova održavanja za optimizaciju performansi baze podataka, praćenje i optimizacija indeksa, praćenje dnevnika transakcija i provjera redovitih sigurnosnih kopija (bez provjere ispravnosti sigurnosnih kopija);

- | | | | |
|---------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|
| ☐ dnevno | ☐ sedmično | ☐ dvosedmično | ☐ mjesečno |
|---------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|

2.1.7. održavanje referencijalnog integriteta i performansi podatkovnih tablica u standardnom radu PANTHEON-a;

- | | | | |
|---------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|
| ☐ dnevno | ☐ sedmično | ☐ dvosedmično | ☐ mjesečno |
|---------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|

2.1.8. starateljstvo i savjetovanje o izvedivosti korištenja inovacija i rješenja vezanih uz softverski paket DL PA, koja bi naručilju mogla olakšati trenutni rad, povećati njegovu učinkovitost i posljedično smanjiti troškove;

2.1.9. stručna pomoć pri odabiru odgovarajućeg hardvera u vezi s konfiguracijskim zahtjevima i mogućnostima samog hardvera potrebnog za rad softverskog paketa DL PA.

Usluge dodatnog održavanja namijenjene su osiguravanju učinkovitijeg korištenja postojećih funkcionalnosti DL PA i implementaciji novih funkcionalnosti DL PA s ciljem povećanja dodatne vrijednosti za naručilja. Kao dio dodatnog održavanja izvođač će naručilju osigurati:

- 2.2.1. rješavanje pogrešaka i problema u radu programskog paketa za koje se utvrdi da su rezultat nepravilne upotrebe programskog paketa DL PA;
- 2.2.2. dodatna edukacija i uvođenje u radno okruženje korisnika naručilja koji su u radnom ili ugovornom odnosu s naručiljem;

- 2.2.3. savjetovanje o definisanju, analizi i rješavanju poslovnih problema s kojima se naručitelj susreće pri korištenju programskog paketa, a koji bi naručitelju olakšali tekući rad, povećali njegovu učinkovitost i posljedično smanjili troškove, uključujući pripremu projektnog zadatka za provedbu;
- 2.2.4. postavljanje i prilagođavanje softverskog paketa (tijekovi rada, izvješća, ZEUS, SQL itd.) prema potrebama naručitelja u okviru standardnih funkcionalnosti softverskog paketa i dizajniranje ispisa;
- 2.2.5. promjene i održavanje postojećih ARES ili eProces modula, ispisa, analiza ili ulaznih maski za softverski paket u skladu sa zahtjevima naručitelja;
- 2.2.6. razvoj dodatnih ARES ili eProces modula, ispisa, analiza ili ulaznih maski za softverski paket. Vlasnik svih prava intelektualnog vlasništva na nove funkcionalnosti razvijene na zahtjev i u ime naručitelja isključivo je naručitelj, osim ako se ugovorne strane ne dogovore drugačije;
- 2.2.7. pomoć pri snimanju autotestova i rješavanju pogrešaka tokom njihovog izvršavanja. Naručitelj će snimiti automatske testove na način da automatski test provjeri sve potrebne funkcionalnosti. Ispravan rad prije nadogradnje provjerava se isključivo postupcima provjere definisanim u autotestu.

Intervencije vezane uz usluge iz tačaka 2.1.1. do 2.1.9. ovog članka su unutar garantnog roka koji je određen kao dio date ponude i plaćaju se unutar paušalnog iznosa ovog ugovora (Članak 6. 1), a intervencije vezane uz tačke 2.2.1 do 2.2.7 naplaćuju se dodatno.

NAČIN PROVEDBE

Članak 3.

- 3.1. U svrhu ispunjenja ovog ugovora i usluga u njemu izvršitelj će naručitelju uspostaviti pristup za korištenje izvršiteljeve aplikacije za pomoć korisnicima naručitelja – HelpDesk-a (u daljnjem tekstu aplikacija HelpDesk) te će provesti osnovno upoznavanje korisnika naručitelja s korištenjem aplikacije HelpDesk, upoznati ih s protokolom pružanja usluga prema ovom ugovoru kao i omogućiti uvid u snimanje i nadzor pružanja usluga od strane izvršitelja. Protokol pružanja usluga opisan je u **Prilogu 1** ovog Ugovora koji je njegov sastavni dio.
- 3.2. Osobe odgovorne za provedbu ovog ugovora definisane su u **Prilogu 2**. Potpisivanjem izvođač dodjeljuje korisniku staratelja koji je definisan u **Prilogu 2** i izravno je odgovoran za operativnu koordinaciju provedbe predmetnih usluga.
- 3.3. Usluge iz tačaka 2.1.1. do 2.1.9. i 2.1. članka 2. ovog Ugovora pružat će se kontinuirano, bez ikakve posebne dodatne narudžbe, u skladu s protokolom pružanja usluga opisanim u **Prilogu 1**.
- 3.4. Usluge iz tačaka 2.2.2. do 2.2.5. članka 2. ovog Ugovora obavljaju se na temelju prethodnog pisanog ugovora između naručitelja i izvođača odnosno potvrđenog projektnog zadatka koji uključuje sadržaj, opseg usluga, rokove i cijenu.
- 3.5. Narudžba za ove usluge iz tačaka 2.2.2. do 2.2.5. članka 2. ovog ugovora potvrđuje se pisanim putem otvaranjem zahtjeva za pomoć (Ticket) u aplikaciji HelpDesk. Po završetku izvršenja naručenih usluga naručitelj potvrđuje izvršenje usluga od strane izvođača, što je osnova za izdavanje računa za konkretnu uslugu.
- 3.6. Obavljeni posao smatra se prihvaćenim osim ako korisnik ne odbije određenu stavku s pisanim obrazloženjem u aplikaciji HelpDesk. Rok za odbijanje je peti (5.) radni dan u mjesecu za stavke unesene u protokol u prethodnom mjesecu. U **Prilogu 2** navedeno je koje osobe imaju pravo prihvatiti ili odbiti stavke u protokolu.
- 3.5. Protokol za provedbu osvjježavanja iz članka 2.1.5. ovog Ugovora opisan je u **Prilogu 3** ovog Ugovora.

Članak 4.

Redovno radno vrijeme izvođača je od ponedjeljka do petka od 09:00 do 17:00 sati, osim za vrijeme praznika.

Vrijeme odziva i dostupnost detaljno su navedeni u **Prilogu 1** (tačka 1.5.).

Članak 5.

Ugovorne strane saglasne su koristiti aplikaciju HelpDesk za potpunu suradnju i evidentiranje provedbe svih aktivnosti, pri čemu su, u okviru međusobnog protokola, obvezne voditi dnevnik aktivnosti te imaju pravo u bilo kojem trenutku pregledati dnevnik aktivnosti i ispise analiza. Samo predstavnici ugovornih stranaka definisanih u **Prilogu 2** pod naslovom „Podnositelji zahtjeva za pomoć“ imaju pristup aplikaciji HelpDesk. Detaljniji postupak praćenja aktivnosti utvrđen je u **Prilogu 1** ovog Ugovora (tačka 1.6).

NAČIN NAPLATE I CIJENE

Članak 6.

- 6.1. Dostupnost i usluge iz tačaka 2.1.1. do 2.1.9. ovog Ugovora naplaćuju se mjesečno u obliku paušalnog iznosa u iznosu od 251,00 KM + PDV. Kao dio paušalnog iznosa naručitelj ima pravo na:
 - 6.1.1. dostupnost i zajamčeno vrijeme odziva definisano u tački 1.5.8. **Priloga 1** ovog Ugovora;
 - 6.1.2. 1 sat usluga iz tačaka 2.1.1 do 2.1.7 članka 2. ovog Ugovora;
 - 6.1.3. 1 sat usluga iz tačaka 2.1.8 i 2.1.9 članka 2. ovog Ugovora;
 - 6.1.4. Osvježavanje iz tačke 2.1.5. članka 2. ovog Ugovora naplaćuje se *godišnje u jednokratnom iznosu od _____ KM ili mjesečno u iznosu od _____ KM*. Osnova za izračun vrijednosti osvjježavanja iz ove tačke Ugovora je opseg ARES modula definiranih u **Prilogu 3** ovog Ugovora.
- 6.2. U slučaju prekoračenja iskorištenog vremena usluga će se naplaćivati prema stvarnoj potrošnji prema važećem cjeniku ponuđača, umanjeno za eventualno dogovorene popuste (npr. 8.8).
- 6.3. Usluge iz tačaka 2.1 i 2.2 članka 2. ovog ugovora naplaćuju se prema stvarnoj potrošnji prema službenom cjenovniku objavljenom na mrežnim stranicama izvođača. Naplaćuje se za svakih započetih 15 minuta. Usluge obavljene izvan redovnog radnog vremena (od 06:00 do 09:00 i od 17:00 do 22:00) naplaćuju se faktorom 1,5. Usluge obavljene noću (od 22:00 do 06:00 sati) te neradnim danima ili praznicima naplaćuju se faktorom 2.

- 6.4. Usluge iz tačaka 2.3 do 2.5 članka 2. ovog ugovora fakturiraju se po završetku radova i potvrdi naručitelja u skladu s tačkom 3.4 članka 3. ovog ugovora.
- 6.5. U slučaju pružanja usluga na lokaciji naručitelja uz uslugu se naplaćuju i putni troškovi, i to kilometraža utvrđena poreznim propisom i vrijeme provedeno na putu prema važećem cjenovniku objavljenom na web stranici izvođača. Cijene ne uključuju PDV koji će izvođač obračunati u skladu s važećim zakonodavstvom. Cijene vrijede od datuma potpisivanja ovog Ugovora.
- 6.6. Cijene i vrijednost paušala vrijede na dan važenja cjenika objavljenog na web stranici izvođača prilikom potpisivanja ovog Ugovora. Cijene se prilagođavaju tromjesečno na temelju službenih podataka o promjenama indeksa troškova života, koje objavljuje Federalni zavod za statistiku BiH te ako se indeks kumulativno promijeni za više od 3 postotna boda.
- 6.7. U slučaju promjene cijena ugovornih usluga ili u slučaju drugih značajnih promjena naručitelj mora biti obaviješten o promjeni najmanje 30 (trideset) dana prije stupanja na snagu promjene.
- 6.8. Posebne pogodnosti su:
- 20 % popusta na cijene redovnih Datalabovih seminara;
 - 20 % popusta na kotizaciju za konferenciju DLPA;
 - 15 % popusta na važeći cjenovnik usluga podrške objavljen na web stranici ponuđača.

NAČIN PLAĆANJA

Članak 7.

- 7.1. Izvođač se obvezuje izdati račun Naručitelju za pružene usluge do 5. radnog dana u mjesecu za prethodni mjesec.
- 7.2. Neiskorišteni sati iz određenog mjeseca ne prenose se u sljedeće razdoblje.
- 7.3. Usluge koje pruža izvođač obračunavaju se kao zbir pruženih usluga po pojedinačnim satnicama prema cjenovniku objavljenom na web stranici izvođača te se dodaju mjesečnoj naknadi za održavanje. Materijalni troškovi (putni troškovi itd.) također se dodaju mjesečnoj naknadi za održavanje.
- 7.4. Naručitelj će platiti ugovoreni iznos na temelju računa u roku od 8 dana od dana izdavanja računa na transakcijski račun izvođača. U slučaju kašnjenja izvođač ima pravo na zakonsku zateznu kamatu. Ako naručitelj nije podmirio sve dospjele obveze prema izvođaču, izvođač ima pravo – osim raskida ugovora – odbiti izvršenje usluga prema ovom ugovoru.

UGOVORNA KAZNA

Članak 8.

- 8.1. Ako se predmet ugovora ne realizira u ugovorenom roku iz članka 4. i kašnjenje nije posljedica više sile, naručitelj ima pravo zahtijevati ugovornu kaznu u iznosu od 1 % (jedan posto) ugovorene mjesečne naknade za održavanje za svaki sat kašnjenja.
- 8.2. Maksimalni iznos ugovorne kazne ograničen je na 10 % (deset posto) ugovorene mjesečne naknade za održavanje (tj. isključujući naplaćene usluge).

PREDSTAVNICI UGOVORNIH STRANAKA

Članak 9.

- 9.1. Osobe odgovorne za provedbu ovog ugovora definisane su u **Prilogu 2**. Po potpisivanju, izvođač će naručitelju dodijeliti staratelja koji je definisan u **Prilogu 2** i odgovoran je za operativnu koordinaciju pružanja usluga prema ovom ugovoru.
- 9.2. Predstavnik naručitelja surađuje sa starateljem tokom cijelog trajanja Ugovora i pruža mu sve potrebne informacije koje je dužan dati na temelju obveza iz ovog Ugovora.
- 9.3. Predstavnik izvođača dužan je tokom cijelog trajanja Ugovora izravno surađivati s ovlaštenim predstavnikom naručitelja.
- 9.4. O svakoj promjeni odgovornih predstavnika ugovorne strane moraju se pismeno obavijestiti u roku od 3 dana od nastanka promjene.

OBAVEZE NARUČITELJA

Članak 10.

- 10.1. Naručitelj je dužan ispravno prijaviti grešku ili problem putem aplikacije HelpDesk, a prijava mora sadržavati:
- 10.1.1. korisničko ime i ime osobe koja prijavljuje grešku ili problem;
 - 10.1.2. lokacija pogreške ili problema u softveru DL PA;
 - 10.1.3. opis greške ili problema, sve u skladu s **Prilogom 1** ovog Ugovora.
- 10.2. Za učinkovito izvršenje ugovorenih usluga naručitelj je dužan izvođaču:
- 10.2.1. dostaviti potrebne podatke i informacije, strogo se pridržavati međusobnih dogovora i slijediti upute izvođača;
 - 10.2.2. u slučaju pružanja usluga na lokaciji naručitelja izvođaču osigurati pristup odgovarajućoj računarskoj opremi i osigurati prostor za rad izvođača;
 - 10.2.3. osigurati stalni slobodan pristup internetu i potrebna ovlaštenja za ulazak u informacijski sistem naručitelja, dostaviti izvođaču adrese e-pošte osoba iz **Priloga 2** te osigurati ažurnost tih podataka;
 - 10.2.4. omogućiti izvođaču udaljeni pristup softveru za koji je dogovoreno održavanje;
 - 10.2.5. staviti korisnike naručitelja na raspolaganje izvođaču ako su mu potrebni za ispravljanje pogreške;
 - 10.2.6. omogućiti da na prijedlog izvođača administrator računarskog sistema naručitelja bude prisutan tokom ispravljanja greške;
 - 10.2.7. Uz prethodnu obavijest izvođača i objašnjenje rada omogućiti namještanje administratorskog softvera za daljinsko praćenje rada servera, osim ako to nije dopušteno u skladu sa sigurnosnom politikom naručitelja. U takvom slučaju naručitelj je dužan pronaći odgovarajuću zamjenu u dogovoru s izvođačem.

- 10.3. Naručitelj je dužan brinuti se o svojim bazama podataka kao dobar i savjesan upravitelj. Dužan je osigurati njihovu točnost, ažurnost i usklađenost s važećim zakonodavstvom.
- 10.4. Naručitelj je dužan pravovremeno pismeno obavijestiti izvođača o planiranim promjenama u svom poslovnim procesu ili širem poslovnim okviru odnosno najaviti povećane potrebe za ugovorenim uslugama. Naručitelj je također dužan pravovremeno odgovoriti na obavijesti izvođača koje utječu na funkcionalnost programskog paketa DL PA ili na obavljanje usluga iz ovog Ugovora.
- 10.5. Naručitelj ne može prenijeti bilo koje pojedinačno pravo ili sva prava odnosno obaveze iz ovog Ugovora na treće strane bez sklapanja pisanog aneksa ovom Ugovoru.

OBAVEZE IZVOĐAČA

Članak 11.

11.1. Izvođač je dužan:

- poduzeti sve potrebne mjere kako bi se osigurala zaštita podataka u svakom trenutku tokom pružanja usluga;
- pažljivo voditi evidenciju svojih aktivnosti u aplikaciji HelpDesk, kako je navedeno u **Prilogu 1**;
- obavijestiti naručitelja ili njegove korisnike, kako je navedeno u **Prilogu 2**, o promjenama, poboljšanjima i pogreškama u softverskom paketu;
- u slučaju raskida ovog Ugovora iz bilo kojeg razloga izvođač je dužan omogućiti naručitelju prijenos protokola i implementacijskih rješenja trećoj strani koju imenuje naručitelj, a koja će u budućnosti pružati usluge za naručitelja koje su po sadržaju identične ili slične uslugama iz ovog Ugovora.

11.2. Tamo gdje su ovim Ugovorom određeni rokovi u kojima izvođač mora odgovoriti ili izvršiti ili započeti s obavljanjem određene usluge, izvođač zadržava pravo na dulje rokove u slučaju okolnosti izvan kontrole izvođača, kao što su:

- naknadno utvrđeni nedostaci u definiciji usluge;
- ako naručitelj ne osigurava odgovarajuće uvjete rada ili;
- nije izvršio svoje zadatke kako proizlaze iz ovog Ugovora;
- ako je problem posljedica kvara u infrastrukturi, komponenti ili drugom intelektualnom vlasništvu koje izvođač ugrađuje u aplikaciju DL PA ili zahtijeva za korištenje u aplikaciji DL PA, a nije pod kontrolom izvođača.

11.3. Za usluge iz stavka 2. članka 2. ovog ugovora, tačke 2.2.1. do 2.2.5. koje nisu hitne prirode, izvođač mora pripremiti i dostaviti naručitelju na potvrdu putem aplikacije HelpDesk opis aktivnosti koje će se izvršiti te pričekati njegovu potvrdu, kako je navedeno u **Prilogu 1**, i ne smije započeti s radom prije toga. Također se mora napraviti procjena utjecaja intervencije na sistem i predložiti opseg testova kako bi se pokazala adekvatnost implementacije na softveru DL PA i graničnim odnosno povezanim sistemima.

11.4. U slučaju da su usluge iz tačaka 2.1.1. do 2.1.7. ključne ili potrebne za osiguranje sigurnosti podataka i sistema ili usklađenosti sa zakonom, izvođač može obavljati prethodno navedene usluge bez pristanka naručitelja, ali mora obavijestiti naručitelja o njihovoj pojavi i planiranim aktivnostima čim se otkriju.

11.5. Nakon izvršene usluge, izvođač izrađuje i dostavlja naručitelju izvješće o obavljenom poslu s opisom i izjavom o adekvatnosti sistema odnosno pravilnom završetku implementacije prema planiranom planu, a sve putem HelpDesk aplikacije. Po potrebi dio usluge uključuje i pripremu i dostavu odgovarajuće (nove, izmijenjene) dokumentacije ili uputa te upoznavanje korisnika naručitelja s tim.

11.6. Izvođač se obvezuje:

- 11.6.1. pridržavati će se internih propisa naručitelja u vezi kretanja i prijelaza između pojedinih osoba;
- 11.6.2. da neće pristupati i izvoditi intervencije na sistemima na daljinu bez znanja odgovornih i/ili kontakt osoba naručitelja, osim u slučajevima navedenima u tački 11.4. članka 11.

11.7. Za provedbu zaštite na radu izvođač će provoditi odredbe Zakona o zaštiti na radu (Službene novine FBiH, br. 79/2020) i pridržavati se odredbi naručitelja ako naručitelj to od njega zatraži. Za provedbu zaštite od požara izvođač će primijeniti odredbe protupožarnog propisa na lokaciji naručitelja gdje se izvode radovi, na temelju dogovora o zaštitnim mjerama za radove kod kojih postoji opasnost od požara. Izvođač snosi isključivu odgovornost za provedbu sigurnosnih mjera na radnim mjestima i obvezuje se obavljati ugovorne radove s radnicima sposobnim za takav rad koji su upoznati sa sigurnim metodama rada te osigurati da njegovi radnici koriste samo radnu opremu koja je u skladu s propisima o zdravlju i sigurnosti na radu i osigurava siguran rad radnika. Ako nadležni zaposlenik naručitelja utvrdi da izvođač ili njegovi radnici ne poštuju sigurnosne mjere i da njihovi postupci predstavljaju opasnost za njih same i druge, dužan je upozoriti izvođača i pismeno mu izdati upozorenje. Izvođač je odgovoran za rad osoba koje zapošljava, a koje će sudjelovati u aktivnosti koja je predmet ovog Ugovora.

11.8. Integritet podataka: izvođač je dužan osigurati povjerljivost, dostupnost i integritet podataka dobivenih od naručitelja ili im je pristupio na bilo koji drugi način, u skladu s vlastitim standardima, pri čemu takvi standardi moraju pružati razinu zaštite usporedivu s najvišim standardima u industriji, a standarde može osigurati i naručitelj.

11.9. Pristupačnost i korištenje softvera: izvođač je dužan pridržavati se uvjeta korištenja sistemskog i aplikativnog softvera dobavljača naručitelja (uključujući izvorni kod, konfiguracije, licence ukoliko se s njima upozna) na isti način kako je propisano za naručitelja, pri čemu će naručitelj nadoknaditi sve povezane troškove.

11.10. Sigurnost informacija: izvođač je dužan pridržavati se odredbi koje proizlaze iz njegovih normi ISO 27000 i propisa o sigurnosti informacija naručitelja, a odnose se na trajno ili privremeno spajanje vlastite opreme ili opreme treće strane na računarsku mrežu naručitelja, udaljeni pristup ili omogućavanje udaljenog pristupa računalnoj mreži naručitelja trećim stranama, te namještanje softvera za praćenje, upravljanje i pružanje usluga u računarskoj mreži naručitelja.

11.11. Praćenje učinkovitosti: izvođač će o svakoj aktivnosti obavještavati naručitelja putem aplikacije HelpDesk te izvršiti završetak svakog mjeseca na način i u rokovima utvrđenim u člancima 3. i 4. ovog Ugovora, tako da će biti jasno vidljivo koje je usluge izvođač obavio u prethodnom mjesecu te će se zasebno navesti utrošeno vrijeme i trošak za svaku uslugu.

Članak 12.

Izvođač može obavljati usluge iz ovog ugovora sa svojim stručno kvalificiranim podizvođačima bez prethodne pisane suglasnosti naručitelja, na što je naručitelj dužan dati svoju saglasnost prilikom potpisivanja ovog Ugovora. Izvođač je isključivo odgovoran za pravilno izvršenje radova prema ovom Ugovoru i snosi sve troškove povezane s prijenosom izvršenja radova prema Ugovoru na svoje podizvođače.

POSLOVNA TajNA

Članak 13.

- 13.1. Ugovorne strane saglasne su da sve informacije dobivene provedbom ovog Ugovora predstavljaju poslovnu tajnu te se obavezuju koristiti ih samo za postizanje svrhe ovog Ugovora te pažljivo štititi sve takve informacije i ne otkrivati ih trećim stranama.
- 13.2. Sve informacije koje će izvođač prikupiti tokom i za vrijeme izvođenja radova prema ovom Ugovoru također predstavljaju poslovnu tajnu. Izvođač se obavezuje čuvati sve takve podatke kao poslovnu tajnu i koristiti ih isključivo u vezi s izvršenjem ovog Ugovora.
- 13.3. Po prestanku ovog Ugovora izvođač je dužan uništiti podatke i kopije tih podataka te na zahtjev naručitelja dostaviti pisanu potvrdu o uništenju.
- 13.4. Odredbe ovog članka ostaju obavezujuće za ugovorne strane i nakon prestanka važenja ovog Ugovora.
- 13.5. Izvođač je dužan osigurati povjerljivost, dostupnost i integritet svih podataka i dokumentacije iz prethodnih stavki ovog članka, u skladu s uobičajenim standardima koji se primjenjuju u području zaštite poslovne tajne. Ako je to povezano s dodatnim troškovima, ima ih pravo zahtijevati od naručitelja, osobito ako naručitelj postavi dodatne uvjete za zaštitu poslovne tajne.

Članak 14.

Izvođač se obavezuje da neće objavljivati ime ili zaštitne znakove naručitelja u bilo kakvim oglasnim ili promotivnim komunikacijama, uključujući društvene mreže, niti davati bilo kakve informacije koje se odnose na ovaj Ugovor ili bilo koje drugo pitanje naručitelja u promotivne svrhe, bez pristanka naručitelja, osim ako to nije propisano zakonom ili sudskim nalogom.

Članak 15.

- 15.1. Potpisivanjem ovog ugovora, naručitelj dopušta izvođaču da podatke koje je izvođač prikupio tokom sklapanja ili provedbe ovog Ugovora koristi isključivo u anonimiziranom obliku (tj. bez identifikacije naručitelja) za vlastite poslovne svrhe vezane isključivo uz podršku, dijagnostiku, testiranje, istraživanje ili za daljnji razvoj softverskog paketa DL PA ili drugih proizvoda ili usluga izvođača.
- 15.2. Izvođač se obavezuje postupati sa svim osobnim podacima dobivenim na ovaj način u skladu sa Zakonom o zaštiti osobnih podataka i pravilima izvođača o zaštiti osobnih podataka, dostupnim na web stranici izvođača, te štititi poslovne tajne kako je navedeno u članku 13. ovog Ugovora.
- 15.3. Izvođač ni pod kojim uvjetima nije odgovoran naručitelju ili trećim stranama ako je naručitelj nezakonito dao izvođaču osobne podatke, poslovne tajne ili bilo koju drugu vrstu podataka bez opravdanog razloga ili bez odgovarajuće saglasnosti i pravne osnove, ili kršeći važeći zakon.

ODGOVORNOST ZA ŠTETU

Članak 16.

- 16.1. Izvođač, kao i njegovi podizvođači i dobavljači, ni pod kojim uvjetima neće biti odgovorni naručitelju za štetu, osim i isključivo za materijalnu štetu samo u slučaju da je izvođač štetu prouzročio namjerno ili grubom nepažnjom.
- 16.2. Izvođač također izričito ne preuzima nikakvu odgovornost za štetu nastalu kvarom aplikacijskih programa, bez obzira na njezinu vrstu, uzrok (osim u slučaju namjere ili grube nepažnje) i iznos.

RJEŠAVANJE SPOROVA

Članak 17.

Ugovorne strane će nastojati sve sporove koji proizlaze iz ovog Ugovora riješiti sporazumno, a ako to nije moguće, za rješavanje njihovih međusobnih sporova koji proizlaze iz ovog Ugovora nadležan je sud u Sarajevu.

IZMJENE I DOPUNE UGOVORA

Članak 18.

Sve izmjene i dopune ovog Ugovora regulirane su aneksima ovog Ugovora koje potpisuju predstavnici ugovornih strana.

VAŽENJE UGOVORA

Članak 19.

- 19.1. Ugovor stupa na snagu potpisivanjem obje strane i sklapa se na neodređeno vrijeme.
- 19.2. Ako ugovorna strana želi raskinuti ugovor, dužna je o tome pismeno obavijestiti drugu ugovornu stranu. Ugovor prestaje važiti tri mjeseca nakon što druga ugovorna strana primi pisanu obavijest o raskidu preporučenom poštom ili kada se pošta vrati ugovornoj strani kao „neuručena“, a ugovorna strana ima registriranu poslovnu adresu na toj adresi.
- 19.3. U slučaju značajnih ili ponovljenih kršenja ugovornih odredbi (posebno neplaćanja ili redovitog kašnjenja u plaćanju računa itd.) otkazni rok se smanjuje na 1 (jedan) mjesec.
- 19.4. U slučaju korištenja skraćenog otkaznog roka ugovorna strana mora prethodno pismeno obavijestiti drugu stranu o bitnom ili ponovljenom kršenju Ugovora i dati joj rok od 8 dana za otklanjanje nedostataka. Tokom otkaznog roka naručitelj i izvođač dužni su ispuniti obaveze iz ovog Ugovora.

ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 20.

Ugovor stupa na snagu potpisom obje strane. Sastavljen je u 2 (dva) primjerka od kojih svaka ugovorna strana dobiva 1 (jedan) primjerak.

Pripremio/la: Hasanović Emir

U Sarajevu, dana 07.07.2025

IZVOĐAČ:

Datalab BH d.o.o.

NARUČITELJ:

JYSK d.o.o.

Direktor: Nedim Pašić

Direktor:

1.1 Usluge iz tačaka 2.1.1. do 2.1.9 i 2.2.1. Člana 2. ovog Ugovora pružaju se kontinuirano, bez posebne narudžbe, na sljedeće načine:

- 1.1.1 udaljeno korištenjem aplikacije HelpDesk;
- 1.1.2 udaljeno korištenjem druge internetske tehnologije koja omogućuje dijeljenje desktopa naručitelja prijenosom slike i upravljanjem tipkovnicom i mišem;
- 1.1.3 udaljeno putem telefona, e-pošte, Skypea ili druge slične tehnologije.

1.2 Korisničke stranice – PANTHEON Users Information Center

- 1.2.1 Svrha
Korisničke stranice usersite.datalab.ba u glavnom izborniku nude sljedeće kartice: Vijesti, Podrška (pristup aplikaciji HelpDesk), Pomoć (upute za programski paket PANTHEON, Video upute, Novosti, Plan, Usporedba verzija ...), Informacije (korisne za programski paket PANTHEON), Moji podaci (uređivanje korisničkih stranica), Forum, PANTHEON TV i Tržnica.
- 1.2.2. Pristupačnost
Morate biti registrirani da biste koristili stranicu. Korisničkim stranicama možete pristupiti izravno ili putem programskog paketa PANTHEON (Izbornik: Pomoć) ili klikom na ? na bilo kojem ekranskom prozorčiću programa PANTHEON.
- 1.2.3. Registracija
U programskom paketu PANTHEON odaberite Pomoć u izborniku i ako vam je ovo prvi put, otvorit će se prva stranica za registraciju gdje ćete unijeti svoje korisničko ime, adresu e-pošte, lozinku i prijaviti se kao registrirani naručitelj.
- 1.2.4. Uređivanje korisničkih stranica
Na stranici usersite.datalab.ba (Izbornik: Moji podaci) možete urediti osobne podatke. Predstavnicima naručitelja iz **Priloga 2** mogu uređivati podatke o naručitelju, ovlaštenim osobama, osobne podatke i kontaktne informacije.
- 1.2.5. Zaštita osobnih podataka
Osobne podatke korisnika koji se nalaze na korisničkim stranicama programskog paketa PANTHEON pohranjujemo u skladu s odredbama Ugovora o licenci za programski paket PANTHEON, Posebnih uvjeta korištenja aplikacije Datalab PANTHEON i naše Politike privatnosti koje su naručitelju dostavljene prilikom sklapanja Ugovora.
- 1.2.6. Osobni podaci koji se nalaze na korisničkim stranicama pohranjeni su u bazi podataka PANTHEON ERP. Svi osobni podaci su na odgovarajući način zaštićeni tehničkim i organizacijskim mjerama koje uključuju posebno: model PANTHEON za autorizaciju, dodjelu prava u skladu s klasifikacijom radnog mjesta i odobrenje nadređenih. Također pružamo ograničen pristup takvim podacima. Zaposlenici imaju pristup osobnim podacima koji se nalaze na korisničkim stranicama u skladu s pristupom informacijskim resursima u skladu s klasifikacijom radnog mjesta.

1.3. Aplikacija HelpDesk

- 1.3.1. Svrha
Aplikacija HelpDesk namijenjena je praćenju svih aktivnosti potrebnih za pružanje usluga prema ovom Ugovoru, uključujući registraciju zahtjeva za pomoć, praćenje rješavanja zahtjeva i utrošenog vremena.
- 1.3.2. Pristupačnost
Aplikacija HelpDesk dostupna je svim registriranim naručiteljima (ili naručiteljevima korisnicima) izravno putem programskog paketa PANTHEON (Izbornik: Pomoć/Prijavi pitanje podršci) ili na korisničkim stranicama <http://usersite.datalab.ba> (Izbornik: Podrška: Helpdesk).
- 1.3.3. Korisničke upute
Upute za korištenje aplikacije HelpDesk dostupne su na korisničkim stranicama <http://usersite.datalab.ba> (Izbornik: Pomoć: Upute za PANTHEON u kategoriji Korisničke stranice/Podrška/HelpDesk).

1.4. Prijava zahtjeva za pomoć

Zahtjeve za pomoć mogu podnijeti svi naručitelji registrirani korisnici softverskog paketa ili samo podnositelji zahtjeva navedeni u **Prilogu 2**.

- 1.4.1. Zahtjev za pomoć može se podnijeti na sljedeće načine:
 - 1.4.1.1. putem aplikacije HelpDesk koja ujedno predstavlja i formalnu prijavu zahtjeva za pomoć;
 - 1.4.1.2. putem e-pošte pomoc@datalab.ba ili
 - 1.4.1.3. putem telefonskog broja +387 (0)33 652 101 uz naknadnu pisanu potvrdu u aplikaciji HelpDesk.
- 1.4.2. Obavezni podaci:
 - 1.4.2.1. obavezni podaci su oni bez kojih nije moguće pružiti odgovarajuću pomoć za rješavanje problema;
 - 1.4.2.2. podaci o naručitelju (ime i prezime, kompanija, broj telefona);
 - 1.4.2.3. podaci o naručiteljevom korisniku ako s jednim naručiteljem postoji više korisnika (ime i prezime, naziv kompanije naručitelja, telefonski broj);
 - 1.4.2.4. podaci o lokalizaciji, verziji softverskog paketa i području primjene na koje se odnosi zahtjev za pomoć;
 - 1.4.2.5. kratak opis problema.
- 1.4.3. Korisni podaci:
 - 1.4.3.1. Korisni podaci su oni koji nisu apsolutno nužni za rješavanje nastalog problema, ali koji mogu skratiti vrijeme potrebno za dijagnosticiranje problema. Također su korisni za pravilno definisanje vremena odziva.

1.4.3.2. Detaljan opis problema ključan je za kvalitetno i učinkovito rješavanje reklamacije i uključuje: opis radnog procesa u kojem se problem javlja, ponovljivost problema, vrijeme pojavljivanja, učestalost problema (pri svakoj upotrebi, nekoliko puta dnevno, povremeno), uključene korisnike naručitelja (svi, neki, samo jedan), snimke zaslona, video snimke.

1.4.3.3. Definisanje ozbiljnosti problema važno je za određivanje vremena odgovora unutar kojeg se zahtjev mora početi rješavati.

1.5. Zaštita osobnih podataka

1.5.1. Osobni podaci kojima izvođač može pristupiti prilikom rješavanja zahtjeva za pomoć zaštićeni su u skladu s Posebnim uvjetima korištenja usluga ServiceDesk za aplikaciju Datalab PANTHEON, Općim uvjetima korištenja usluga ServiceDesk za aplikaciju Datalab PANTHEON i Politikom privatnosti, a detaljnije su definirani i u odredbama u nastavku.

1.5.2. Prilikom rješavanja zahtjeva za pomoć putem aplikacije HelpDesk izvođač može pristupiti osobnim podacima naručitelja.

1.5.3. U slučaju pristupa osobnim podacima izvođač će osigurati da je miješanje u osobne podatke minimalno. Izvođač intervenira u osobne podatke samo u mjeri u kojoj je to strogo potrebno za osiguranje rješavanja zahtjeva za pomoć.

1.5.4. Osim pristupa osobnim podacima, osobni podaci mogu se pohraniti i prilikom rješavanja zahtjeva za pomoć kao dio zahtjeva što je detaljnije definisano u tački 1.6.

1.5.5. Osobni podaci bit će pohranjeni samo kada se zahtjev ne može obraditi bez takve obrade. Izvođač pohranjuje takve osobne podatke u namjenskoj bazi podataka koja nije slobodno dostupna. Izvršitelj pohranjuje osobne podatke koji mogu biti sadržani u zahtjevu tokom cijelog trajanja ugovornog odnosa s naručiteljem i 5 godina nakon prestanka Ugovora. Nakon isteka razdoblja čuvanja izvođač zahtjeva ga u potpunosti briše tako da rekonstrukcija osobnih podataka sadržanih u njemu više nije moguća.

1.5.6. Svi osobni podaci su na odgovarajući način zaštićeni tehničkim i organizacijskim mjerama koje uključuju posebno: zaštićeni pristup podacima s ovlaštenjima zaposlenika u skladu s odredbama unutar sistema radnih mjesta koje također osiguravaju ograničen pristup takvim podacima. Pristup je odobren samo osobama s odgovarajućim ovlaštenjima i ovlastima.

1.5.7. Vrijeme odgovora na prijavu problema je vrijeme koje protekne od primitka zahtjeva naručitelja za pomoć do trenutka kada izvođač počne rješavati problem. Vrijeme odziva ovisi o ozbiljnosti problema, što je naznačeno od strane korisnika naručitelja u izvješću i po potrebi usklađeno s izvođačem usluge. Ako izvođač procjeni da će rješavanje problema trajati duže od pet radnih dana, dužan je naručitelja redovito obavještavati o napretku rješavanja i priopćiti mu očekivani rok za rješavanje problema. Izvođač se obvezuje kontinuirano rješavati kritične probleme sve dok poslovni proces ne počne normalno teći.

1.5.8. Ozbiljnost problema i vrijeme odziva određuju se, unutar redovnog radnog vremena izvođača, prema sljedećoj tablici:

Ozbiljnost problema	Opis problema	Vrijeme odziva	Prioritet rješavanja
Kritičan	Poslovni proces naručitelja je onemogućen	Manje od 4 sata	Visok
Ozbiljan	Poslovni proces naručitelja je ozbiljno otežan	Manje od 8 sati	Srednji
Manji	Smanjena produktivnost naručitelja	Manje od 16 sati	Nisko

Rokovi počinju teći od formalno ispravne prijave greške u aplikaciji HelpDesk opisane u tački 1.4.1. Izvođač je dužan osigurati dostupnost unutar svog redovnog radnog vremena – od ponedjeljka do petka od 09:00 do 17:00 sati, osim vikendom i praznicima. Raspoloživost izvan radnog vremena izvođača definisana je Općim i Posebnim uvjetima korištenja usluga ServiceDesk za aplikaciju Datalab PANTHEON.

1.6. Praćenje provedbe aktivnosti u rješavanju zahtjeva za pomoć

1.6.1. Aplikacija HelpDesk registrira svaki zahtjev za pomoć kao zahtjev, dodjeljuje mu broj i o tome obavještava naručitelja koji pomoću tog broja može pratiti rješavanje podnesenog zahtjeva za pomoć.

1.6.2. Izvođač i naručitelj dužni su voditi dnevnik aktivnosti kao dio postupka rješavanja zahtjeva. U dnevniku aktivnosti mora se zabilježiti svaka izvršena usluga, njezina vrsta, trajanje u satima tokom kojih je izvođač izvršio uslugu, radne upute i drugi važni podaci te oznaka prihvatanja ili odbijanja stavke.

1.6.3. Vođenje dnevnika aktivnosti osnovna je dužnost ugovornih strana. Vrijeme koje izvođač utroši na vođenje dnevnika aktivnosti smatra se izvršenjem usluga. Izvođač mora voditi dnevnik aktivnosti na način koji omogućuje naručitelju jasno praćenje pruženih usluga te na način da su korištena rješenja dokumentirana, uključujući upute ili kratke upute za uporabu gdje je to potrebno.

1.6.4. Obavljeni posao smatra se prihvaćenim osim ako naručitelj ne odbije određenu stavku s pisanim obrazloženjem u aplikaciji HelpDesk. Rok za odbijanje je 7 radnih dana nakon što je usluga pružena. To se odnosi na stavke u okviru osnovnog i dopunskog održavanja (članak 2. osnovnog ugovora). U Prilogu 2 navedeni su predstavnici naručitelja koji imaju pravo prihvatiti ili odbiti stavke unutar pojedinačnog zahtjeva.

1.6.5. Izvođač i naručitelj imaju pravo u bilo kojem trenutku pregledati zapisnik aktivnosti i ispis analize. Pristup protokolu imaju samo predstavnici naručitelja definirani u **Prilogu 2** u dijelu Naručitelj.

1.7. Postupci rješavanja incidenata u odjelu USD

1.7.1. Udaljena veza – RDS veza

1.7.1.1. Kada naručitelj zatraži vezu, ona se uspostavlja pomoću programa ISL Light (ponuđača XLAB) koji omogućuje udaljeni pristup računalu naručitelja (On-demand Remote Desktop Support). ISL omogućuje povezivanje uz stroge sigurnosne protokole.

1.7.1.2. S RDS vezom podrška i naručitelj istovremeno gledaju zaslon za koji naručitelj odabere i omogući prikaz. Podrška trenutno ima pristup i može pregledavati sve podatke sadržane u programu. Radi pod nadzorom naručitelja koji mu je odobrio pristup.

-
- 1.7.1.3. Koje podatke podrška zapravo pregledava odnosno obrađuje ovisi o području u kojem je naručitelju potrebna pomoć. Ako se pruža pomoć za Kadrove, neizbježno je da neće moći vidjeti podatke poput imena i prezimena zaposlenika u kompaniji, njihovog statusa, imaju li djecu ili ne, iznosa plate, statusa invaliditeta te podatke o tekućim računima i kreditima.
 - 1.7.1.4. U sklopu pružanja pomoći podrška pregledava i obrađuje osobne podatke naručitelja u minimalnoj mjeri i na način potreban za pružanje pomoći.
 - 1.7.1.5. Ako podrška tokom komunikacije s naručiteljem snimi fotografiju ili snimku koja sadrži i osobne podatke zaposlenika kompanije čiji se podaci obrađuju, ona se prilaže zahtjevu koji je naručitelj podnio u svrhu rješavanja i služi kao objašnjenje za daljnje rješavanje problema.
 - 1.7.1.6. Zahtjevima, a time i svim osobnim podacima priloženim zahtjevu, mogu pristupiti pojedinci definisani u tački 1.2.6 ovog Protokola.
 - 1.7.1.7. U dijelu Trag revizije, koji se nalazi na samom zahtjevu naručitelja, pratimo tko pristupa slikama i drugim dokumentima priloženim zahtjevu. Bilježe se sljedeći podaci: tko – ime i prezime, kada – datum i sat, kojem je prilogu pristupio odnosno ga otvorio.
 - 1.7.1.8. Zahtjev se pohranjuje u namjenskoj bazi podataka koja nije slobodno dostupna i prikladno je zaštićena organizacijskim i tehničkim mjerama koje su detaljnije definisane u tački 1.2.6 ovog Protokola.
 - 1.7.1.9. Zahtjev se čuva cijelo vrijeme trajanja ugovornog odnosa s naručiteljem i 5 godina nakon prestanka Ugovora. Nakon isteka razdoblja čuvanja, zahtjev, uključujući sve osobne podatke, briše se na način da je rekonstrukcija osobnih podataka nemoguća.
 - 1.7.2. Izravno povezivanje s bazom podataka – Cloud i VPN
 - 1.7.2.1. Podrška se povezuje s bazama podataka smještenim u oblaku s korisničkim imenom koje je rezervisano za podršku i ne koristi ga kompanija s čijom se bazom podataka povezuje. Prije spajanja na bazu podataka dobiva se dopuštenje naručitelja koje mora biti u pisanom obliku i zabilježeno unutar sistema ServiceDesk. U pravilu se na početku saradnje s naručiteljima koji su sklopili Ugovor o održavanju dogovara način povezivanja koji je predmet dodatka Ugovoru i vrijedi za vrijeme trajanja Ugovora.
 - 1.7.2.2. Putem VPN veze podrška se izravno povezuje s bazom podataka naručitelja gdje su kreirani jedinstveno korisničko ime i lozinka koji se koriste za identifikaciju za pristup. Korisničko ime i zaporku za pristup podrške kreira naručitelj koji također pruža sve podatke za uspostavljanje sigurne veze sa svojim serverom. To osigurava transparentnost jer naručitelj ima pregled nad time kada se podrška povezala s naručiteljevom bazom podataka i koje su aktivnosti izvršene.
 - 1.7.2.3. Čak i u slučaju izravne veze s bazom podataka naručitelja podrška može pristupiti osobnim podacima.
 - 1.7.2.4. Podrška će obrađivati osobne podatke kojima se pristupi tokom pojedinačne aktivnosti samo u mjeri i na način koji je strogo potreban za provedbu podrške.
 - 1.7.2.5. Prilikom pružanja podrške osobni podaci naručitelja se ne prenose izvođaču.
 - 1.7.2.6. Podršku može pružiti samo ona podrška kojoj su dodijeljeni korisničko ime i lozinka definisani u tački 1.7.2.2.
 - 1.7.3. Rad kod naručitelja
 - 1.7.3.1. Osoba za korisničku podršku obično radi na naručiteljevoj radnoj stanici gdje pristupa bazi podataka/programu i uređuje određene podatke ili postavke. Podrška također izvršava upite u bazi podataka. Podrška ima pristup podacima Administratora što znači da može pristupiti/pregledati sve podatke koji se nalaze u bazi podataka naručitelja.
 - 1.7.3.2. Kada podrška radi na lokaciji naručitelja, primjenjuju se Interna pravila naručitelja i njegovi pravilnici za zaštitu osobnih podataka. Naručitelj je dužan prije početka rada upoznati podršku s Internim pravilima kako bi podrška mogla postupati u skladu s njima.
 - 1.7.3.3. Prilikom obavljanja posla za naručitelja izvođač ne prenosi niti pohranjuje osobne podatke naručitelja. Svaki pristup osobnim podacima koji se ostvaruje isključivo na temelju zahtjeva naručitelja za obavljanje određenog zadatka ograničen je na opseg i način koji je strogo potreban za obavljanje traženog zadatka.
 - 1.7.3.4. Naručitelj može u svakom trenutku pratiti rad podrške.
 - 1.7.4. Implementacije
 - 1.7.4.1. Tokom faze implementacije implementatori (prvenstveno iz kadrovskog područja) imaju pristup osobnim podacima zaposlenika i drugih partnera kompanije u kojoj se provodi implementacija. Implementatori mogu biti zaposlenici Datalaba i ugovorni partneri Datalaba.
 - 1.7.4.2. Kada izvođač radi na lokaciji naručitelja u sklopu implementacije, primjenjuju se Interna pravila naručitelja i njegove smjernice za zaštitu osobnih podataka. Naručitelj je dužan prije početka radova upoznati izvođača implementacije s Internim pravilima kako bi izvođač mogao postupati u skladu s njima. Ako naručitelj ne obavijesti izvođača o uputama, izvođač ne može započeti s izvođenjem radova u sklopu implementacije.
 - 1.7.4.3. Prilikom provedbe implementacije izvođač ne prenosi niti pohranjuje osobne podatke naručitelja. Svaki pristup osobnim podacima koji se događa isključivo na temelju zahtjeva naručitelja za provedbu implementacije ograničen je na opseg i način strogo potreban za provedbu.
 - 1.7.5. Dobivanje baze podataka od strane naručitelja
 - 1.7.5.1. Naručitelj dostavlja bazu podataka na sljedeće načine: naručitelj nam dostavlja sigurnosnu kopiju baze podataka na nosaču podataka (CD, vanjski disk i sl.) ili se sigurnosna kopija naručiteljeve baze podataka prenosi putem internetskog prijenosa, korištenjem ISL-a i sl. Naručitelj je dužan odabrati odgovarajući prijenos osobnih podataka uzimajući u obzir sve rizike koje odabir pojedinog načina prijenosa može podrazumijevati. Naručitelj snosi punu odgovornost, uključujući i eventualnu štetu, za bilo kakvo kršenje zaštite osobnih podataka koje nastane tokom prijenosa podataka izvođaču.
 - 1.7.5.2. Baze podataka (sigurnosne kopije) se dobivaju u slučajevima kada je potrebno istražiti gdje i zašto se određene nepravilnosti javljaju u samoj bazi podataka, što zahtijeva ispitivanje pomoću SQL upita. Također se izvode operacije koje se ne bi trebale izvoditi na produkcijskoj (živoj) bazi podataka naručitelja.

-
- 1.7.5.3. Baza podataka pohranjena je na serveru izvođača koji je odgovarajuće osiguran. Nosioci osobnih podataka na kojima izvođač prima bazu podataka naručitelja također su sigurno pohranjeni i odgovarajuće zaštićeni. Pristup bazi podataka je u većini slučajeva osiguran korisničkim imenom i zaporkom koje naručitelj daje zasebno. Bazi podataka se pristupa isključivo s datim podacima.
 - 1.7.5.4. U slučaju da baza podataka naručitelja nije zaštićena korisničkim imenom i lozinkom, izvođač zadržava pravo kreirati korisničko ime i lozinku za vrijeme dok upravlja bazom podataka naručitelja i koji omogućuju pristup bazi podataka. Izvršitelj će korisničko ime i lozinku dostaviti naručitelju u odvojenim e-mail porukama.
 - 1.7.5.5. Baza podataka je smještena na poslužitelju namijenjenom za korištenje od strane odjela za razvoj i podršku te je zaštićena od neovlaštenog pristupa – pristup bazi podataka ima samo podrška koja je ujedno i zadužena za bazu podataka i radi na njoj.
 - 1.7.5.6. Baza podataka se uvijek dohvaća u cijelosti. Ovdje nije moguće da naručitelj dostavi samo dio podataka koji se odnose na problem. To znači da su svi podaci koji se nalaze u samoj bazi podataka također dostupni.
 - 1.7.5.7. Tokom rada na bazi podataka podrška i programeri također ispisuju ispise koja mogu sadržavati osobne podatke osoba unesenih u određenu bazu podataka. Ispisi koji sadrže osobne podatke i druge podatke iz poslovanja kompanije za koju se pruža podrška čuvaju se u razdoblju navedenom u tački 1.5.5. ovog Protokola. Nakon isteka roka čuvanja izvođač uništava sve ispise pomoću rezača dokumenata tako da rekonstrukcija osobnih podataka više nije moguća.
 - 1.7.5.8. Nakon završetka rada na naručiteljevoj bazi podataka ona se odmah i trajno briše iz servera. Mediji poput DVD-ova uništavaju se pomoću rezača dokumenata na način da je rekonstrukcija sadržaja nemoguća ili se medij vraća kupcu.
 - 1.7.5.9. Snimke i slike nastale tokom rješavanja odnosno rada na bazi podataka obrađuju se na isti način kao što je opisano u tački 1.7.5.7. Na zahtjev se prilažu kao prilog za koji uvijek imamo dostupne informacije o tome je li prilog otvoren i tko ju je pregledao (revizijski trag).
 - 1.7.5.10. Zahtjevi iz tačke 1.7.5.9 pohranjuju se u namjensku bazu podataka kako je definisano u tački 1.2.6 ovog Protokola, a podaci su na odgovarajući način zaštićeni organizacijskim i tehničkim mjerama. Zahtjevi su dostupni zaposlenicima još 5 godina nakon njihovog ispunjavanja, dok se prilozi koji mogu sadržavati osobne podatke brišu 3 mjeseca nakon što je zahtjev ispunjen. Nakon isteka razdoblja čuvanja ti se zahtjevi brišu ili uništavaju tako da rekonstrukcija osobnih podataka više nije moguća. Pristup zahtjevima ograničen je na zaposlenike koji rade u odjelu USD, zaposlenike u odjelu IT i zaposlenike u odjelu za razvoj.
 - 1.7.5.11. I ostali elektronički dokumenti se dobivaju od naručitelja. Elektronički dokument ne smije se prenijeti na drugi medij odnosno u informacijski sistem prije nego što se utvrdi da to ne predstavlja prijetnju informacijskom sistemu kompanije, u skladu sa Sigurnosnom politikom kompanije.

PRILOG 2**ODGOVORNI I KONTAKTNI PREDSTAVNICI UGOVORNIH STRANA**

Ispunjava se za predstavnike naručitelja i izvođača:

IZVOĐAČ – ODGOVORNE OSOBE

Ime	Prezime	Kompanija	Funkcija
Emir	Hasanović	DATALAB BH d.o.o.	Vođa podrške

NARUČITELJ – ODGOVORNE OSOBE

Ime	Prezime	Kompanija	Funkcija

Popis osoba koje mogu potvrditi i naručiti stavke PROTOKOL-a:

NARUČITELJ

Ime	Prezime	Funkcija	Potvrđuje za područje

Podnositelji zahtjeva za pomoć:

NARUČITELJ

Ime	Prezime	Funkcija

Popis dodatnih modula, ispisa, analiza ili ulaznih maski za softverski paket koji se ažuriraju u skladu s ugovorom

Vidljivo iz baze naručitelja.