

POSEBNI UVJETI ZA KORIŠTENJE USLUGE eDokumentacija – Hosting

Opće odredbe

1. **Posebni uvjeti za korištenje** (u daljem tekstu: **PUK**) Usluge **eDOKUMENTACIJA** definišu prava i obaveze **DATALAB BH d.o.o.**, Vilsonovo šetalište 10, 71 000 Sarajevo, BiH, PDV: 201039810000, kao **PONUĐAČA** usluge **eDokumentacija** kao i način i uslove korištenja iste.
2. **PONUĐAČ** softverske aplikacije **Datalab PANTHEON™** (u daljem tekstu: **APLIKACIJA**) je **društvo DATALAB BH d.o.o.**, Vilsonovo šetalište 10, 71 000 Sarajevo, BiH, PDV: 201039810000.
3. **OPERATER** je pravno lice s kojim korisnik ima zaključen **Ugovor o korištenju usluge PANTHEON**.
4. **KORISNIK** je pravno lice koje ima s **OPERATEROM** zaključen važeći ugovor o korištenju Aplikacije, koristi Aplikaciju i koristiće usluge iz ovih **PUK** isključivo u vezi s Aplikacijom.
5. **OVLAŠTENI KORISNIK** je fizičko lice ili ovlašteni računarski korisnik **KORISNIKA** koji upravlja eDOKUMENTACIJOM. Ovlašteni korisnik je ovim **PUK** ujedno određen kao **primarna kontakt osoba KORISNIKA**, koju **PONUĐAČ** putem elektronske pošte (na adresu koju je unio ovlašteni korisnik) obavještava o svim pitanjima koja proizlaze iz ovih **PUK**.
6. **eDokumentacija** predstavlja spremište svih, na odgovarajući način pohranjenih dokumenata, koji se koriste u preduzeću iz **APLIKACIJE**, a koje ovlašteni korisnik želi sačuvati. To je dodatna usluga koja se posebno naplaćuje.

Ovlašteni korisnik upravlja eDokumentacijom u ime korisnika, u skladu s uputstvima **PONUĐAČA**, i prihvata uslove korištenja iste. Način korištenja eDokumentacije opisan je u uputstvu za korištenje **APLIKACIJE** i nije dio ovih **PUK**.
7. Korištenje usluga definisanih ovim **PUK** **naplaćuje se KORISNIKU** u skladu s važećim cjenovnikom usluge.
8. Potvrdom ovih **PUK**, **KORISNIK izjavljuje** da je saglasan s aktuelnom verzijom **PUK** objavljenom na web stranici **PONUĐAČA**.
9. **UGOVORNI ODNOS** predstavlja odnos između **PONUĐAČA** i **KORISNIKA** u vezi s korištenjem usluga iz ovih **PUK**. Ugovorni odnos se zaključuje na **neodređeno vrijeme**, kako je definisano u sadržaju paketa **KORISNIKA**. Ukoliko dođe do prestanka ugovora o korištenju usluge **PANTHEON**, prestaje i pretplatni odnos iz ovih **PUK**.
10. **KORISNIKU** se za dodijeljeni paket i korištenje usluge eDokumentacija **naplaćuju iznosi** u skladu s važećim cjenovnikom.
11. Promjena paketa vidljiva je **KORISNIKU** prilikom izdavanja **prvog narednog računa**.
12. Kod usluge **eDokumentacija**, **iznos naknade** vezan je za količinu korištenog prostora korisnika usluge iz ovih **PUK**, a broj pojedinačnih baza podataka **ne utiče na cijenu paketa**.

Obaveze **PONUĐAČA**

13. **Obaveza PONUĐAČA** je pružanje usluge eDokumentacije i sigurno pohranjivanje eDokumenata za vrijeme trajanja korisničkog odnosa.
14. **PONUĐAČ** mora omogućiti pristup eDokumentaciji **KORISNIKU** u bilo kojem trenutku za vrijeme trajanja ugovornog odnosa, pod uvjetom da **KORISNIK** nije samostalno obrisao dotične eDokumente.
15. **PONUĐAČ** osigurava sigurnu i pouzdanu pohranu podataka eDokumentacije na svom diskovnom prostoru za vrijeme trajanja ugovornog odnosa. Kada **PONUĐAČ** primi eDokumentaciju iz **APLIKACIJE** putem sigurnog (https) protokola, pohranjuje je na namjenski diskovni prostor, koji se svakodnevno backup-uje. Sigurnosne kopije tog diskovnog sistema čuvaju se 24 sata. **PONUĐAČ** ne nudi verzionirano pohranjivanje sigurnosnih kopija ovog diskovnog sistema – svaki novi backup zamjenjuje prethodni, zbog čega prethodne kopije neće biti dostupne za obnavljanje.
16. **PONUĐAČ** u većini zemalja osigurava lokalnu pohranu eDokumentacije, naročito ako u državi postoji zabrana izvoza ličnih podataka. Pregled lokacija pohrane **PONUĐAČ** redovno objavljuje na svojim web stranicama na adresi www.datalab.ba.
17. **PONUĐAČ** pruža elektronske usluge iz ovih **PUK** u skladu s odredbama Zakona o elektronskom poslovanju i elektronskom potpisu, Zakona o zaštiti ličnih podataka i Politikom zaštite ličnih podataka, koja je objavljena na web stranici **PONUĐAČA**.
18. **PONUĐAČ** se obvezuje pružati elektronske usluge u skladu s ovim **PUK** kao stručni pružao usluga.
19. **PONUĐAČ** je dužan izdavati račun za usluge pružene u okviru **UGOVORNOG ODNOSA**. **PONUĐAČ** naplaćuje usluge prema važećem cjenovniku, pri čemu je obračunski period vezan za **UGOVORNI ODNOS** i važeći cjenovnik. **KORISNIK** može reklamirati račun u roku od osam (8) dana od prijema računa.
20. **PONUĐAČ** zadržava pravo, iz tehnoloških, pravnih ili ekonomskih razloga, promijeniti određene parametre iz ovih **PUK** ili ukinuti pojedine ili sve elektroničke usluge u okviru **UGOVORNOG ODNOSA**, pri čemu se obvezuje obavijestiti **KORISNIKA** najmanje trideset (30) dana unaprijed.

Obaveze **KORISNIKA**

21. **KORISNIK** je dužan instalirati verziju **APLIKACIJE** koja podržava eDokumentaciju. U slučaju tehničkih promjena bilo **APLIKACIJE** ili usluge u okviru **UGOVORNOG ODNOSA**, dužan je instalirati ažuriranje **APLIKACIJE** koje se odnosi na te promjene. Također, dužan je osigurati svu potrebnu infrastrukturu, uključujući računar i odgovarajuću vezu, te izvršiti sve druge potrebne aktivnosti (uključujući, ali ne ograničavajući se na: nadogradnje, popravke, ažuriranja, pakete održavanja i servisiranje) koje će omogućiti nesmetano pružanje usluga prema ovim posebnim uvjetima.
22. **KORISNIK** je odgovoran za određivanje sigurnosnih politika u vezi s eDokumentacijom, kao što su rokovi pohrane eDokumenata i postupak brisanja eDokumenata iz arhive **PONUĐAČA**.
23. **KORISNIK** je odgovoran za upravljanje eDokumentacijom i prostorom za pohranu podataka koji je zauzet tom eDokumentacijom.
24. **KORISNIK** unutar klasifikacijskog plana u **APLIKACIJI** samostalno određuje koje vrste eDokumenata želi pohranjivati u eDokumentacijom.

25. **KORISNIK** putem **APLIKACIJE** pregledava i upravlja potrošnjom prostora na kojem se pohranjuje eDokumentacija, pregledava i uređuje eDOKUMENTACIJU te upravlja pravima (dodaje i oduzima) **REPREZENTATIVNOM KORISNIKU**.
26. **REPREZENTATIVNI KORISNIK**, koji prvi izvrši registraciju za **KORISNIKA**, stiče ulogu administratora i može ovlastiti druge **REPREZENTATIVNE KORISNIKE** za korištenje elektronskih usluga iz **UGOVORNOG ODNOSA** u ime i za račun **KORISNIKA**, pri čemu administrator može prenijeti administratorska prava na drugog **REPREZENTATIVNOG KORISNIKA**.
27. **KORISNIK** je dužan izvršiti obaveze koje proizlaze iz **UGOVORNOG ODNOSA**, a koje mu **PONUĐAČ** naplati, u roku koji je naznačen na računu. U slučaju kašnjenja s plaćanjem, **PONUĐAČ** može **KORISNIKU** naplatiti zakonske zatezne kamate.

Prekid usluge

28. **KORISNIK**, koji je izmirio svo dospeljelo dugovanje prema **PONUĐAČU**, može otkazati **UGOVORNI ODNOS** pisanim otkazom drugoj strani s jednim (1) mjesečnim otkaznim rokom, koji počinje teći prvog dana narednog mjeseca nakon dostave otkaza **PONUĐAČU**. Promjena će biti evidentirana na prvom narednom obračunu usluga.
29. **KORISNIK** prilikom prekida **UGOVORNOG ODNOSA** treba poslati zahtjev za preuzimanje dokumenata na pomoc@datalab.ba najkasnije do kraja trajanja otkaznog roka.
30. **PONUĐAČ** može privremeno onemogućiti **KORISNIKU** korištenje plaćenih elektroničkih usluga iz **UGOVORNOG ODNOSA** u sljedećim slučajevima:
- a. ako **KORISNIK** ne poštuje odredbe **UGOVORNOG ODNOSA** i/ili odredbe iz ovih **PUK**,
 - b. ako **KORISNIK** ne plati obveze za usluge eDokumentacije i/ili Ugovora za uslugu PANTHEON:

I Za APLIKACIJU od verzije 10.0.13.20 do verzije 10.0.37.30:

KORISNIKU će biti omogućeno korištenje eDOKUMENTACIJE još tri (3) mjeseca od izdavanja računa za usluge iz člana 31.b ovih **PUK**, koje **KORISNIK** nije platio.

KORISNIK može u tom periodu masovnim izvozom sačuvati dokumente na lokalni disk (standardna funkcionalnost PANTHEON-a).

II Za APLIKACIJU od verzije 10.0.38.00 dalje:

KORISNIKU će biti omogućeno samo brisanje i pregledavanje, dok neće moći unositi nove dokumente.

KORISNIK može u tom periodu masovnim izvozom sačuvati dokumente na lokalni disk (standardna funkcionalnost PANTHEON-a).

KORISNIK može u tom periodu obrisati dovoljan broj dokumenata tako da prostor koji zauzimaju preostali dokumenti ne prelazi prostor koji **PONUĐAČ** omogućava za besplatno korištenje.

31. **PONUĐAČ** može otkazati i isključiti uslugu s trenutnim učinkom u bilo kojem od sljedećih slučajeva:
- a. ako **KORISNIK** ozbiljno krši licencna pravila korištenja aplikacije i drugih povezanih usluga,
 - b. ako **KORISNIK** ne plaća obveze prema **PONUĐAČU** i ne izmiruje ih tri (3) mjeseca nakon nastale obveze.
33. **KORISNIK** može reaktivirati eDokumentaciju u periodu privremeno onemogućene usluge, ako izmiri sve obveze za usluge eDokumentacije i/ili račun izdan na temelju ugovora za uslugu PANTHEON.

34. **KORISNIK** može reaktivirati isključenu uslugu do devet (9) mjeseci od isključenja, uz izmirenje svih obaveza za usluge eDokumentacije i/ili računa izdanog na osnovu ugovora za uslugu PANTHEON te troškove reaktivacije usluge prema važećem cjenovniku, koji je objavljen na internetskoj stranici **PONUĐAČA**..
35. U slučaju otkazivanja **UGOVORNOG ODNOSA** prema članu 32 ovih PUK, **PONUĐAČ** će pisano obavijestiti **KORISNIKA** o prekidu ugovora i obavijestiti ga da može u roku od trideset (30) dana od isključenja poslati zahtjev za preuzimanje dokumenata na **pomoc@datalab.ba**.
36. Otkazivanje ili privremeni prekid ne utiču na obavezu **KORISNIKA** da plati sve obaveze za uslugu eDokumentacije do dana prestanka usluge. Ako je usluga privremeno prekinuta zbog kršenja obaveza od strane **KORISNIKA**, usluga se ipak nastavlja naplaćivati za cijeli period privremenog prekida.
37. Nakon isteka devet (9) mjeseci od prekida **UGOVORNOG ODNOSA** sa bilo koje strane, dokumenti u eDokumentaciji bit će trajno obrisani.

Ograničenje odgovornosti

38. **PONUĐAČ** ne odgovara za sadržaj pohranjene eDokumentacije niti za štetu koja bi mogla nastati **KORISNIKU**, **REPREZENTATIVNOM KORISNIKU** i/ili trećim osobama zbog sadržaja eDokumentacije.
39. **PONUĐAČ**, uzimajući u obzir minimalna zakonska ograničenja isključenja odgovornosti, ne odgovara za bilo koju vrstu štete koju **KORISNIK**, **REPREZENTATIVNI KORISNIK** ili bilo koja treća osoba pretrpi zbog nefunkcionisanja, nemogućnosti korištenja usluga **UGOVORNOG ODNOSA** ili bilo koje promjene ili prilagodbe usluge, uključujući pripadajuće dodatne aplikacije, koje je **KORISNIK** ili treća osoba izvela bilo na temelju ugovora s **OPERATEROM** ili **PONUĐAČEM** ili neopravdano. Za izbjegavanje sumnje, vrste štete iz prethodnog stavka uključuju, ali nisu ograničene na: smanjenje imovine (obična šteta), sprječavanje povećanja imovine (izgubljena dobit), uzrokovanje fizičkih ili duševnih boli ili straha te narušavanje ugleda pravne osobe (nematerijalna šteta).
40. **PONUĐAČ** ne odgovara za štetu koja nastane **KORISNIKU** ili bilo kojoj trećoj osobi zbog više sile, promjene zakonodavstva, poštovanja odluke bilo kojeg nadležnog tijela ili drugih razloga koje **PONUĐAČ** nije mogao predvidjeti, otkloniti ili se njima izbjeći.
41. **KORISNIK** elektroničkih usluga iz **UGOVORNOG ODNOSA** u slučaju privremenog ili trajnog najavljenog prestanka pružanja elektronskih usluga nije opravdan za naknadu bilo kakve štete. Također, nije opravdan za naknadu bilo kakve štete u slučaju da **PONUĐAČ** ili **OPERATER** otkáže **UGOVORNI ODNOS** iz krivnje **KORISNIKA**.

Prikupljanje i zaštita podataka

42. **PONUĐAČ** i njegovi eventualni podizvođači imaju uspostavljen i dokumentiran sistem upravljanja zaštitom informacija. Rad sistema upravljanja zaštitom informacija temelji se na provedenoj procjeni rizika, koja je osnova za odabir odgovarajućih sigurnosnih mjera i kontrola. Sve procese nabave, razvoja i održavanja informacijske tehnologije **PONUĐAČ** vodi u skladu s nacionalnim i međunarodnim standardima.
43. **PONUĐAČ** se obavezuje da će osjetljive podatke, do kojih ima pristup zbog pružanja elektroničkih usluga iz **UGOVORNOG ODNOSA**, obrađivati u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka. Osjetljive podatke čine svi razmijenjeni DOKUMENTI i sve druge informacije ili dokumenti koje **KORISNIK** izričito označi kao takve ili koje za takve određuju važeći propisi.
44. **PONUĐAČ** smije s ciljem provjere vjerodostojnosti podataka navedenih pri registraciji i/ili kasnije izmijenjenih, provjeriti tačnost tih podataka kod bilo kojeg tijela, institucije, poslodavca, banke ili drugog upravitelja ličnih podataka.

45. **PONUĐAČ** može prikupljati i obrađivati neosjetljive podatke koji se odnose na rad usluge **UGOVORNOG ODNOSA** bez ograničenja te ih može koristiti za nadzor, mjerenje ili poboljšanje rada usluge ili za druge poslovne svrhe.
46. **PONUĐAČ** može anonimizirane i/ili agregirane neosjetljive podatke o radu usluge **UGOVORNOG ODNOSA** koristiti za vlastite analize rada tih usluga te ih objavljivati i/ili prosljeđivati trećim osobama.

Završne odredbe

47. **KORISNIK** je dužan odmah, najkasnije u roku od 8 dana, obavijestiti o svakoj promjeni svojih podataka koji se odnose na usluge iz **UGOVORNOG ODNOSA**. **KORISNIK** je dužan dostaviti dokumente iz kojih su vidljive promijenjene informacije ili uvjeti. Do primitka obavijesti smatra se da su podaci **KORISNIKA** tačni i potpuni. U slučaju kašnjenja s obavještanjem, sve posljedice kašnjenja snosi **KORISNIK**. Ako **KORISNIK** ne obavijesti o promjenama podataka, a **PONUĐAČ** ih utvrdi na drugi način, **PONUĐAČ** može odmah raskinuti **UGOVORNI ODNOS**.
48. **PONUĐAČ** može izmijeniti **PUK**, ponudu i cijene usluga u bilo kojem trenutku, u skladu s važećim propisima. O svim dopunama i promjenama **PONUĐAČ** je dužan obavijestiti **KORISNIKE** najmanje trideset (30) dana prije početka primjene objavom ili obavijesti **KORISNIKU**. Smatra se da **KORISNIK** pristaje na promjene i dopune ako nastavi koristiti usluge nakon njihove objave..
49. Sve sporove stranke **UGOVORNOG ODNOSA** rješavat će sporazumno. Ako to nije moguće, nadležan je sud u Sarajevu, pri čemu se primjenjuje pravo Bosne i Hercegovine.
50. Ovi **PUK** vrijede od 1.7.2025. i javno su objavljeni na web stranici **PONUĐAČA**..