

## SPLOŠNI POGOJI STORITEV SERVICEDESK ZA APLIKACIJO DATALAB PANTHEON

### 1. Definicije pojmov

**1.1. Ponudnik** je družba Datalab SI, družba za poslovno informacijske rešitve d.o.o., s sedežem na Hajdrihovi 28c, 1000 Ljubljana, z davčno številko SI99654717. Ponudnik v svojem imenu in za svoj račun sklepa licenčno pogodbo z uporabnikom.

**1.2. Uporabnik** je pravna ali fizična oseba, ki je na podlagi svojega naročila za programski paket in morebitno sklenitev dodatnih pogodb od ponudnika prejela predračun oziroma račun, predračun oziroma račun plačala ter nato od ponudnika prejela serijsko številko ter naziv registriranega uporabnika, ki omogočata aktiviranje programskega paketa.

**1.3. Splošni pogoji storitev ServiceDesk** urejajo pogoje uporabe storitev ServiceDesk.

**1.4. Storitve ServiceDesk** so storitve ServiceDesk, ki jih ponudnik izvaja in uporabnik prejme v skladu s splošnimi pogoji storitev ServiceDesk in vključujejo podporo, pomoč in implementacijo novih in neuporabljenih funkcionalnosti programskega paketa.

**1.5. Premium Storitve ServiceDesk** poleg storitev ServiceDesk vključujejo še dodatne storitve ServiceDesk, ki jih ponudnik izvaja in uporabnik prejme na podlagi Vzdrževalne pogodbe oziroma ServiceDesk pogodbe, ki zajema premium storitve ServiceDesk.

**1.6. Programski paket** pomeni računalniški program Datalab Pantheon in podporno gradivo.

**1.7. Računalniški program** 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.

**1.8. Podporno gradivo** pomeni podatke, namenjene delovanju ali ponazoritvi delovanja aplikacije Datalab Pantheon, šolska gradiva, video posnetke ter druge materiale, ki jih ponudnik storitev ServiceDesk daje na voljo uporabnikom 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 storitev ServiceDesk. 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.

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

**1.10. Osveženi programski paket** je programski paket, ki nedeljivo vključuje najnovejše uskladitve z zakonodajo, posodobitve, popravke, spremembe, izboljšave, nove rešitve in popravke napak ter jo uporabnik lahko prenese in uporablja na podlagi sklenjene osveževalne pogodbe in licenčne pogodbe. Za osveženo aplikacijo Datalab Pantheon veljajo vse določbe licenčne pogodbe, ki se nanašajo na programski paket, razen določb 2. člena (sklenitev licenčne pogodbe), točke 5.2. (pravica usklajenosti z zakonodajo) ter 6. člena (omejena grancija).

**1.11. 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, ki so predmet licenčne ali druge pogodbe sklenjene med ponudnikom in uporabnikom.

**1.12. Licenčna pogodba** pomeni pogodbo o licenci za uporabo programskega paketa ter dodatnih pravicah uporabnika v povezavi s programskim paketom in določa pogoje uporabe programskega paketa. Splošni pogoji storitev ServiceDesk so sestavni del licenčne pogodbe.

**1.13. Dodatne pogodbe** so pogodbe, ki jih ponudnik in uporabnik skleneta ali lahko skleneta v povezavi s programskim paketom, kot so zlati osveževalna pogodba, osveževalna pogodba plus, osveževalna pogodba - doživljenska in Vzdrževalna pogodba oz. ServiceDesk pogodba ter druge pogodbe o storitvah.

**1.14. Osveževalna pogodba**, iz katere izhajajo pravice in obveznosti ponudnika in uporabnika v zvezi z osveževanjem programskega paketa.

**1.15. Osveževalna pogodba plus** je pogodba, iz katere izhajajo pravice in obveznosti ponudnika in uporabnika v zvezi z dodatnim osveževanjem programskega paketa.

**1.16. Osveževalna pogodba - doživljenska** je pogodba, iz katere izhajajo pravice in obveznosti ponudnika in uporabnika v zvezi z doživljskim osveževanjem programskega paketa.

**1.17. Računalniška delovna postaja** je ena računalniška delovna postaja ali naprava s podobno funkcionalnostjo, ki je v lasti uporabnika oziroma jo uporabnik 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. V primeru, da je uporabnik programski paket namestil na eno napravo, skozi ali preko katere pa se potem uporablja na enem ali več odjemalcih, šteje za eno računalniško delovno postajo vsak tak odjemalec.

**1.18. Naročilo** uporabnik pošlje ponudniku preko ponudnikovega spletnega mesta ali kakao drugače ter z njim izrazi voljo za sklenitev licenčne pogodbe za željeno inačico programskega paketa ter za sklenitev morebitnih dodatnih pogodb in v njem opredeli tudi število računalniških delovnih postaj, na katere želi uporabnik namestiti oziroma na njih uporabljati programski paket.

**1.19. Predračun** na podlagi naročila uporabniku izstavi ponudnik. V njem je navedena inačica programskega paketa, tržna cena, kupnina, cena dodatnih pogodb, teritorij veljavnosti licenčne pogodbe ter število računalniških delovnih postaj, na katere želi uporabnik namestiti oziroma nanjih uporabljati programski paket. V predračunu je tudi opredeljena dinamika plačevanja kupnine ali morebitne vcene dodatnih pogodb, na primer število obrokov v določenem časovnem obdobju. Predračun v delu, kjer so navedeni inačica programskega paketa, teritorij veljavnosti licenčne pogodbe, kupnina, število računalniških delovnih postaj ter dinamika plačevanja, postane del licenčne pogodbe.

**1.20. Serijska številka** je zaporedje znakov, ki jih na podlagi plačanega predračuna ali drugega dokumenta ponudnik posreduje uporabniku.

**1.21. Naziv registriranega uporabnika** je naziv uporabnika, ki ga je uporabniku dodelil ponudnik in ga na podlagi plačanega predračuna ali drugega dokumenta, posreduje uporabniku.

**1.22. Datum aktivacije** je datum, ko je zaključena aktivacija programskega paketa opisana v licenčni pogodbi.

**1.23. Podporniki** so fizične ali pravne osebe, ki v okviru svoje dejavnosti na podlagi pogodbenega ali drugega pravnega razmerja s ponudnikom programskega paketa Datalab Pantheon, uporabnikom nudijo podporo za uporabo programskega paketa Datalab Pantheon in tudi druge storitve ServiceDesk oziroma njim podobne storitve (dodatne storitve podpornikov).

**1.24. Aplikacija HelpDesk** je spletna aplikacija, dostopna na spletni strani ponudnika aplikacije Datalab Pantheon, namenjeni uporabnikom (<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 uporabnikom. Uporabnik 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).

**1.25. Napaka** je delovanje ali vsebina programskega paketa, ki je v nasprotju s specifikacijami in namembnostjo, kot so opisane v pisnih navodilih.

**1.26. Kritična napaka** je napaka, ki onemogoča nadaljnje delo posamezni skupini uporabnika in zanjo ne obstaja alternativna rešitev ter lahko resno ogrozi delovni proces, varnost ali zanesljivost podatkov.

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

**1.28. Prijava napake** pomeni vnos opisa napake s strani uporabnika v aplikacijo HelpDesk.

**1.29. Odzivni čas** je najdaljši čas, ko ponudnik storitev ServiceDesk na poziv uporabnika pristopi k odpravljanju napake, ne pa tudi čas odprave napake.

**1.30. 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 uporabnikov.

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

**1.32. 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.

**1.33. Urna oziroma intervalna postavka za storitev ServiceDesk** je javno objavljena na spletnih straneh <http://www.datalab.si/cene-in-funkcije/>.

## **2. Postopek za aktivacijo storitev ServiceDesk**

2.1. Pogoj za uporabo storitev ServiceDesk je naročilo oziroma uporaba aplikacije Datalab Pantheon. Uporabnik ponudniku pošlje naročilo, ki mora vsebovati uporabnikovo ime oziroma firmo, naslov oziroma sedež, davčno številko in morebitne druge identifikacijske podatke, vključno z naslovom elektronske pošte uporabnika. Uporabnik nosi izključno odgovornost za pravilnost in resničnost identifikacijskih podatkov, ki jih posreduje ponudniku. Na podlagi naročila ponudnik pošlje uporabniku predračun oziroma račun.

2.2. Po plačilu predračuna s strani uporabnika, ponudnik uporabniku, na v naročilu naveden naslov elektronske pošte, posreduje serisko številko, naziv registriranega uporabnika ter spletno povezavo, preko katere je možna aktivacija programskega paketa in storitev ServiceDesk.

2.2. Po sprejemu določi licenčne pogodbe v skladu s postopkom, določenim v licenčni pogodbi, uporabnik aktivira storitve ServiceDesk tako, da v ustreznem elektronskem obrazcu, s klikom na gumb »strinjam se« izjavi, da sprejema vsa določila Splošnih 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 uporabnika oziroma oseba, ki jo je uporabnik pooblastil za izvedbo navedenega dejanja. Med tem procesom mora biti računalniška delovna postaja, s katere uporabnik 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 Splošnih pogojev za uporabo aplikacije Datalab Pantheon. Dovoljenje za uporabo storitev ServiceDesk dobi uporabnik na podlagi Posebnih pogojev storitev ServiceDesk za aplikacijo Datalab Pantheon samo za celotno število računalniških delovnih postaj, za uporabo katerih ima dovoljenje na podlagi Licenčne pogodbe.

## **3. Izvajanje podpore**

3.1. Podpora pomeni pomoč uporabniku glede uporabe ali delovanja aplikacije Datalab Pantheon, kar vključuje tudi odpravo napak.

3.2. Podpora se izvaja, kot je navedeno v Licenčni pogodbi in Splošnih pogojih storitev ServiceDesk za programski paket Datalab Pantheon.

## **4. Izvajanje pomoči**

4.1. Ponudnik storitev ServiceDesk izobražuje osebe, ki so v delovnem oziroma pogodbenem razmerju z uporabnikom, o uporabi programskem paketu Datalab Pantheon.

4.2. Ponudnik storitev ServiceDesk uporabniku odgovarja na zastavljena vprašanja.

4.3. Ponudnik storitev ServiceDesk uporabniku svetuje pri definiciji in rešitvi poslovnih problemov, s katerimi se uporabnik sreča pri uporabi programskega paketa Datalab Pantheon.

4.4. Ponudnik storitev ServiceDesk uporabniku svetuje o zahtevanih konfiguracijah in zmogljivostih strojne opreme, potrebne za delovanje programskega paketa Datalab Pantheon.

5.5. Ponudnik storitev ServiceDesk obvešča uporabnika o spremembah, izboljšavah in/ali napakah v programskem paketu Datalab Pantheon.

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

5.1. Ponudnik storitev ServiceDesk nastavlja in prilagaja programski paket Datalab Pantheon glede na potrebe uporabnika v okviru standardnih funkcionalnosti aplikacije Datalab Pantheon.

5.2. Ponudnik storitev ServiceDesk na definirano zahtevo uporabnika in proti plačilu za uporabnika razvija dodatne module, izpise, analize ali vnosne maske za programski paket Datalab Pantheon.

5.3. Imetnik vseh pravic intelektualne lastnine na novih funkcionalnostih, razvitih na zahtevo in za račun uporabnika, je izključno uporabnik, razen če se ponudnik storitev ServiceDesk in uporabnik dogovorita drugače.

5.4. Ponudnik storitev ServiceDesk bo zahtevano storitev iz tega člena pričel izvajati v največ 20 delovnih dneh od datuma aktivacije storitev ServiceDesk v skladu s točko 2 Splošnih pogojev storitev.

## **6. Obračunavanje cene storitev ServiceDesk**

6.1. 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.

6.2. 1 ura storitev ServiceDesk v rednem delovnem času ponudnika storitve ServiceDesk (od 8.00 do 16.00 od ponedeljka do petka) šteje kot 1 ura storitev ServiceDesk. 1 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 ura in 30 minut storitev ServiceDesk. 1 ura storitev ServiceDesk v nočnem času (od 22:00 do 06.00 od ponedeljka do petka), ob dela prostih dnevih pa šteje kot 2 uri storitev ServiceDesk. Za delo izven rednega delovnega časa je potreben vnaprejšen dogovor.

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

6.4. Ponudnik storitev ServiceDesk do petega delovnega dne vsak mesec uporabniku izstavi račun s ceno storitev ServiceDesk. Rok plačila računa je 8 dni.

6.5. Če uporabnik določeno postavko cene storitev ServiceDesk na računu zavrne, zavrnitev ponudnik in uporabnik rešujeta s posebnim dogovorom med vodjema ponudnika in uporabnika. V kolikor se zavrača postavka na računu za postavko projektnega računa, se dogovarjata projektna vodja ponudnika in uporabnika. Če med njima ne pride do dogovora, mora odločitev sprejeti nadzorni odbor projekta.

6.6. V primeru zamude plačila, je ponudnik upravičen do zakonskih zamudnih obresti.

6.7. Če uporabnik ni poravnal vseh zapadlih obveznosti do ponudnika, ponudnik ni dolžan izvajati storitev ServiceDesk.

6.8. Uporabnik lahko poleg storitev ServiceDesk, ki so navedene v teh Splošnih pogojih storitev ServiceDesk, naroči tudi druge storitve ServiceDesk, ki so navedene na spletni strani ponudnika. V tem primeru se tudi za te storitve smiselno uporabljajo določbe teh Splošnih pogojev storitev ServiceDesk, razen, če ima uporabnik za te storitve sklenjeno Vzdrževalno pogodbo o premium storitvah ServiceDesk.

## 7. Nadzor in koordinacija izvajanja storitev ServiceDesk

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

- na daljavo z uporabo aplikacije HelpDesk;

Omogoča deljenje namizja uporabnika s prenosom slike in nadzorom nad tipkovnico in miško. Tipkana komunikacija med uporabnikom 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 (samo za sklenjene VP ServiceDesk);

- na daljavo po elektronski pošti na naslov [podpora@datalab.si](mailto:podpora@datalab.si), ki samodejno kreira vnos v HelpDesk aplikacijo;

- na lokaciji uporabnika, kar izvaja ponudnikovo ali podpornikovo osebje.

7.2. Storitve ServiceDesk lahko veljavno in zavezujoče naročijo samo zakoniti zastopniki uporabnika oziroma pooblaščen osebe, ki jih zakoniti zastopnik uporabnika navede na ponudnikovi spletni strani, namenjeni uporabnikom (<https://usersite.datalab.eu/>).

7.3. Ponudnik storitev ServiceDesk in uporabnik bosta odločitve, potrebne za izvajanje storitev ServiceDesk, sprejemala v naslednjih rokih:

- za mikro odločitve – nemudoma;

- za srednje zahtevne odločitve - v roku dveh dni;

- za zahtevne odločitve - v roku največ sedem dni;

7.4. Ponudnik storitev ServiceDesk in uporabnik 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.

7.5. Vodenje protokola je obveznost ponudnika storitev ServiceDesk in uporabnika. Čas, ki ga za vodenje protokola porabi ponudnik storitev ServiceDesk, šteje za izvajanje storitev ServiceDesk. Ponudnik storitev ServiceDesk mora protokol pisati na način, ki uporabniku omogoča jasno spremljanje opravljene storitve ServiceDesk ter tako, da bodo uporabljene rešitve dokumentirane, vključno z napotki ali kratkimi navodili, kjer je to potrebno. Uporabnik od ponudnika storitev ServiceDesk lahko zahteva natančnejše vodenje protokola ali obsežnejša pisna navodila. Uporabnik lahko zahteva zmanjšan obseg vodenja protokola, ki ga mora voditi uporabnik, če s tem bistveno ne ogrozi izvajanja storitev ServiceDesk, dolgoročne kakovosti storitev ServiceDesk ali delovanje aplikacije Datalab Pantheon.

7.6. Ponudnik storitev ServiceDesk in uporabnik imata ob vsakem času pravico vpogleda v protokol ter izpisa analiz. Vpogled v protokol imajo samo zakoniti zastopniki uporabnika oziroma pooblaščen osebe, ki jih

zakoniti zastopnik uporabnika navede na ponudnikovi spletni strani, namenjeni uporabnikom (<https://usersite.datalab.eu/>).

7.8. Postavke protokola se štejejo za sprejete, če uporabnik 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. Pravico sprejemanja ali zavračanja postavk v protokolu imajo samo zakoniti zastopniki uporabnika oziroma pooblaščen osebe, ki jih zakoniti zastopnik uporabnika navede na ponudnikovi spletni strani, namenjeni uporabnikom (<https://usersite.datalab.eu/>).

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

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

8.2. Ponudnik storitev ServiceDesk mora začeti odpravljati kritično napako, ki jo je uporabnik 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.

8.3. Ponudnik storitve ServiceDesk mora začeti odpravljati nekritično napako, ki jo je uporabnik pravilno prijavil v aplikaciji HelpDesk, naslednji delovni dan od pravilne prijave napake v aplikaciji HelpDesk.

## **9. Splošne obveznosti uporabnika v zvezi s storitvami ServiceDesk**

9.1. Uporabnik 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.

9.2. Uporabnik 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 uporabnika. Uporabnik je dolžan ponudniku storitev ServiceDesk sporočiti naslove elektronske pošte vseh oseb, ki uporabljajo aplikacijo Datalab Pantheon.

9.3. Uporabnik je dolžan skrbeti za svoje podatke kot dober gospodar. Dolžan je zagotavljati njihovo pravilnost in ažurnost. Prav tako je uporabnik zadolžen za izdelavo varnostnih kopij podatkov in drugih potrebnih komponent informacijskega sistema po navodilih ali v soglasju s ponudnikom storitev ServiceDesk. Uporabnik je dolžan ustrezno hraniti varnostne kopije in vzdrževati vsaj tri varnostne kopije, ki skupaj pokrivajo vsaj en mesec zgodovine. Poleg tekočih varnostnih kopij bo uporabnik hranil še varnostno kopijo vsakega obračunskega obdobja z zaključnimi in otvoritvenimi stanji.

9.4. Uporabnik 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 uporabnik dolžan ponudniku storitev ServiceDesk pravočasno napovedati večje potrebe po storitvah ServiceDesk.

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

10.1. V primeru spremembe cen ali drugih sprememb, ki bi vplivale na izvajanje storitev ServiceDesk je ponudnik storitev ServiceDesk o tem dolžan obvestiti uporabnika najmanj 60 (šestdeset) dni preden spremembe stopijo v veljavo.

10.2. Ponudnik storitev ServiceDesk je dolžan skrbeti za točnost in ažurnost podatkov v aplikaciji Datalab Pantheon pri uporabniku ter predlagati in opozarjati na potrebne aktivnosti, ki naj to zagotovijo. Ponudnik storitev ServiceDesk bo med izvajanjem storitev ServiceDesk poskrbel za vse potrebne ukrepe za varnost podatkov med izvajanjem storitev ServiceDesk.

10.3. Kadar so v Splošnih 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 uporabnik ne zagotovi ustreznih pogojev za delo ali v primeru, da uporabnik ni dokončal svojih nalog, kot izvirajo iz Splošnih pogojev storitve ServiceDesk za programski paket Datalab Pantheon.

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

11.1. Ponudnik storitev ServiceDesk, njegovi dobavitelji, njegovi sopogodbениki ter podporniki v nobenem primeru, upoštevajoč zgolj minimalne zakonske omejitve izključitve odgovornosti, uporabniku ali tretjim osebam ne odgovarjajo za nobeno vrsto škode, ki uporabniku ali tretjim osebam nastane ali bi lahko nastala iz katerega koli razloga, izvirajočega iz Splošnih 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).

11.2. Celotna odgovornost ponudnika storitev ServiceDesk v nobenem primeru, upoštevajoč zgolj minimalne zakonske omejitve izključitve odgovornosti, ne znaša več od kupnine, kot je določena v Licenčni pogodbi.

## **12. Prekinitev storitev ServiceDesk**

12.1. Če uporabnik krši določila Splošnih pogojev storitev ServiceDesk za programski paket Datalab Pantheon ali krši določila Licenčne pogodbe, lahko ponudnik storitev ServiceDesk prekine z izvajanjem storitev ServiceDesk do prenehanja kršitve, vendar za največ 90 (devetdeset) dni.

12.2. Kršitev določil Splošnih pogojev storitev ServiceDesk za aplikacijo Datalab Pantheon se šteje kot kršitev določil Licenčne pogodbe.

## **13. Končne določbe**

13.1. Uporabnik se je dolžan ažurno odzvati na pozive in opozorila ponudnika storitev ServiceDesk.

13.2. Uporabnik dovoljuje, da podatke, ki jih ponudnik storitev ServiceDesk ali podpornik pridobita pri izvajanju Posebnih pogojev storitev ServiceDesk za programski paket Datalab Pantheon, vključno med izvajanjem podpore, ponudnik storitev ServiceDesk v anonimizirani obliki, ne da bi pri tem identificiral uporabnika, 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 ponudnikovim pravilnikom o zavarovanju osebnih podatkov, dostopnim 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 uporabniku ali tretjim osebam, če mu je uporabnik osebne podatke, poslovne skrivnosti ali katero drugo vrsto podatkov posredoval neupravičeno ali brez ustrezne pravne podlage ali v nasprotju z veljavno zakonodajo.

13.3. Ponudnik storitev ServiceDesk in uporabnik se zavezujeta, da bosta še 3 leta po koncu veljavnosti Licenčne pogodbe varovali poslovne skrivnosti, kot so opredeljene v Zakonu o gospodarskih družbah, ter druge zaupne informacije, s katerimi se je seznanil v času veljavnosti licenčne pogodbe in Splošnih pogojih storitev ServiceDesk.

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

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

13.6. Uporabnik pravic in obveznosti izhajajočih iz Splošnih pogojev storitev ServiceDesk za programski paket Datalab Pantheon v celoti oziroma katere koli posamezne pravice iz Splošnih pogojev storitev ServiceDesk za programski paket Datalab Pantheon brez pisnega dovoljenja ponudnika storitev ServiceDesk ne sme prenesti na tretje osebe.

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