

POSEBNI UVJETI ZA KORIŠTENJE USLUGE eObavijesti

Opće odredbe

1. **Posebni uvjeti korištenja** (u daljem tekstu: **PUK**) usluge **eObavijesti** definšu prava i obveze društva **DATALAB BH d.o.o.**, Vilsonovo šetalište 10, 71 000 Sarajevo, BiH, PDV: 201039810000, kao **PONUĐAČA** usluge **eObavijesti**, te način i uvjete korištenja iste usluge..
2. **NARUČILAC** koristi softver **Datalab PANTHEON™** (u daljem tekstu: **APLIKACIJA**) i koristiće usluge iz ovih **PUK** isključivo u vezi s **APLIKACIJOM**.
3. **NARUČILAC** je pravna osoba, nositelj **APLIKACIJE**, koja s **PONUĐAČEM** sklapa važeći odnos naručioca za korištenje usluga prema ovim **PUK**.
4. **IZVOĐAČ** je pravna osoba s kojom **PONUĐAČ** ima sklopljen ugovor za pružanje usluga **eObavijesti**.
5. **ZASTUPNIK KORISNIKA** je fizička osoba ili ovlašteni računarski korisnik **NARUČIOCA** koji upravlja eObavijestima. **ZASTUPNIK KORISNIKA** je istovremeno imenovan kao primarna kontakt osoba **NARUČIOCA**, koju **PONUĐAČ** obavještava o svim pitanjima koja proizlaze iz ovih **PUK**, putem elektronske pošte koju je **ZASTUPNIK KORISNIKA** unio.
6. **ZASTUPNIK KORISNIKA** slanjem narudžbe za uslugu **eObavijesti** u **PANTHEON-u** ili na Datalab korisničkim stranicama i potvrdom da je upoznat s ovim **PUK**, sklapa ugovorni odnos prema tim **PUK**.
7. Uvjet za korištenje **eObavijesti** je važeći i na vrijeme plaćeni **Ugovor o osvježavanju**, te aktivirana usluga **eDokumentacija**.
8. Usluga **eObavijesti** uključuje slanje SMS i Viber poruka. Izvođenje tih usluga vrši se putem **IZVOĐAČA**.
9. **eObavijesti** je dodatna plaćena usluga koja će **NARUČIOCU** biti naplaćena u skladu s važećim cjenovnikom **PONUĐAČA** koji je objavljen na web stranici **PONUĐAČA**. Način obračunavanja je isti za korisnike **lokalnih PANTHEON licenci** i **PANTHEON hosting usluga**.
10. **ZASTUPNIK KORISNIKA** upravlja **eObavijestima** za **NARUČIOCA** u skladu s uputama **PONUĐAČA**. Način korištenja **eObavijesti** opisan je u uputama za korištenje **APLIKACIJE** i nije dio ovih **PUK**.
11. **UGOVORNI ODNOS** je odnos između **PONUĐAČA** i **NARUČIOCA** za korištenje usluga iz ovih **PUK**, koji je sklopljen na neodređeno vrijeme, a počinje teći nakon aktivacije usluge.

Obaveze **PONUĐAČA**

12. Obaveza **PONUĐAČA** je osigurati uslugu **eObavijesti** koja omogućava slanje SMS i Viber poruka, u skladu s odabranim paketom i uvjetima iz ovih **PUK**.
13. **PONUĐAČ** osigurava dostupnost usluge pod uvjetom da **NARUČIOCI** ima aktiviranu uslugu **eDokumentacija** i da su s njegove strane pravovremeno ispunjene sve financijske obaveze koje ima prema **PONUĐAČU**.
14. **PONUĐAČ** izvodi elektronske usluge iz ovih **PUK** u skladu s odredbama Zakona o elektronskom poslovanju i elektronskom potpisu, Zakona o zaštiti ličnih podataka te Politike zaštite ličnih podataka objavljene na web stranici **PONUĐAČA**.
15. **PONUĐAČ** se obvezuje pružati elektronske usluge u skladu s ovim **PUK** kao stručni pružaoac usluga.

16. **PONUĐAČ** je dužan **NARUČIOCU** izdati predračun za prvi mjesec korištenja usluge u skladu s odabranim paketom usluge **eObavijesti**, koji mora sadržavati tačan iznos i specifikaciju usluga koje paket uključuje te nakon izvršenog plaćanja predračuna od strane **NARUČIOCA**, aktivirati uslugu **eObavijesti**.
17. **PONUĐAČ** naplaćuje izvršene usluge u skladu s važećim cjenovnikom objavljenim na web stranici **PONUĐAČA**.
18. **PONUĐAČ** zadržava pravo, iz tehnoloških, pravnih ili ekonomskih razloga, promijeniti pojedine parametre iz ovih **PUK** ili ukinuti pojedinu ili sve usluge koje proizlaze iz **UGOVORNOG ODNOSA**, pri čemu se obavezuje obavijestiti **NARUČIOCA** najmanje trideset (30) dana unaprijed.

Obaveze NARUČIOCA

19. **NARUČIOCI** mora za uslugu **eObavijesti** koristiti **APLIKACIJU** od verzije koja je objavljena u uputstvima za korištenje i imati odgovarajuće postavke **PANTHEON-a** za izvođenje usluga **eDokumentacije**, što je uvjet za korištenje usluga **eObavijesti** prema ovim **PUK**.
 20. **NARUČIOCI** je odgovoran za plaćanje predračuna u dogovorenom roku, inače usluga neće biti aktivirana. Također je dužan u roku podmiriti sve obaveze koje proistječu iz usluge **eObavijesti**.
 21. **NARUČIOCI** putem **APLIKACIJE** prati i upravlja potrošnjom usluge **eObavijesti**, pregleda i uređuje poslana obavještenja te upravlja pravima (dodaje i oduzima) **ZASTUPNICIMA KORISNIKA** za pristup i korištenje usluge **eObavijesti**.
 22. **NARUČIOCI** je dužan instalirati verziju **APLIKACIJE** koja podržava **eObavijesti**. U slučaju tehničkih promjena bilo **APLIKACIJE** ili usluge **UGOVORNOG ODNOSA**, dužan je instalirati ažuriranje **APLIKACIJE** koje pokriva te promjene. Također je dužan osigurati svu potrebnu infrastrukturu, uključujući računar i odgovarajuću internet vezu, te poduzeti sve druge potrebne aktivnosti (uključujući, ali ne ograničavajući se na: nadogradnje, ispravke, ažuriranja, pakete održavanja i servisiranja) koje će omogućiti nesmetano pružanje usluga prema ovim posebnim uvjetima.
 23. **NARUČIOCI** mora na vrijeme osigurati usluge i pomoć svog osoblja, koje su nužne za ispunjenje obaveza određenih u ovim posebnim uvjetima, posebno osiguravanje posebnih informacija potrebnih za izvođenje usluga (npr. tehnički zahtjevi, planovi itd.), saradnju vodstva **NARUČIOCA**, kada je to nužno za ispunjenje obaveza te ispunjavanje drugih obaveza predviđenih u ovim posebnim uvjetima ili posebno zahtijevanih za nesmetano izvođenje usluga.
 24. **NARUČIOCI** je u potpunosti odgovoran za sadržaj obavještenja koja šalje putem **APLIKACIJE** i mora osigurati da korištenje **APLIKACIJE** neće biti u suprotnosti s važećim zakonodavstvom ili pravima trećih osoba. **NARUČIOCI** ne smije koristiti usluge **eObavijesti** za slanje bilo kakvog materijala, uključujući sadržaj obavještenja, u bilo koju svrhu koja bi mogla:
 - uznemiriti bilo koga ili uzrokovati štetu ili oštećenje osoba ili imovine;
 - uzrokovati objavu bilo kakvog materijala koji je neistinit, klevetnički, uznemirujući ili neprimjeren;
 - prekršiti prava na privatnost ili promovisati netrpeljivost, rasizam, mržnju ili pozivati na nasilje;
 - predstavljati kršenje prava intelektualnog vlasništva ili drugih vlasničkih prava;
 - na bilo koji način kršiti važeće zakonodavstvo.
- NARUČIOCI** se nadalje obavezuje da će obavještenja komercijalne prirode svojim korisnicima slati putem Viber usluge isključivo između 9 i 20 sati po lokalnom vremenu.
25. **NARUČIOCI** je dužan uspostaviti i održavati bazu podataka o svojim korisnicima koji su dali valjani pristanak za primanje obavještenja putem Viber aplikacije.
 26. **NARUČIOCI** je dužan pri korištenju usluga **eObavijesti** poštovati sljedeće obaveze:

- Obavještenja smije slati isključivo korisnicima koji su izričito pristali na primanje obavještenja od **NARUČIOCA**, koji nisu povukli svoj pristanak i koji su u skladu s važećim zakonodavstvom punoljetni za primanje takvih obavještenja;
 - pri slanju obavještenja mora poštovati sve relevantne važeće zakone i propise te osigurati da sadržaj obavještenja bude usklađen s pravnim zahtjevima;
 - sva obavještenja moraju biti poslana u skladu s smjernicama za poslovna obavještenja koje određuje Viber;
 - **NARUČIOCI** ne smije dopustiti bilo kojoj trećoj osobi korištenje svog kanala za slanje obavještenja;
 - verificirani kanal za slanje obavještenja **NARUČIOCI** ne smije koristiti za promociju, spominjanje ili slanje poziva konkurentskim platformama ili aplikacijama za slanje obavještenja.
27. **NARUČIOCI** se obavezuje da će u slučaju pokretanja postupka pred pravosudnim ili drugim nadležnim organom preuzeti potpunu odgovornost za sadržaj poslanih obavještenja i nadoknaditi **PONUĐIVAČU** potpunu štetu uzrokovanu poslanim sadržajem.
28. **NARUČIOCI** se obavezuje da će dostaviti sve podatke (dokumentaciju za prijavu, odgovarajuće kontaktne podatke zaposlenika/odjela i sve druge relevantne i razumne informacije) koje **IZVOĐAČ** zahtijeva u vezi s obradom pritužbi u vezi s neželjenom poštom (obavještenja poslana korisnicima koji nisu dali pristanak ili obavještenja koja krše Viber Smjernice za poslovna obavještenja). **NARUČIOCI** mora osigurati tačnost i potpunost dostavljenih podataka te ih dostaviti u odgovarajućem vremenskom okviru koji odredi **IZVOĐAČ**.
29. **NARUČIOCI** se obavezuje da neće kopirati, reproducirati, distribuirati, preuzimati, prikazivati, postavljati ili prenositi bilo koji dio **APLIKACIJE** u bilo kojem obliku, niti na bilo koji način omogućiti trećim osobama pristup bilo kojem dijelu aplikacije. Također, obavezuje se da neće mijenjati, rastavljati ili obavljati inženjering obrata bilo kojeg dijela **APLIKACIJE** niti ukloniti ili mijenjati oznaku bilo kojeg programa ili bilo kojeg obavještenja **IZVOĐAČA** ili **Vibera**.
30. **ZASTUPNIK KORISNIKA**, koji sklopi **UGOVORNI ODNOS** za **NARUČIOCA**, stiče ulogu administratora i može ovlastiti druge korisnike da mogu u ime i za račun **NARUČIOCA** koristiti ove elektronske usluge, pri čemu administrator može prenijeti administrativna ovlaštenja na drugog **ZASTUPNIKA KORISNIKA**.
31. **NARUČIOCI** je dužan pravovremeno podmiriti sve obaveze koje proizlaze iz usluga **eDokumentacije** i/ili **Ugovora o osvježavanju**, što predstavlja uvjet za nesmetano funkcioniranje usluge **eObavijesti**.
32. **NARUČIOCI** se obavezuje da će u slučaju da **PONUĐAČ** od **IZVOĐAČA** primi zahtjev za ugovornu odštetu zbog incidenta sa neželjenom poštom (definirano gore), potpuno nadoknaditi **PONUĐAČU**. **NARUČIOCI** je dužan nadoknaditi ovu odštetu u iznosu od 10.000,00 BAM u roku od 3 dana od primitka **PONUĐAČEVOG** zahtjeva za naknadu.
33. U slučaju kršenja ovih posebnih uvjeta od strane **NARUČIOCA**, **PONUĐAČ** ima pravo na naknadu svih šteta koje su mu nastale zbog tih kršenja.

Prekid usluge

34. **NARUČIOCI** i **PONUĐAČ** imaju pravo da odustanu od ovog ugovornog odnosa u bilo kojem trenutku bez razloga, uz jednomjesečni (1) otkazni rok koji počinje teći prvog dana narednog mjeseca nakon primanja pisane obavijesti o otkazu.
35. U slučaju prestanka važenja Licencnog ugovora za programski paket Datalab PANTHEON, Ugovora o osvježavanju za programski paket Datalab PANTHEON ili Posebnih uvjeta za korištenje aplikacije Datalab PANTHEON u načinu hostovanja iz bilo kojeg razloga, automatski prestaju važiti i ovi **PUK**.

36. Budući da je uvjet za korištenje **eObavijesti** aktivirana usluga **eDokumentacija**, u pogledu prekida usluge **eObavijesti** primjenjuju se odgovarajuće odredbe iz Posebnih uvjeta za korištenje usluga **eDokumentacije** - lokalne licence ili odredbe Posebnih uvjeta za korištenje usluga **eDokumentacije** - Hostovanje.
37. **PONUĐAČ** može **NARUČIOCU** privremeno onemogućiti korištenje plaćenih usluga iz **UGOVORNOG ODNOSA** čak i u slučaju da **NARUČIOČ** ne poštuje odredbe **UGOVORNOG ODNOSA** i/ili odredbe iz ovih **PUK**.
38. U slučaju da **NARUČIOČ** krši bilo koju obavezu u vezi sa načinom korištenja **APLIKACIJE** ili sadržajem poslanim putem usluge **eObavijesti**, **PONUĐAČ** ima pravo da bez prethodne obavijesti prestane pružati uslugu koja je predmet ovog ugovora te da raskine ugovor bez otkaznog roka.
39. **PONUĐAČ** ima pravo odmah raskinuti uslugu i isključiti je i u slučaju da **NARUČIOČ**, kojem je omogućen pristup usluzi prije izvršenja plaćanja predračuna, ne izmiri dug u propisanom roku.
40. **NARUČIOČ** se slaže i pristaje da **PONUĐAČ** ima pravo da po vlastitoj procjeni odbije ili prekine bilo koju uslugu iz **UGOVORNOG ODNOSA**, bez prethodne obavijesti i iz bilo kojeg razloga. **NARUČIOČ** dalje pristaje i prihvaća da **IZVOĐAČ** samostalno i bez obrazloženja može odlučiti da ne dozvoli korištenje usluge ili da je bilo kada onemogućiti. Moguće obustavljanje usluge za **NARUČIOČA** može dovesti do raskida ovog ugovora bez otkaznog roka od strane **PONUĐAČA**.
41. Otkaz ili privremeni prekid ne utiču na obavezu **NARUČIOČA** da plati sve obaveze za uslugu **eObavijesti** do dana prestanka usluge. Ako je usluga privremeno prekinuta zbog kršenja obveza od strane **NARUČIOČA**, usluga se ipak naplaćuje za cijeli period privremenog prekida.

Ograničenja odgovornosti

42. **PONUĐAČ** ne odgovara za bilo kakva poslana ili primljene poruke od strane **NARUČIOČA** niti za njihov sadržaj i moguću štetu koju bi takve poruke ili njihov sadržaj mogli prouzročiti **NARUČIOCU**, **ZASTUPNIKU KORISNIKA** ili trećim osobama.
43. **PONUĐAČ** zadržava pravo, ali nema obavezu, da povuče ili onemogući slanje Viber poruka čiji sadržaj krši zakonska ograničenja ili pravila poslovanja Viber-a. **PONUĐAČ** ne preuzima nikakvu odgovornost u slučaju poduzimanja takvih mjera. **NARUČIOČ** preuzima punu odgovornost i prihvaća bilo kakav zahtjev koji bi mogao nastati kao posljedica kršenja i/ili neizvršenja obaveza u skladu s ovim članom posebnih uvjeta.
44. **PONUĐAČ**, uz poštovanje minimalnih zakonskih ograničenja isključenja odgovornosti, ne odgovara za bilo koju vrstu štete koju **NARUČIOČ**, **ZASTUPNIK KORISNIKA** ili bilo koja treća strana pretrpi zbog nefunkcioniranja, nemogućnosti korištenja usluga **UGOVORNOG ODNOSA** ili bilo kakvih promjena ili prilagodbi usluga, uključujući prateće dodatne aplikacije, koje je **NARUČIOČ** ili treća strana izvršila bilo na temelju ugovora s **IZVOĐAČEM** ili neovlašteno. Za izbjegavanje bilo kakvih nedoumica, vrste štete iz prethodnog stavka uključuju, ali nisu ograničene na: smanjenje imovine (obična šteta), sprječavanje povećanja imovine (izgubljena dobit), uzrokovanje tjelesnih ili duševnih bolova ili straha, te oštećenje ugleda pravne osobe (nematerijalna šteta).
45. **PONUĐAČ** ne odgovara za štetu koja nastane **NARUČIOCU**, **ZASTUPNIKU KORISNIKA** ili bilo kojoj trećoj osobi uslijed više sile, promjena u zakonodavstvu, poštovanja odluka bilo kojeg nadležnog organa ili drugih razloga koje **PONUĐAČ** nije mogao predvidjeti, spriječiti ili izbjeći.
46. **NARUČIOČ** nije u mogućnosti da zahtijeva naknadu štete u slučaju privremenog ili trajnog prestanka pružanja usluga **UGOVORNOG ODNOSA**, ukoliko je prestanak usluge najavljen. Također, nije u mogućnosti da zahtijeva naknadu štete u slučaju da **PONUĐAČ** raskine **UGOVORNI ODNOS** zbog krivnje **NARUČIOČA**.

Prikupljanje i zaštita podataka

47. **PONUĐAČ** i njegovi eventualni podizvođači imaju uspostavljen i dokumentiran sistem vođenja zaštite informacija. Rad sistema vođenja zaštite informacija temelji se na izvedenoj procjeni rizika, koja je osnova za odabir

odgovarajućih sigurnosnih mjera i kontrola. Sve procese nabave, razvoja i održavanja informatičke tehnologije **PONUĐAČ** vodi u skladu s nacionalnim i međunarodnim standardima.

48. **PONUĐAČ** se obavezuje da će osjetljive podatke, do kojih ima pristup zbog pružanja elektronskih usluga iz **UGOVORNOG ODNOSA**, obrađivati u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka. Osjetljivi podaci smatraju se svi razmijenjeni **DOKUMENTI** te sve druge informacije ili dokumenti koje **NARUČIOČ** izričito označi kao takve ili za koje tako određuju važeći propisi..
49. **PONUĐAČ** smije, s ciljem provjere vjerodostojnosti podataka navedenih prilikom registracije i/ili kasnije promijenjenih, provjeriti tačnost tih podataka kod bilo kojeg tijela, institucije, poslodavca, banke ili drugog upravitelja osobnih podataka.
50. **PONUĐAČ** može prikupljati i obrađivati neosjetljive podatke koji se odnose na rad usluge **UGOVORNOG ODNOSA** bez ograničenja i može ih koristiti za nadzor, mjerenje ili poboljšanje rada usluge ili u druge poslovne svrhe.
51. **PONUĐAČ** može anonimne i/ili agregirane neosjetljive podatke o radu usluge **UGOVORNOG ODNOSA** koristiti za vlastite analize rada tih usluga te ih objavljivati i/ili proslijeđivati trećim stranama.

Završne odredbe

52. **NARUČIOČ** je dužan odmah, najkasnije u roku od 8 dana, obavijestiti o svakoj promjeni svojih podataka koji se tiču usluga iz **UGOVORNOG ODNOSA**. **NARUČIOČ** je dužan dostaviti dokumente iz kojih su vidljivi promijenjeni podaci ili uvjeti. Do primitka obavijesti smatra se da su postojeći podaci **NARUČIOČA** tačni i potpuni. U slučaju kašnjenja s obavijesti, sve posljedice takvog kašnjenja snosi **NARUČIOČ**. Ako **NARUČIOČ** ne obavijesti o promjenama podataka, a **PONUĐAČ** ih utvrdi na drugi način, **PONUĐAČ** može odmah otkazati **UGOVORNI ODNOS**.
53. **PONUĐAČ** može izmijeniti **PUK**, ponudu, način naplaćivanja i cijene usluga bilo kada, u skladu s važećim propisima. O svim dopunama i promjenama **PONUĐAČ** obavještava **NARUČIOČA** najmanje trideset (30) dana prije početka primjene, objavom ili obavještenjem **NARUČIOČU**. Smatra se da **NARUČIOČ** pristaje na promjene i dopune ako nakon njihove objave nastavi koristiti usluge.
54. **PONUĐAČ** i **NARUČIOČ** se slažu da neće osporavati pravnu snagu, dopuštenost, valjanost ili izvršljivost ovih **PUK** (uključujući, ali ne ograničavajući se na bilo koju promjenu ili dopunu ovih **PUK**), ako a) je korišten elektronski potpis ili elektronski zapis (uključujući PDF skeniranje, itd.), b) je elektronski potpis pohranjen isključivo u elektronskoj formi ili poslan u elektronskoj formi.
55. 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.
56. Ovi **PUK** stupaju na snagu 1.7.2025. godine i javno su objavljeni na web stranici **PONUĐAČA**.