

## POSEBNI POGOJI STORITEV SERVICEDESK ZA APLIKACIJO DATALAB PANTHEON

### 1. Definicije pojmov

**1.1. Ponudnik aplikacije Datalab Pantheon** je družba Datalab SI, družba za poslovno informacijske rešitve d.o.o., s sedežem na Hajdrihovi ulici 28c, 1000 Ljubljana, z davčno številko SI99654717.

**1.2. Naročnik** je naročnik aplikacije Datalab Pantheon v načinu gostovanja oziroma pravna ali fizična oseba, ki je z operaterjem sklenila Pogodbo za storitev Pantheon.

**1.3. Operater** je pravna oseba, s katero naročnik sklene Pogodbo za storitev Pantheon.

**1.4. Pogodba za storitev Pantheon** je pogodba, ki jo naročnik sklene z operaterjem in ki ureja pravice in obveznosti naročnika in operaterja v sodelovanju z Datalab SI v zvezi s storitvijo Pantheon. Na podlagi te pogodbe naročnik od ponudnika aplikacije Datalab Pantheon prejme avtorizacijske kode za uporabo aplikacije Datalab Pantheon.

**1.5. Storitev Pantheon** obsega: i) uporabo aplikacije Datalab Pantheon v načinu gostovanja, kjer ima naročnik na svojem računalniku nameščenega odjemalca za aplikacijo Datalab Pantheon, strežniški del aplikacije Datalab Pantheon, pa je nameščen v podatkovnem centru operaterja, ii) hranjenje podatkov v podatkovnem centru operaterja, iii) uporabo storitev ServiceDesk skladno s Posebnimi pogoji Datalab Pantheon ServiceDesk in iv) uporabo ostalih dodatnih storitev, ki jih naročnik izbere opcijsko.

**1.6. Posebni pogoji storitev ServiceDesk za aplikacijo Datalab Pantheon** urejajo pogoje uporabe storitev ServiceDesk za aplikacijo Datalab Pantheon, kar obsega vzdrževanje, podporo, pomoč in implementacijo novih in neuporabljenih funkcionalnosti aplikacije Datalab Pantheon.

**1.7. Posebni pogoji za uporabo aplikacije Datalab Pantheon** urejajo pogoje uporabe aplikacije Datalab Pantheon v načinu gostovanja, ki ga zagotavlja operater.

**1.8. Gostovanje** je nabor storitev, ki jih operater na podlagi Pogodbe za storitev Pantheon nudi naročniku.

**1.9. Aplikacija Datalab Pantheon** je spletni programski paket, ki ga sestavljajo aplikacija v oblaku, lokalna aplikacija ter podporno gradivo.

**1.10. Aplikacija v oblaku** je element računalniškega programa Datalab Pantheon, ki je nameščen in teče na strežnikih operaterja, naročnik pa do njega dostopa z uporabo lokalne aplikacije.

**1.11. Lokalna aplikacija** je element računalniškega programa Datalab Pantheon, ki ga naročnik namesti ali uporablja na računalniški delovni postaji ter omogoča dostop do in uporabo aplikacije v oblaku.

**1.12. Računalniški program Pantheon** 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.

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

**1.14. Pisna navodila** pomenijo pisna navodila za uporabo aplikacije Datalab Pantheon z opisom funkcionalnosti računalniškega programa. Zgolj pisna navodila so relevantna za definicijo napake. Ne glede na točko 1.13. nudi ponudnik aplikacije Datalab Pantheon naročniku pisna navodila za uporabo aplikacije Datalab Pantheon vedno brezplačno. Pisna navodila so naročniku dostopna na spletnih straneh ponudnika aplikacije Datalab Pantheon.

**1.15. Osvežena aplikacija Datalab Pantheon** je aplikacija Datalab Pantheon, ki nedeljivo vključuje najnovejše uskladitve z zakonodajo, posodobitve, popravke, spremembe, izboljšave, nove rešitve in popravke napak ter jo naročnik lahko prenese in uporablja na podlagi Pogodbe za storitev Pantheon in na podlagi Posebnih pogojev za uporabo aplikacije Datalab Pantheon. Za osveženo aplikacijo Datalab Pantheon veljajo vse določbe Posebnih pogojev za uporabo aplikacije Datalab Pantheon, ki se nanašajo na katerikoli element aplikacije Datalab Pantheon.

**1.16. 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, in tudi vse druge pravice intelektualne lastnine, zlasti pravice industrijske lastnine, kot jih ureja Zakon o industrijski lastnini, ter tudi morebitne druge pravice, podobne pravicam intelektualne lastnine.

**1.17. Računalniška delovna postaja** je ena računalniška delovna postaja ali naprava s podobno funkcionalnostjo, ki je v lasti naročnika oziroma jo naročnik uporablja na drugi pravni podlagi in ki jo v danem trenutku lahko uporablja samo ena oseba, ki je lahko tudi računalniški program oziroma druga podobna naprava ali tehnologija.

**1.18. Odjemalec** je fizična oseba, ki lahko preko računalniške delovne postaje uporablja ali dostopa do aplikacije Datalab Pantheon.

**1.19. Vertikalna rešitev** je programska, strojna ali podobna rešitev, ki dopolnjuje ali nadgrajuje računalniški program Pantheon ter omogoča uporabo ali dostop do aplikacije Datalab Pantheon.

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

**1.21. Konektor licenca** je pogodba med ponudnikom aplikacije Datalab Pantheon in naročnikom, ki konektorjem omogoča uporabo ali dostop do aplikacije Datalab Pantheon in/ali podatkov naročnika, ki jih obdeluje aplikacija Pantheon.

**1.22. Podatki naročnika** so vsi in kateri koli podatki, vključno z osebnimi podatki po Zakonu o varstvu osebnih podatkov ter dokumentarnim gradivom po Zakonu o varstvu dokumentarnega in arhivskega gradiva ter

arhivih, ki jih naročnik na podlagi gostovanja posreduje Telekomu Slovenije ali ponudniku aplikacije Datalab Pantheon bodisi v okviru hranjenja podatkov naročnika ali uporabe aplikacije Datalab Pantheon.

**1.23. Hranjenje podatkov naročnika** pomeni hranjenje podatkov naročnika na strojni opremi operaterja.

**1.24. Strojna oprema operaterja** predstavlja strežnike operaterja in vso ostalo strojno opremo operaterja, na kateri so hranjeni podatki naročnika, oziroma ki omogoča uporabo aplikacije Datalab Pantheon.

**1.25. Naročnina je cena za storitve Pantheon**, ki jo naročnik na podlagi Pogodbe za storitev Pantheon plača operaterju.

**1.26. Serijska številka** je zaporedje znakov, ki je na podlagi sklenjene Pogodbe za storitve Pantheon posredovano naročniku.

**1.27. Naziv registriranega naročnika** je naziv naročnika, ki ga naročniku na podlagi sklenjene Pogodbe za storitve Pantheon dodeli ponudnik aplikacije Datalab Pantheon.

**1.28. Datum aktivacije** je datum, ko je zaključena aktivacija aplikacije Datalab Pantheon, kot je opisana v 2. poglavju teh Posebnih pogojev za uporabo aplikacije Datalab Pantheon.

**1.29. Podporniki** so fizične ali pravne osebe, ki v okviru svoje dejavnosti na podlagi pogodbenega ali drugega pravnega razmerja s ponudnikom aplikacije Datalab Pantheon naročnikom nudijo podporo za uporabo aplikacije Datalab Pantheon in tudi druge storitve ServiceDesk oziroma njim podobne storitve (dodatne storitve podpornikov). Podporniki morajo imeti veljaven certifikat usposobljenosti za opravljanje dejavnosti podpore za aplikacijo Datalab Pantheon in druge storitve ServiceDesk.

**1.30. Podporno orodje HelpDesk** je spletna aplikacija, dostopna na spletni strani ponudnika aplikacije Datalab Pantheon, namenjena 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 aplikacije Datalab Pantheon 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](mailto:pomoc@datalab.si) ali pa ta naslov navede med prejemniki kopije sporočila.

**1.31. Osveževanje** pomeni pravico prenosa osvežene aplikacije Datalab Pantheon in pravico do uporabe aplikacije Datalab Pantheon ter omogočanje dostopa in uporabe drugih informacijskih virov, kot so na primer popravljeni šifranti in register podjetij, s strani ponudnika aplikacije Datalab Pantheon naročniku, na podlagi Pogodbe za storitev Pantheon in Posebnih pogojev za uporabo aplikacije Datalab Pantheon.

**1.32. Napaka** je delovanje ali vsebina lokalne aplikacije ali aplikacije v oblaku, ki je v nasprotju s specifikacijami in namembnostjo, kot so opisane pisnih navodilih.

**1.33. 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.

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

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

**1.36. Odzivni čas** je najdaljši čas, ko ponudnik storitev ServiceDesk na poziv naročnika pristopi k odpravljanju napake, ne pa tudi čas odprave napake. Odzivni časi veljajo samo za naročnike, ki imajo sklenjeno veljavno Vzdrževalno pogodbo.

**1.37. Implementacijska rešitev** je sprememba ali dopolnitev določenih delov aplikacije 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.

**1.38. Protokol** je dnevnik aktivnosti v aplikaciji HelpDesk.

**1.39. 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.

**1.40. Storitve ServiceDesk** so storitve ServiceDesk, ki jih ponudnik aplikacije Datalab Pantheon izvaja in naročnik prejme v skladu s Posebnimi pogoji storitev ServiceDesk za aplikacijo Datalab Pantheon in vključujejo podporo, pomoč, vzdrževanje in implementacijo novih in neuporabljenih funkcionalnosti.

## **2. Postopek za aktivacijo storitev ServiceDesk v sklopu storitve Pantheon**

2.1. Naročnik z operaterjem sklene Pogodbo za storitev Pantheon, ki vsebuje 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 operaterju.

2.2. Po sklenitvi Pogodbe za storitev Pantheon, ponudnik storitev ServiceDesk omogoči naročniku, da v ustreznem elektronskem obrazcu, ki ga naročnik prejme na elektronski naslov, ki ga je navedel v Pogodbi za storitev Pantheon, s klikom na gumb »Strinjam se« izjavi, da sprejema vsa določila Posebnih pogojev storitev ServiceDesk za aplikacijo 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 Pantheon.

2.3. Pogoj za uporabo storitev ServiceDesk je uporaba aplikacije Datalab Pantheon na podlagi Posebnih pogojev za uporabo aplikacije Datalab Pantheon. Dovoljenje za uporabo storitev ServiceDesk dobi naročnik na podlagi Posebnih pogojev storitev ServiceDesk za aplikacijo Datalab Pantheon samo za celotno število računalniških delovnih postaj, za uporabo katerih ima dovoljenje na podlagi Posebnih pogojev za uporabo aplikacije Datalab Pantheon.

### **3. Izvajanje vzdrževanja**

3.1. Ponudnik storitev ServiceDesk naročniku štirikrat letno pregleduje sistemske dnevnik na strežnikih in odpravlja napake, ki se pojavljajo v njih.

3.2. Ponudnik storitev ServiceDesk na centralni strežnik namešča osvežene verzije aplikacije Datalab Pantheon.

3.3. Ponudnik storitev ServiceDesk naročniku enkrat mesečno pregleduje stanje podatkovne baze aplikacije Datalab Pantheon, nastavlja vzdrževalne načrte, nadzira transakcijski dnevnik ter skrbi, da informacijski sistem redno izdeluje varnostne kopije.

3.4. Ponudnik storitev ServiceDesk odpravlja težave v delovanju aplikacije Datalab Pantheon, za katere je ugotovljeno, da so posledica nepravilne uporabe aplikacije Datalab Pantheon.

### **4. Izvajanje podpore**

4.1. Podpora pomeni pomoč naročniku glede uporabe ali delovanja aplikacije Datalab Pantheon, ki vključuje tudi odpravo napak.

4.2. Podpora se izvaja, kot je navedeno v teh Posebnih pogojih storitev ServiceDesk za aplikacijo Datalab Pantheon.

### **5. Izvajanje pomoči**

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

5.2. Ponudnik storitev ServiceDesk naročniku odgovarja na zastavljena vprašanja.

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

5.4. Ponudnik storitev ServiceDesk naročniku svetuje o zahtevanih konfiguracijah in zmogljivostih strojne opreme, potrebne za delovanje aplikacije Datalab Pantheon.

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

### **6. Implementacija novih in neuporabljenih funkcionalnosti**

6.1. Ponudnik storitev ServiceDesk nastavlja in prilagaja aplikacijo Datalab Pantheon glede na potrebe naročnika v okviru standardnih funkcionalnosti aplikacije Datalab Pantheon.

6.2. Ponudnik storitev ServiceDesk na zahtevo naročnika in proti plačilu za naročnika razvija dodatne module, izpise, analize ali vnosne maske za aplikacijo Datalab Pantheon.

6.3. 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.

6.4. Ponudnik storitev ServiceDesk bo zahtevano storitev iz tega člena začel izvajati v največ 20 delovnih dneh od datuma aktivacije storitev ServiceDesk v skladu s točko 2 Posebnih pogojev storitev ServiceDesk za storitev Pantheon.

## **7. Obračunavanje cene storitev ServiceDesk**

7.1. 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.

7.2. 1 (ena) ura storitev ServiceDesk v rednem delovnem času ponudnika storitve ServiceDesk (od 8.00 do 16.00 od ponedeljka do petka) šteje kot 1 (ena) ura storitev ServiceDesk. 1 (ena) ura storitev ServiceDesk izven rednega delovnega časa ponudnika ServiceDesk (od 6.00 do 8.00 ter od 16.00 do 22.00 od ponedeljka do petka) šteje kot 1 (ena) ura in 30 (trideset) minut storitev ServiceDesk. 1 (ena) ura storitev ServiceDesk v nočnem času (od 22:00 do 06.00 od ponedeljka do petka), ob dela prostih dneh pa šteje kot 2 (dve) uri storitev ServiceDesk. Za delo izven rednega delovnega časa je potreben vnaprejšen dogovor.

7.3. Kadar ponudnik storitev ServiceDesk storitve ServiceDesk izvaja na lokaciji, je upravičen do povrnitve potnih stroškov in časa na poti.

7.4. Račun za storitve ServiceDesk za tekoči mesec izda operater na skupnem računu za izvajanje storitve Pantheon na podlagi Pogodbe za storitev Pantheon.

## **8. Nadzor in koordinacija izvajanja storitev ServiceDesk**

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

- na daljavo z uporabo aplikacije HelpDesk;

- na daljavo z uporabo druge internetne tehnologije; izvaja se z uporabo internetne tehnologije in programske opreme, ki je preko uporabniškega strežnika dostopna naročniku, ponudniku storitev ServiceDesk ter podpornikom (z uporabo Windows Remote Desktop, Skype ali podobne tehnologije).

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 in sicer 24 (štiriindvajset) ur na dan 7 (sedem) dni v tednu na brezplačno telefonsko številko 080 1000 ali VIP telefonsko številko 080 2116, pri tem pa mora naročnik storitev ServiceDesk sporočiti posebno ID številko, ki jo prejme od operaterja;
- na daljavo po elektronski pošti na naslov [podpora@datalab.si](mailto:podpora@datalab.si), ki samodejno ustvari vnos v HelpDesk aplikacijo;
- na lokaciji naročnika, ki jih izvaja ponudnikovo ali podpornikovo osebje.

8.2. 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.

8.3. 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 delovanje aplikacije Datalab Pantheon.

8.4. Ponudnik storitev ServiceDesk in naročnik imata ob vsakem času pravico vpogleda v protokol ter izpisa analiz.

8.5. 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 tretji dan v mesecu za postavke, vnesene v protokol v preteklem mesecu.

## **9. Način sporočanja napak in odzivni časi pri odpravljanju napak**

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

9.2. 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.

9.3. 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.

9.4. Ponudnik storitve ServiceDesk in naročnik sporazumno opredelita, ali gre za kritično ali nekritično napako v smislu določb točk 9.2. in 9.3.zgoraj. V primeru nesoglasja obvelja odločitev ponudnika storitve ServiceDesk.

## **10. Splošne obveznosti naročnika v zvezi s storitvami ServiceDesk**

10.1. 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.

10.2. 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 aplikacijo Datalab Pantheon.

10.3. Naročnik je dolžan skrbeti za svoje podatke kot dober gospodar. Dolžan je zagotavljati njihovo pravilnost in ažurnost.

10.4. 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 aplikacije Datalab Pantheon ali izvajanje storitev ServiceDesk. Prav tako je naročnik dolžan ponudniku storitev ServiceDesk pravočasno napovedati večje potrebe po storitvah ServiceDesk.

## **11. Splošne obveznosti ponudnika storitev ServiceDesk v zvezi s storitvijo ServiceDesk**

11.1. 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.

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

11.3. Kadar so v Posebnih pogojih storitev ServiceDesk za aplikacijo 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 Posebnih pogojev storitve ServiceDesk za aplikacijo Datalab Pantheon.

## **12. Izjava o izključitvi odgovornosti ponudnika storitev ServiceDesk**

12.1. Ponudnik storitev ServiceDesk, njegovi dobavitelji, njegovi sopogodbeniki 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, ki izvira iz Posebnih pogojev storitve ServiceDesk za aplikacijo 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).



12.2. Celotna odgovornost ponudnika storitev ServiceDesk v nobenem primeru, upoštevajoč zgolj minimalne zakonske omejitve izključitve odgovornosti, ne znaša več kot višina 1 (ene) naročnine v zadnjih 3 mesecih do zahtevka brez zamudnih obresti.

### **13. Prekinitev storitev ServiceDesk**

13.1. Če naročnik krši določila Posebnih pogojev storitev ServiceDesk za aplikacijo Datalab Pantheon ali krši določila Pogodbe za storitev Pantheon, lahko ponudnik storitev ServiceDesk prekine z izvajanjem storitev ServiceDesk do prenehanja kršitve.

13.2. Kršitev določil Posebnih pogojev storitev ServiceDesk za aplikacijo Datalab Pantheon se šteje kot kršitev določil Pogodbe za storitev Pantheon.

### **14. Pogodbena obdelava osebnih podatkov**

14.1. Ker obstaja velika verjetnost, da se ponudnik storitev ServiceDesk v okviru izvajanja storitev ServiceDesk seznanj, dostopa 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 določene pravice in obveznosti naročnika in ponudnika storitev ServiceDesk, ki se nanašajo na takšne osebne podatke.

14.2. Ponudnik storitev ServiceDesk izvaja obdelavo osebnih podatkov iz točke 14.1. 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.

14.3. Ponudnik storitev ServiceDesk bo osebne podatke varoval skladno s svojo Politiko varstva osebnih podatkov, dostopnom na spletni strani ponudnika storitev ServiceDesk. S sklenitvijo licenčne pogodbe se šteje, da je naročnik seznanjen z vsebino in sprejema določbe navedene politike. Ponudnik storitev ServiceDesk zagotavlja, da so njegovi zaposleni in druge osebe, ki obdelujejo osebne podatke iz točke 14.1., seznanjene s ponudnikovimi obveznostmi in dolžnostjo varovanja zaupnosti osebnih podatkov, s katerimi se seznanijo pri svojem delu.

14.4. 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 pisno obvestil naročnika in mu dal možnost nasprotovanja spremembam. Ponudnik storitev ServiceDesk jamči, da bo zagotovil, 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.

14.5. Ponudnik storitev ServiceDesk se zavezuje, da ne bo kopiral in hranil osebnih podatkov iz točke 14.1., razen kolikor je to nujno potrebno za izvajanje storitev ServiceDesk, in le za nujno potrebno obdobje, po koncu obdobja pa bo tako kopijo podatkov učinkovito in nepovratno izbrisal.

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

14.7. Ponudnik storitev ServiceDesk bo naročnika brez nepotrebnega odlašanja obvestil o vseh ugotovljenih kršitvah varstva osebnih podatkov iz točke 14.1., 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 ravnanja v zvezi s temi storitvami takšna, da kršijo predpise o varstvu osebnih podatkov.

14.8. Ponudnik storitev ServiceDesk naročniku na njegovo pisno zahtevo posreduje informacije, potrebne za dokazovanje izpolnjevanja obveznosti naročnika glede pogodbene obdelave osebnih podatkov iz točke 14.1.

14.9. 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 14.1. Ponudnik storitev ServiceDesk naročniku v zvezi s tem ne zagotavlja nobenih tehničnih in organizacijskih ukrepov.

14.10. Ponudnik storitev ServiceDesk naročniku na njegovo pisno zahtevo posreduje informacije glede obdelave osebnih podatkov iz točke 14.1., 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.

14.11. Ponudnik storitev ServiceDesk naročniku na njegovo pisno zahtevo, ki mora biti podana najmanj 8 dni prej, omogoči izvedbo pregleda ali revizije obdelave osebnih podatkov iz točke 14.1. 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.

14.12. Storitve, navedene v točkah od vključno 14.8. do vključno 14.11. 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.

## **15. Končne določbe**

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

15.2. Naročnik se zavezuje, da bo še 3 (tri) leta po koncu veljavnosti Pogodbe za storitev Pantheon varoval poslovne skrivnosti, ki so povezane s ponudnikom storitev ServiceDesk, kot so opredeljene v Zakonu o gospodarskih družbah, ter druge zaupne informacije, s katerimi se je seznanil v času veljavnosti Pogodbe za storitev Pantheon.

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

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

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

15.6. Naročnik dovoljuje, da podatke, ki jih ponudnik storitev ServiceDesk ali podpornik pridobita pri izvajanju Posebnih pogojev storitev ServiceDesk za aplikacijo 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 aplikacije 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 Zakonom 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.

15.7. V primeru spora v zvezi s katerokoli določbo Posebnih pogojev storitve ServiceDesk za aplikacijo Datalab Pantheon je pristojno stvarno pristojno sodišče v Ljubljani, uporabi pa se pravo Republike Slovenije.

V veljavi z dne: 25.05.2018