

POSEBNI POGOJI ZA UPORABO APLIKACIJE DATALAB PANTHEON

1. Definicije pojmov

1.1. Ponudnik aplikacije Datalab Pantheon je Datalab SI, družba za poslovno informacijske rešitve d.o.o., s sedežem na Koprski ulici 98, 1000 Ljubljana, z davčno številko SI99654717.

1.2. Naročnik je naročnik aplikacije Datalab Pantheon v načinu gostovanja oziroma pravna ali fizična oseba, ki je s Telekom Slovenije sklenila Pogodbo za storitev Pantheon.

1.3. Pogodba za storitev Pantheon je pogodba, ki jo naročnik sklene s Telekom Slovenije in ki ureja pravice in obveznosti naročnika in Telekom Slovenije 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.

1.4. Storitev Pantheon obsega oziroma jo sestavlja: i) uporaba 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 Telekoma Slovenije, ii) hranjenje podatkov v podatkovnem centru Telekoma Slovenije, iii) uporaba storitev ServiceDesk skladno s Posebnimi pogoji Datalab Pantheon ServiceDesk oziroma opsijska nadgradnja le-teh s Premium storitvami ServiceDesk, in iv) uporaba ostalih dodatnih storitev, ki jih naročnik izbere opsijsko.

1.5. 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.

1.6. Posebni pogoji za uporabo aplikacije Datalab Pantheon urejajo pogoje uporabe aplikacije Datalab Pantheon v načinu gostovanja, ki ga zagotavlja Telekom Slovenije.

1.7. Gostovanje je nabor storitev, ki jih Telekom Slovenije na podlagi Pogodbe za storitev Pantheon nudi naročniku.

1.8. Aplikacija Datalab Pantheon je spletni programski paket, ki ga sestavljata aplikacija v oblaku in lokalna aplikacija ter podporno gradivo.

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

1.10. 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.

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

1.12. Podporno gradivo pomeni podatke, namenjene delovanju ali ponazoritvi delovanja aplikacije Datalab Pantheon, šolska gradiva, video posnetke ter druge materiale, ki jih ponudnik aplikacije Datalab Pantheon 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. Če je tako izrecno določeno na ustreznem elementu podpornega gradiva, je tak element lahko na voljo pod drugačnimi pogoji, kot so določeni v Posebnih pogojih za uporabo aplikacije Datalab Pantheon.

1.13. Pisna navodila pomenijo pisna navodila za uporabo aplikacije Datalab Pantheon z opisom funkcionalnosti računalniškega programa. Zgolj pisna navodila so relevantna za definicijo napake.

1.14. 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.

1.15. 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.

1.16. 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.

1.17. Podatki naročnika so vsi in kateri koli podatki, vključno z osebni 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.

1.18. Hranjenje podatkov naročnika pomeni hranjenje podatkov naročnika na strojni opremi Telekom Slovenije.

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

1.20. Naročnina je cena za storitve Pantheon, ki jo naročnik na podlagi Pogodbe za storitev Pantheon plača Telekomu Slovenije.

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

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

1.23. Datum aktivacije je datum, ko je zaključena aktivacija aplikacije Datalab Pantheon, kot je opisana v Posebnih pogojih za uporabo aplikacije Datalab Pantheon.

1.24. 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).

1.25. Aplikacija HelpDesk je spletna aplikacija, dostopna na spletni strani ponudnika aplikacije Datalab Pantheon, namenjeni naročnikom (<https://usersite.datalab.eu/>) in služi podpori in ostalim storitvam ServiceDesk, izmenjavi sporočil, prijavi napak, kar vključuje prijavo napak v postopku uveljavljanja garancije, in za drugo komunikacijo med ponudnikom 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 ali pa ta naslov navede med prejemniki kopije sporočila.

1.26. 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 popravljene 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.

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

1.28. 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.

1.29. Premium storitve ServiceDesk so storitve ServiceDesk, ki jih ponudnik aplikacije Datalab Pantheon izvaja in naročnik prejme podlagi Posebnih pogojev storitev ServiceDesk za aplikacijo Datalab Pantheon in posebnih določil o Premium storitvah ServiceDesk v Pogodbi za storitev Pantheon.

2. Postopek za aktivacijo storitve Pantheon

2.1. Naročnik s Telekom Slovenije 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 Telekom Slovenije.

2.2. Po sklenitvi Pogodbe za storitev Pantheon naročnik od ponudnika aplikacije Datalab Pantheon v roku 3 (treh) dni na poštni naslov, ki ga je navedel v Pogodbi za storitev Pantheon, po običajni pošti prejme uporabniško ime, na v Pogodbi za storitev Pantheon naveden naslov elektronske pošte pa

prejme hiperpovezavo, s pomočjo katere lahko prenese in aktivira aplikacijo Datalab Pantheon, serijsko številko, naziv registriranega naročnika in uporabniško geslo.

2.3. Naročnik lahko aktivira aplikacijo Datalab Pantheon, kar pomeni sprejem določil Posebnih pogojev za uporabo aplikacije Datalab Pantheon in namestitev lokalne aplikacije, samo v aktivacijskem obdobju. Naročnik aktivira aplikacijo Datalab Pantheon tako, da na spletni povezavi v elektronski obrazec vnese serijsko številko in naziv registriranega naročnika ter s klikom na gumb »strinjam se« izjavi, da sprejema vsa določila Posebnih pogojev za uporabo aplikacije 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 aktiviranjem aplikacije Datalab Pantheon mora biti računalniška delovna postaja, s katere naročnik opravlja to dejanje, ves čas trajanja postopka priključena na internet, tako da ponudnik aplikacije Datalab Pantheon lahko evidentira sprejem Posebnih pogojev za uporabo aplikacije Datalab Pantheon.

3. Pravice intelektualne lastnine na aplikaciji Datalab Pantheon

3.1. Ponudnik aplikacije Datalab Pantheon jamči naročniku, da je ponudnik aplikacije Datalab Pantheon veljavno pridobil vse pravice intelektualne lastnine na aplikaciji Datalab Pantheon, ki naročniku omogočajo uporabo aplikacije Datalab Pantheon, ali da je ponudnik aplikacije Datalab Pantheon imetnik vseh pravic intelektualne lastnine na aplikaciji Datalab Pantheon.

3.2. S podpisom Pogodbe za storitev Pantheon in s potrditvijo Posebnih pogojev za uporabo aplikacije Datalab Pantheon na naročnika ne preidejo nobene pravice intelektualne lastnine, ampak naročnik pridobi zgolj neizključno, neprenosljivo in omejeno pravico do uporabe aplikacije Datalab Pantheon za v Pogodbi za storitev Pantheon določen teritorij v okviru pogojev, ki jih določajo Posebni pogoji za uporabo aplikacije Datalab Pantheon, ter na podlagi dodatnih pravic naročnika v povezavi z aplikacijo Datalab Pantheon, kot so opredeljeni v Posebnih pogojih za uporabo aplikacije Datalab Pantheon ali pa jih določa Zakon o avtorski in sorodnih pravicah.

3.3. V primeru, če bo tretja oseba proti naročniku naperila zahtevek, v katerem bo zatrjevala, da je imetnica kakršnih koli pravic intelektualne lastnine na aplikaciji Datalab Pantheon, oziroma, da ponudnik aplikacije Datalab Pantheon od nje ni veljavno pridobil vseh pravic intelektualne lastnine na aplikaciji Datalab Pantheon, ki naročniku omogočajo uporabo aplikacije Datalab Pantheon, se ponudnik aplikacije Datalab Pantheon obvezuje, da bo naročnika branil pred takim zahtevkom. Ta obveza ponudnika aplikacije Datalab Pantheon, upoštevajoč zakonske omejitve, preneha po enem (1) letu od dneva, ko je naročnik izvedel za zahtevek tretje osebe.

4. Pogoji uporabe lokalne aplikacije

4.1. Naročnik lahko namesti lokalno aplikacijo na neomejeno število računalniških delovnih postaj, vendar lahko lokalno aplikacijo istočasno uporablja oziroma je omogočen istočasen dostop samo toliko posamičnim osebam, ki so lahko tudi računalniški programi, oziroma druge podobne naprave ali tehnologije, kot je opredeljeno v Pogodbi za storitev Pantheon.

4.2. Naročnik ne sme uporabljati tehnologije ali naprave, ki omogoča uporabo aplikacije Datalab Pantheon na način, da lahko več oseb, naprav ali tehnologij dostopa do aplikacije v oblaku prek samo

ene računalniške delovne postaje ali podobne naprave ali tehnologije, na kateri je nameščena ena lokalna aplikacija (multiplexing). Vsaka oseba, naprava ali tehnologija, ki dostopa do aplikacije v oblaku, mora to storiti preko lastne lokalne aplikacije.

4.3. Brez izrecnega pisnega dovoljenja ponudnika aplikacije Datalab Pantheon, upoštevajoč zakonske omejitve pravic ponudnika aplikacije Datalab Pantheon, naročnik ne sme reproducirati sestavnih delov ali celotne lokalne aplikacije, ne glede na to, ali je reproduciranje začasno ali trajno ter s katerim sredstvom in v kateri obliki je izvedeno, razen v primeru iz točke 4.6.

4.4. Brez izrecnega pisnega dovoljenja ponudnika aplikacije Datalab Pantheon, upoštevajoč zakonske omejitve pravic ponudnika aplikacije Datalab Pantheon, naročnik ne sme prevajati, prilagajati, prirejati ali kako drugače predelovati lokalne aplikacije, vključno z odpravo napak.

4.5. Naročnik lokalne aplikacije, upoštevajoč zakonske omejitve pravic ponudnika aplikacije Datalab Pantheon, ne sme distribuirati v kakršnikoli obliki ter jo ne sme dajati v najem.

4.6. Naročnik lahko reproducira največ 2 (dva) varnostna primerka lokalne aplikacije z izključnim namenom zagotavljanja nemotene uporabe lokalne aplikacije pod pogoji, ki jih določajo Posebni pogoji o storitvi Pantheon.

5. Pogoji uporabe aplikacije v oblaku

5.1. Naročnik do aplikacije v oblaku dostopa preko lokalne aplikacije, ki omogoča uporabo aplikacije v oblaku. Naročnik aplikacije v oblaku ne namesti na računalniško delovno postajo.

6. Posebne določbe o osebnih podatkih

6.1. V okviru storitev Pantheon, katere del je uporaba aplikacije Datalab Pantheon, lahko ponudnik aplikacije Datalab Pantheon obdeluje vse kategorije osebnih podatkov, ki jih posreduje naročnik. Katalog zbirk osebnih podatkov, ki se obdelujejo, je dostopen na spletni strani ponudnika aplikacije Datalab Pantheon, (<https://usersite.datalab.eu/Wiki/tabid/178/language/sl-SI/Default.aspx?ctxid=8051>) in na spletni strani Telekom Slovenije.

6.2. Naročnik nosi izključno odgovornost, da osebne podatke, ki jih posreduje v okviru storitve Pantheon, ponudniku aplikacije Datalab Pantheon posreduje v skladu z veljavno zakonodajo in na podlagi ustrezne pravne podlage.

6.3. Kadar želi naročnik ali oseba, na katero se nanašajo osebni podatki, zagotavljati izvrševanje pravice posameznika do seznanitve z lastnimi osebnimi podatki, mora pri ponudniku aplikacije Datalab Pantheon vložiti zahtevo za posredovanje osebnih podatkov, na katero mu mora ponudnik aplikacije Datalab Pantheon odgovoriti v roku 15 (petnajstih) dni. Zahteve po posredovanju osebnih podatkov ponudnik aplikacije Datalab Pantheon ne sme zavrnil, razen če za to obstajajo utemeljeni razlogi.

7. Ravnanje s podatki naročnika

7.1. Uporaba aplikacije v oblaku in dostop do podatkov naročnika sta naročniku omogočena samo z vnosom uporabniškega imena in gesla, ki vsebuje vsaj 8 (osem) znakov in posebnih znakov, med katerimi mora biti vsaj ena velika črka. Po tretjem napačnem vnosu uporabniškega imena in gesla je uporaba aplikacije v oblaku onemogočena ter dostop do podatkov naročnika blokiran. V tem primeru se mora naročnik za ponoven dostop obrniti na Telekom Slovenije. Če naročnik 15 (petnajst) minut aktivno ne uporablja aplikacije v oblaku, je lahko potreben za nadaljevanje uporabe ponoven vnos uporabniškega imena in gesla.

7.2. Ponudnik aplikacije Datalab Pantheon vodi systemske dnevniko o uporabi aplikacije v oblaku, porabe virov ter dostopu do podatkov naročnika. V systemske dnevniko se avtomatsko zapišejo naziv naročnika, računalniška delovna postaja dostopa, datum in čas dostopa, vrste podatkov naročnika, do katerih je naročnik dostopal ter načini obdelave podatkov naročnika. V systemski dnevniko se vpiše tudi blokada dostopa v primeru treh nepravilnih vnosov uporabniškega imena in gesla po prejšnji točki. V systemski dnevniko se vpiše tudi vsak poskus nedovoljenega dostopa do podatkov naročnika ali uporabe aplikacije v oblaku.

7.3. Aplikacija Datalab Pantheon na podlagi Posebnih pogojev za uporabo aplikacije Datalab Pantheon izvaja avtomatizirano obdelavo podatkov naročnika, pri čemer avtomatizirano obdelavo z uporabo funkcionalnosti aplikacije Datalab Pantheon sproži sam naročnik. Vrste avtomatizirane obdelave podatkov naročnika, ki jih izvaja aplikacija Datalab Pantheon, so naslednje: zbiranje, pridobivanje, vpis, urejanje, shranjevanje, prilagajanje ali spreminjanje, priklicanje, vpogled, uporaba, razkritje s prenosom, sporočanje, širjenje ali drugo dajanje na razpolago, razvrstitev ali povezovanje, blokiranje, anonimiziranje, izbris ali uničenje.

7.4. Naročnik dovoljuje, da podatke, ki jih posreduje v okviru storitve Pantheon ali jih ponudnik aplikacije Datalab Pantheon ali podpornik pridobita pri aktiviranju ali izvajanju določil Posebnih pogojev za uporabo aplikacije Datalab Pantheon, vključno med izvajanjem podpore, ponudnik aplikacije Datalab Pantheon v anonimizirani obliki, ne da bi pri tem identificiral naročnika ali fizično osebo, na katero se nanašajo morebitni osebni podatki, lahko uporablja za svoje poslovne namene vezane na podporo, diagnostiko ali nadaljnji razvoj ali testiranje aplikacije Datalab Pantheon in drugih produktov ali storitev. Ponudnik aplikacije Datalab Pantheon se zavezuje, da bo z morebitnimi poslovnimi skrivnostmi, ki jih bo pridobil na ta način, ravnal v skladu z Zakonom o gospodarskih družbah.

7.5. Naročnik nosi izključno odgovornost, da podatke v okviru storitve Pantheon posreduje na ustrezni pravni podlagi. Ponudnik aplikacije Datalab Pantheon v nobenem primeru ni odgovoren naročniku ali tretjim osebam, če naročnik osebne podatke, poslovne skrivnosti ali katero drugo vrsto podatkov posreduje neupravičeno, ali brez ustrezne pravne podlage ali v nasprotju z veljavno zakonodajo.

7.6. Ponudnik aplikacije Datalab Pantheon naročniku zagotavlja, da so naročnikovi podatki ločeni od podatkov drugih oseb.

7.7. Po preteku Pogodbe za storitev Pantheon in ob upoštevanju točke 7.8. ter ob vnaprejšnjem 30 dnevnem opozorilu s strani Telekom Slovenije bodo uničeni vsi podatki, ki jih hrani aplikacija Datalab Pantheon, vključno z osebniimi podatki in drugimi podatki ter vključno z morebitnimi varnostnimi ali drugimi kopijami, ki se nahajajo v podatkovnem centru Telekoma Slovenije.

7.8. Pravica izvoza podatkov. Po prenehanju veljavnosti Pogodbe za storitev Pantheon iz katerega koli razloga ima naročnik pravico, da lokalno aplikacijo ohrani nameščeno na eni računalniški delovni postaji oziroma uporablja na eni računalniški delovni postaji še 90 (devetdeset) dni od dneva prenehanja Pogodbe za storitev Pantheon. Lokalna aplikacija lahko ostane nameščena po tej določbi oziroma se uporablja po tej določbi izključno z namenom izvoza podatkov naročnika, ki se nahajajo na strojni opremi ponudnika Telekom Slovenije. Podatke naročnika lahko naročnik izvozi zgolj v obliki oziroma formatu, ki vključuje zgolj surove podatke ter ne vključuje programske logike obdelave podatkov. Po preteku 90-dnevnega roka mora naročnik lokalno aplikacijo trajno izbrisati tudi iz te računalniške delovne postaje oziroma prenehati uporabljati lokalno aplikacijo na tej računalniški delovni postaji ter jo izbrisati s centralnega strežnika. V enakem 90-dnevnem roku lahko naročnik zahteva kopijo podatkov naročnika od Telekom Slovenije na izmenljivem mediju. Po preteku tega roka se podatki naročnika in vse varnostne kopije trajno izbrišejo s strojne opreme Telekom Slovenije.

8. Podpora, vključno z odpravljanjem napak, in druge storitve ServiceDesk (Ad-hoc storitve ServiceDesk)

8.1. Podpora je ena od ServiceDesk storitev in pomeni pomoč naročniku glede uporabe ali delovanja aplikacije Datalab Pantheon, vključno z odpravo napak. Poleg podpore med ServiceDesk storitve spadajo še storitve pomoči, vzdrževanja in implementacije novih in neuporabljenih funkcionalnosti.

8.2. ServiceDesk storitve se lahko izvajajo 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 aplikacije Datalab Pantheon 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 ter ponudnikom aplikacije Datalab Pantheon ali podpornikom se kot transkript seje podpore zapiše v dnevnik in je skupaj s protokolom ob koncu seje podpore in vprašalnikom o zadovoljstvu z nudeno podporo integralni del seje podpore. Ponudnik aplikacije Datalab Pantheon in podporniki imajo vpogled v dnevnike podpore na daljavo;
- na daljavo po telefonu je možna 24 ur na dan 7 dni v tednu na brezplačno telefonsko številko 080 1000 ali VIP telefonsko številko 080 2116, pri tem pa mora uporabnik podpore sporočiti posebno ID številko, ki jo prejme od Telekoma Slovenije;
- na daljavo po elektronski pošti na naslov podpora@datalab.si, ki samodejno kreira vnos v HelpDesk aplikacijo;
- na lokaciji naročnika, kar izvaja ponudnikovo ali podpornikovo osebje.

8.3. Podporo in druge storitve ServiceDesk zagotavlja ponudnik aplikacije Datalab Pantheon. Podporo in druge storitve ServiceDesk, dodatno pa tudi t.i. dodatne storitve podpornikov, lahko zagotavljajo tudi podporniki. Za dejansko izvajanje podpore in drugih storitev ServiceDesk je ponudnik aplikacije Datalab Pantheon ali podpornik upravičen do povrnitve stroškov, ki s tem nastanejo in katerih višina je določena z veljavnim cenikom ponudnika aplikacije Datalab Pantheon, ki je dostopen na spletni strani ponudnika aplikacije Datalab Pantheon oziroma podpornika. V primeru, da naročnik po Pogodbi za storitev Pantheon izbere Premium storitve ServiceDesk, lahko določen čas izvajanja

podpore in drugih storitev ServiceDesk naročniku pripada že na podlagi Premium storitev ServiceDesk.

8.4. Ponudnik aplikacije Datalab Pantheon ali podporniki iz tehnoloških razlogov podporo zagotavlja samo za najnovejšo (osveženo) različico aplikacije Datalab Pantheon. Za izvajanje podpore in drugih storitev ServiceDesk na daljavo je naročnik dolžan zagotoviti ustrezne tehnične možnosti po specifikaciji ponudnika aplikacije Datalab Pantheon, če te ne predstavljajo večjega stroška za naročnika.

9. Osveževanje aplikacije Datalab Pantheon

9.1. Ponudnik aplikacije Datalab Pantheon bo izdal osveženo aplikacijo Datalab Pantheon najmanj štirikrat na leto. Osveževanje aplikacije v oblaku izvede ponudnik aplikacije Datalab Pantheon. Lokalna aplikacija se ob prvi prijavi naročnika osveži samodejno.

9.2. Če je osveževanje aplikacije Datalab Pantheon oteženo ali onemogočeno zaradi katerega koli razloga na strani naročnika, je ponudnik aplikacije Datalab Pantheon upravičen do povrnitve stroškov, ki nastanejo zaradi izvedbe osveževanja.

9.3. Naročnik lahko lokalno aplikacijo, ki je del aplikacije Datalab Pantheon, namesti in uporablja na podlagi in pod pogoji Posebnih pogojev za uporabo aplikacije Datalab Pantheon, ki veljajo za lokalno aplikacijo.

9.4. Naročnik lahko aplikacijo v oblaku, ki je del aplikacije Datalab Pantheon uporablja na podlagi in pod pogoji Posebnih pogojev za uporabo aplikacije Datalab Pantheon, ki veljajo za aplikacijo v oblaku.

9.5. Osveževanje je na podlagi Pogodbe za storitev Pantheon vključeno v ceno gostovanja.

10. Omejena garancija za aplikacijo Datalab Pantheon

10.1. Ponudnik aplikacije Datalab Pantheon naročniku jamči, da aplikacija Datalab Pantheon deluje brez napak v roku 90 (devetdeset) dni od datuma aktivacije.

10.2. Edina obveznost ponudnika aplikacije Datalab Pantheon in naročnikova edina pravica na podlagi v prejšnji točki opredeljene garancije je, da v primeru, da aplikacija Datalab Pantheon ne deluje v skladu s prejšnjo točko ter naročnik o tem z uporabo aplikacije HelpDesk obvesti ponudnika aplikacije Datalab Pantheon, ponudnik aplikacije Datalab Pantheon popravi oziroma zamenja aplikacijo Datalab Pantheon.

10.3. Naročnik na podlagi omejene garancije ni upravičen do pravic iz tega člena, ponudnik aplikacije Datalab Pantheon pa hkrati nima na podlagi omejene garancije nikakršnih obveznosti, če je zaradi nedelovanja v skladu s točko 17.1., zaradi katerega naročnik uveljavlja omejeno garancijo, prišlo zaradi uporabe aplikacije Datalab Pantheon v nasprotju s Posebnimi pogoji za uporabo aplikacije Datalab Pantheon, dokumentacijo ali zaradi katerega koli ravnanja, dogodka ali okoliščine na strani naročnika.

10.4. Ponudnik aplikacije Datalab Pantheon niti naročniku niti tretjim osebam ne daje nobenih drugih garancij kot omejeno garancijo za aplikacijo Datalab Pantheon, kot je določena v tem členu.

11. Odškodninska odgovornost naročnika

11.1. Če naročnik prekrši katero koli določbo Posebnih pogojev za uporabo aplikacije Datalab Pantheon, je odškodninsko odgovoren ponudniku aplikacije Datalab Pantheon za vso škodo, ki vključuje in ni omejena 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), ki zaradi tega nastane ponudniku aplikacije Datalab Pantheon ali ostalim tretjim osebam. V tem primeru lahko ponudnik aplikacije Datalab Pantheon zahteva, da naročnik nemudoma izbriše nameščeno aplikacijo Datalab Pantheon z vseh računalniških delovnih postaj ter da uniči vse kopije aplikacije Datalab Pantheon v naročnikovi posesti.

12. Izjava o izključitvi odgovornosti ponudnika aplikacije Datalab Pantheon

12.1. Ponudnik aplikacije Datalab Pantheon, njegovi dobavitelji in njegovi sopogodbениki 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 zaradi kakršne koli spremembe ali prilagoditve aplikacije Datalab Pantheon, vključno z dodatnimi aplikacijami, ki jo je naročnik ali tretja oseba izvedla na podlagi katere koli pogodbe s ponudnikom aplikacije Datalab Pantheon ali neupravičeno, ali iz katerega koli drugega razloga, izvirajočega iz Posebnih pogojev za uporabo aplikacije 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 aplikacije Datalab Pantheon 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. Zamrznitev uporabe in prenehanje dovoljenja za uporabo aplikacije Datalab Pantheon

13.1. Če naročnik krši določila Posebnih pogojev za uporabo aplikacije Datalab Pantheon ali krši določila Pogodbe za Storitve Pantheon, lahko ponudnik aplikacije Datalab Pantheon zamrzne uporabo aplikacije Datalab Pantheon do prenehanja kršitve, vendar za največ 90 (devetdeset) dni. Ponudnik aplikacije Datalab Pantheon v času zamrznitve naročniku onemogoči uporabo aplikacije Datalab Pantheon, podatki pa so ohranjeni na strojni opremi Telekom Slovenije.

13.2. Če naročnik krši določila Posebnih pogojev za uporabo aplikacije Datalab Pantheon se šteje, da krši določila Pogodbe za storitve Pantheon. Če naročnik krši določila Posebnih pogojev za uporabo aplikacije Datalab Pantheon, se lahko šteje, da dovoljenje za uporabo aplikacije Datalab Pantheon preneha.

14. Končne določbe

14.1. Naročnik se je dolžan ažurno odzivati na pozive in opozorila ponudnika aplikacije Datalab Pantheon.

14.2. Naročnik se zavezuje, da bo še 3 leta po koncu veljavnosti Pogodbe za Storitve Pantheon varoval poslovne skrivnosti, ki so povezane z aplikacijo Datalab Pantheon ali s ponudnikom aplikacije Datalab Pantheon, kot so opredeljene v Zakonu o gospodarskih družbah, ter druge zaupne informacije, s katerimi se je seznanil v času veljavnosti Pogodbe za Storitve Pantheon.

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

14.4. Če se izkaže, da je katerakoli določba Posebnih pogojev za uporabo aplikacije Datalab Pantheon nična, to ne vpliva na veljavnost drugih določb, ki v celoti ostanejo v veljavi.

14.5. Posebni pogoji za uporabo aplikacije Datalab Pantheon predstavljajo celotne pogoje za uporabo aplikacije Datalab Pantheon v načinu gostovanja ter nadomeščajo vse morebitne ostale dogovore o predmetu uporabe aplikacije Datalab Pantheon v načinu gostovanja, razen kadar je v Posebnih pogojih za uporabo aplikacije Datalab Pantheon določeno, da jih dopolnjujejo pravila neke druge pogodbe ali drugega dokumenta.

14.6. V primeru spora v zvezi s katerokoli določbo Posebnih pogojev za uporabo aplikacije Datalab Pantheon je pristojno stvarno pristojno sodišče v Ljubljani, uporabi pa se pravo Republike Slovenije.