

ПОСЕБНИ УСЛОВИ ЗА УСЛУГИТЕ НА СЕРВИСДЕСК ЗА АПЛИКАЦИЈАТА ДАТАЛАБ ПАНТЕОН

1. Дефиниции на поимите

1.1. Понудувач на апликацијата Даталаб Пантеон е друштвото Даталаб МК Д.о.о.е.л., друштво за деловни информациски решенија, со седиште на ул. Луј Пастер 5 / 4-5, 1000 Скопје, со даночен број 4030005549311.

1.2. Нарачател е нарачателот на апликацијата Даталаб Пантеон во мод на хостирање, односно правно или физичко лице кое со операторот има склучено Договор за услугите на Пантеон.

1.3. Оператор е правно лице со кое нарачателот склучува Договор за услугите на Пантеон.

1.4. Договор за услугите на Пантеон е договор кој нарачателот го склучува со операторот и со кој се уредуваат правата и обврските на нарачателот и операторот во соработка со Даталаб МК во врска со услугата на Пантеон. Врз основа на овој договор нарачателот од понудувачот на апликацијата на Даталаб Пантеон ги добива кодовите за авторизација за користење на апликацијата на Даталаб Пантеон.

1.5. Услугата на Пантеон опфаќа: i) користење на апликацијата Даталаб Пантеон во хостинг мод, каде што нарачателот на својот компјутер има корисник за апликацијата Даталаб Пантеон, а серверскиот дел од апликацијата Даталаб Пантеон е поставен во базата на податоци на операторот, ii) чување податоци во базата на податоци на операторот, iii) користење на услугите на СервисДеск согласно Посебните услови на Даталаб Пантеон СервисДеск и iv) користење на останатите дополнителни услуги кои нарачателот ќе ги одбере опционално.

1.6. Со Посебните услови на услугите на СервисДеск за апликацијата Даталаб Пантеон се уредуваат условите за користење на услугите на СервисДеск за апликацијата Даталаб Пантеон, што опфаќа: одржување, поддршка, помош и имплементација на нови и некористени функционалности на апликацијата Даталаб Пантеон.

1.7. Со Посебните услови за користење на апликацијата Даталаб Пантеон се уредуваат условите за користење на апликацијата Даталаб Пантеон во мод на хостирање, кој го обезбедува операторот.

1.8. Хостирање е палета на услуги кои операторот врз основа на Договорот за услугите на Пантеон му ги нуди на нарачателот.

1.9. Апликацијата Даталаб Пантеон е мрежен програмски пакет составен од клауд апликација, локална апликација и материјал за поддршка.

1.10. Клауд апликацијата е елемент на компјутерската програма Даталаб Пантеон, којашто е инсталирана и функционира на серверите на операторот, а нарачателот ѝ пристапува со користење на локалната апликација.

1.11. Локална апликација е елемент на компјутерската програма на Даталаб Пантеон, која нарачателот на инсталира или користи на компјутерската деловна единица и овозможува пристап и користење на клауд апликацијата.

1.12. Компјутерската програма Пантеон претставува компјутерска програма на Даталаб Пантеон во која било достапна верзија, а е составена од група датотеки со програмски код во оригинална, преведена или изведувачка форма.

1.13. Алатките за поддршка и материјал претставуваат податоци наменети за работа или приказ на работата на апликацијата Даталаб Пантеон, училишни материјали, видеоснимки и други материјали кои понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон бесплатно или со плаќање му ги дава на располагање на нарачателот за користење на апликацијата Даталаб Пантеон. Материјалот за поддршка претставува писмено, звучно или видео упатство за користење на апликацијата Даталаб Пантеон во печатена или електронска форма и база на информации за користење на апликацијата Даталаб Пантеон, која се наоѓа на корисничките веб-страни на понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон. Алатките за поддршка и материјалот се достапни под условите на посебните лиценци.

1.14. Писменото упатство претставува писмено упатство за користење на апликацијата Даталаб Пантеон со опис на функциите на компјутерската програма. Само писменото упатство е релевантно за утврдување дефекти. Без оглед на точка 1.13., понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон на нарачателот секогаш бесплатно му нуди писмено упатство за користење на апликацијата Даталаб Пантеон. Писменото упатство на нарачателот му е достапно на веб-страната на понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон.

1.15. Ажурираната апликација Даталаб Пантеон е апликација на Даталаб Пантеон во која неделиво се вклучени најновите законски усогласувања со законодавството, надградби, корекции, измени, подобрувања, нови решенија и исправки на грешките и нарачателот може да ја пренесе и да ја користи врз основа на Договорот за услуги на Пантеон и врз основа на Посебните услови за користење на апликацијата Даталаб Пантеон. За ажурираната апликација Даталаб Пантеон важат сите одредби од Посебните услови за користење на апликацијата Даталаб Пантеон кои се однесуваат на кој било елемент на апликацијата Даталаб Пантеон.

1.16. Права од интелектуална сопственост се сите авторски, сродни и други права, вклучувајќи го *sui generis* правото на изработувачот на бази на податоци, како што се уредени со Законот за авторски и сродни права, како и сите други права од интелектуална

сопственост, посебно правото на индустриска сопственост, како што е уредено со Законот за индустриска сопственост, како и други евентуални права слични на правата од интелектуална сопственост.

1.17. Компјутерска деловна единица е компјутерска деловна единица или направа со слична функција, која е во сопственост на нарачателот, односно нарачателот ја користи на друга правна основа и која во даден момент може да ја користи сам едно лице, кое исто така може да е компјутерска програма односно друга слична направа или технологија.

1.18. Корисник е физичко лице кое преку компјутерската деловна единица може да ја користи или да пристапи до апликацијата Даталаб Пантеон.

1.19. Вертикално решение е програмско, хардверско или слично решение кое ја дополнува или надградува компјутерската програма Пантеон и овозможува користење или пристап до апликацијата Даталаб Пантеон.

1.20. Конектор е секое лице, компјутерска програма, односно друга слична направа или технологија, која го користи или е дел од одредено вертикално решение.

1.21. Конектор-лиценца е договор помеѓу понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон и нарачателот, што на конекторите им овозможува користење или пристап до апликацијата Даталаб Пантеон и/или до податоците на нарачателот кои ги обработува апликацијата Пантеон.

1.22. Податоци на нарачателот се сите податоци, вклучувајќи ги личните податоци по Законот за заштита на личните податоци и документарните материјали по Законот за заштита на документарни и архивски материјали и архиви, кои нарачателот врз основа на хостирање му ги проследува на Телеком Словеније или на понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон, било во рамките на чувањето податоци на нарачателот или во рамките на користењето на апликацијата Даталаб Пантеон.

1.23. Чување на податоците на нарачателот подразбира чување на податоците на нарачателот на хардверската опрема на операторот.

1.24. Хардверската опрема на операторот ги претставува серверите на операторот и сета останата хардверска опрема на операторот, на која се сочувани податоците на нарачателот, односно која овозможува користење на апликацијата Даталаб Пантеон.

1.25. Претплата е цената на услугите Пантеон, која нарачателот врз основа на Договорот за услуги на Пантеон му ја плаќа на операторот.

1.26. Сериски број е редослед на знаци, кој врз основа на Договорот за услуги на Пантеон му е проследен на нарачателот.

1.27. Назив на регистриран нарачател е назив на нарачателот, кој понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон врз основа на Договорот за услуги на Пантеон му го доделува на нарачателот.

1.28. Датум на активација е датумот кога е извршена активација на апликацијата Даталаб Пантеон, како што е опишана во Глава 2 на Посебните услови за користење на апликацијата Даталаб Пантеон.

1.29. Техничка поддршка се физички или правни лица кои во рамките на својата дејност врз основа на договорен или друг правен однос со понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон на нарачателите им нудат поддршка за користење на апликацијата Даталаб Пантеон, како и други услуги на СервисДеск, односно слични услуги (дополнителни услуги на поддршката). Поддршката мора да има валиден сертификат за обученост за вршење на дејност техничка поддршка за апликацијата Даталаб Пантеон и други услуги на СервисДеск.

1.30. Алатката за поддршка ХелпДеск е веб апликација, достапна на веб-страната на понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон, наменета на нарачателот (<https://usersite.datalab.eu/>) и служи за поддршка и останати услуги на СервисДеск, за размена на информации, пријави на дефекти, што вклучува пријава на грешки во постапката на уважување на гаранцијата и за друга комуникација меѓу понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон и нарачателот. Нарачателот може да пристапи до апликацијата со најава на корисничкиот сервер и впишување на својата електронска адреса, како и преку електронска пошта, така што ќе испрати порака на pomoc@datalab.eu или да ја наведе адресата кај примачите на копии на пораката.

1.31. Ажурирање претставува право на пренос на ажурираната апликација Даталаб Пантеон и право на користење на апликацијата Даталаб Пантеон, како и овозможување пристап и користење на други информациски извори, како на пример коригирани шифранти и регистарот на фирми, од страна на понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон, врз основа на Договорот за услугите Пантеон и Посебните услови за користење на апликацијата Даталаб Пантеон.

1.32. Дефект е работење или содржина на локалната апликација или на клауд апликацијата, која е во спротивност со спецификациите и намената опишани во писменото упатство.

1.33. Критична грешка е грешка која ја оневозможува натамошната работа на одделна група на нарачателот и за неа не постои алтернативно решение и може сериозно да го загрози деловниот процес, безбедноста или доверливоста на податоците.

1.34. Некритични грешки се останатите грешки, кои ја отежнуваат натамошната работа на одделна група на нарачателот и не го загрозуваат посериозно деловниот процес, безбедноста или сигурноста на програмската опрема.

1.35. Пријава на дефекти подразбира внес на описот на дефектите во апликацијата ХелпДеск од страна на нарачателот.

1.36. Време на одговор е најдолгото време за кое понудувачот на услугите СервисДеск на повик на нарачателот пристапува кон отстранување на дефектот, но не и времето за отстранување на дефектот. Времето на одговор важи само за нарачателите кои имаат склучено важечки Договор за одржување.

1.37. Имплементациско решение е измена или дополнување на одредени делови на апликацијата Даталаб Пантеон со точно определени програмски производи, кое го развива или го развил партнер или трето лице со цел да го задоволи прецизно дефинираното барање на еден или повеќе нарачателите.

1.38. Протокол е дневник на активности во апликацијата ХелпДеск.

1.39. Цената на услугите на СервисДеск е одредена врз основа на временски односно интервални ставки, објавена на веб-страницата на понудувачот на услугите на СервисДеск. Евентуалните патни трошоци посебно се пресметуваат.

1.40. Услуги на СервисДеск се услугите на СервисДеск кои ги врши понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон, а нарачателот ги користи согласно Посебните услови за услугите на СервисДеск за апликацијата Даталаб Пантеон и вклучуваат поддршка, помош, одржување и имплементација на нови и некористени функции.

2. Постапка за активација на услугите на СервисДеск во состав на услугите на Пантеон

2.1. Нарачателот и операторот склучуваат Договор за услугите Пантеон, кој го содржи името на нарачателот односно фирмата, адреса односно седиште, даночен број и евентуални други податоци за идентификација, вклучувајќи ја и адресата на електронската пошта на нарачателот. Нарачателот сноси исклучива одговорност за правилноста и точноста на податоците за идентификација кои му ги проследува на операторот.

2.2. По склучување на Договорот за услуги на Пантеон, понудувачот на услугите на СервисДеск му овозможува на нарачателот во соодветен електронски образец, кој нарачателот го добива на електронската адреса наведена во Договорот за услуги на Пантеон, со кликање на полето »Се согласувам« да изјави дека ги прифаќа сите одредби на Посебните услови на услугите на СервисДеск за апликацијата Даталаб Пантеон, на кои потоа е обврзан.

Со кликање на полето »Се согласувам« физичкото лице изјавува дека е законски застапник на нарачателот, односно лице кое нарачателот го овластил за вршење на наведеното дејствие. За време на овој процес компјутерската деловна единица од која нарачателот го врши дејствието мора цело време во текот на постапката да биде приклучена на интернет, така што понудувачот на услугите на СервисДеск ќе може да го евидентира прифаќањето на Посебните услови на СервисДеск за апликацијата Даталаб Пантеон Пантеон.

2.3. Услов за користење на услугите на СервисДеск е употреба на апликацијата Даталаб Пантеон врз основа на Посебните услови за употреба на апликацијата Даталаб Пантеон. Дозвола за користење на услугите на СервисДеск нарачателот добива врз основа на Посебните услови на СервисДеск за апликацијата Даталаб Пантеон, за целокупниот број на компјутерски деловни единици, за чие користење има дозвола врз основа на Посебните услови за употреба на апликацијата Даталаб Пантеон.

3. Изведба на сервисирањето

3.1. Понудувачот на услугите на СервисДеск на нарачателот четири пати годишно му ги прегледува системските дневници на серверите и ги отстранува грешките кои ќе се појават.

3.2. Понудувачот на услугите на СервисДеск на централниот сервер инсталира ажурирани верзии на апликацијата Даталаб Пантеон.

3.3. Понудувачот на услугите на СервисДеск на нарачателот еднаш месечно ја прегледува состојбата на базата на податоци на апликацијата Даталаб Пантеон, ги нагодува плановите за одржување, го контролира трансакцискиот дневник и се грижи информацискиот систем редовно на врши резервни копии.

3.4. Понудувачот на услугите на СервисДеск ги отстранува проблемите во работата на апликацијата Даталаб Пантеон, за кои е утврдено дека се последица на неправилно користење на апликацијата Даталаб Пантеон.

4. Техничка поддршка

4.1. Техничка поддршка претставува помош на нарачателот во врска со употребата или работата на апликацијата Даталаб Пантеон, што вклучува и отстранување на дефекти.

4.2. Поддршката се изведува како што е наведено во овие Посебни услови на услугите на СервисДеск за апликацијата Даталаб Пантеон.

5. Пружање помош

5.1. Понудувачот на услугите на СервисДеск обучува лица кои се во работен однос или со склучен договор на дело со нарачателот, за употреба на апликацијата Даталаб Пантеон.

5.2. Понудувачот на услугите на СервисДеск на нарачателот му одговара на поставените прашања.

5.3. Понудувачот на услугите на СервисДеск го советува нарачателот при дефинирањето и решавањето на деловните проблеми со кои нарачателот се соочува при користење на апликацијата Даталаб Пантеон.

5.4. Понудувачот на услугите на СервисДеск го советува нарачателот за потребните конфигурации и можности на хардверската опрема, потребни за работа на апликацијата Даталаб Пантеон.

5.5. Понудувачот на услугите на СервисДеск го известува нарачателот за измените, подобрувањата и/или грешките во апликацијата Даталаб Пантеон.

6. Имплементација на нови и некористени функции

6.1. Понудувачот на услугите на СервисДеск ја инсталира и нагодува апликацијата Даталаб Пантеон според потребите на нарачателот во рамките на стандардните функции на апликацијата Даталаб Пантеон.

6.2. Понудувачот на услугите на СервисДеск на барање на нарачателот и по плаќањето развива дополнителни модули за нарачателот, изводи, анализи или полиња за внес за апликацијата Даталаб Пантеон.

6.3. Сопственик на сите права од интелектуална сопственост на новите функции, развиени на барање и за сметка на нарачателот, е исклучиво нарачателот, освен ако понудувачот на услугите на СервисДеск и нарачателот не се договорат поинаку.

6.4. Понудувачот на услугите на СервисДеск бараната услуга од овој член ќе почне да ја врши во рок од најмногу 20 работни дена од датумот на активација на услугите на СервисДеск, согласно Точка 2од Посебните услови на СервисДеск за услугите на Пантеон.

7. Пресметка на цената на услугите на СервисДеск

7.1. Услугите на СервисДеск кои ги врши понудувачот на услуги СервисДеск, се пресметуваат во 15 (петнаесет) минутни интервали, при што се пресметува секој започнат интервал. Цените на услугите на СервисДеск се дадени во ценовникот на понудувачот на услуги СервисДеск, кој е објавен на веб-страната на понудувачот на услуги СервисДеск. Цените на услугите на СервисДеск се менливи.

7.2. 1 (еден) час услуга на СервисДеск во редовно работно време на понудувачот на услугите СервисДеск (од 8.00 до 16.00 од понеделник до петок) се смета како 1 (еден) час услуга на СервисДеск. 1 (еден) час услуга на СервисДеск надвор од редовното работно време на понудувачот на услугите СервисДеск (од 6.00 до 8.00 и од 16.00 до 22.00 од понеделник до петок) се смета како 1 (еден) час и 30 (триесет) минути услуга на СервисДеск. 1 (еден) час услуга на СервисДеск ноќно време (од 22:00 до 06.00 од понеделник до петок), во неработни денови се смета како 2 (два) часа услуга на СервисДеск. За работа надвор од редовното работно време потребен е претходен договор.

7.3. Кога понудувачот на услуги СервисДеск ги врши услугите на СервисДеск на терен, има право на повраток на патните трошоци и времето потрошено за пат.

7.4. Фактурата за услугите на СервисДеск за тековниот месец ја издава операторот, на заедничката сметка за вршење услуги на Пантеон врз основа на Договорот за услуги на Пантеон.

8. Надзор и координација на вршењето услуги на СервисДеск

8.1. Понудувачот на услуги СервисДеск може услугите на СервисДеск да ги врши на следниве начини:

- на далечина со користење на апликацијата ХелпДеск;
- на далечина со користење на друга интернет технологија; се врши со користење на интернет технологија и програмска опрема, која преку корисничкиот сервер му е достапна на нарачателот, понудувачот на услуги СервисДеск и на поддршката (со користење Windows Remote Desktop, Skype или слична технологија).

Овозможува поделба на десктопот на нарачателот со пренос на сликата и надзор над тастатурата и маусот. Комуникацијата помеѓу нарачателот и понудувачот на услугите СервисДеск или поддршката како транскрипт на сесијата на поддршката или останатите услуги на СервисДеск се запишува во дневникот и заедно со протоколот на крајот на сесијата на поддршката или останатите услуги на СервисДеск и анкетата за фидбек со понудената поддршка или останатите услуги на СервисДеск е интегрален дел на сесијата. Понудувачот на услуги СервисДеск и поддршката имаат увид во дневниците на услугите на СервисДеск на на далечина.

- на далечина по телефон, и тоа 24 (дваесетичетири) часа на ден, 7 (седум) дена во неделата на бесплатниот телефонски број 080 1000 или на ВИП телефонскиот број 080 2116, при што нарачателот на услугите СервисДеск мора да го соопшти посебниот ИД број, кој го добил од операторот;

- на далечина по електронска пошта на адреса info@datalab.com.mk, која автоматски прави внес во апликацијата ХелпДеск;

- на локацијата на нарачателот, а кои ги вршат вработените на понудувачот или техничката поддршка.

8.2. Понудувачот на услуги СервисДеск и нарачателот се должни да водат протокол. Во протоколот треба да се внесе секоја извршена услуга на СервисДеск, типот на протокол, времетраењето во часови во кое понудувачот на услуги СервисДеск ги вршел услугите на СервисДеск, инструкциите за работа и други важни информации, како и ознаката за прифаќање или одбивање на поставката.

8.3. Водењето на протокол е обврска на понудувачот на услугите СервисДеск и на нарачателот. Времето кое понудувачот на услугите СервисДеск го користи за водење на протоколот се смета за вршење услуги на СервисДеск. Понудувачот на услуги СервисДеск мора протоколот да го напише на начин на кој на нарачателот ќе му овозможи јасно следење на извршената услуга на СервисДеск и така што употребените решенија ќе бидат документирани, вклучително со инструкциите или кратки упатства, кога ќе има потреба. Нарачателот од понудувачот на услуги СервисДеск оже да побара попрецизно водење на протоколот или пообемни писмени инструкции. Нарачателот може да побара намалување на обемот на водење на протоколот кој мора да го води нарачателот, доколку со тоа сериозно не се загрозува вршењето услуги на СервисДеск, долгорочниот квалитет на услугите на СервисДеск или работата на апликацијата Даталаб Пантеон.

8.4. Понудувачот на услуги СервисДеск и нарачателот во секое време имаат право на увид во протоколот и во изводот на анализи.

8.5. Ставките на протоколот се сметаат за усвоени, доколку нарачателот не одбие одредени ставки во апликацијата ХелпДеск со писмено образложение за причината. Рокот за одбивање на ставките на протоколот е третиот ден во месецот за ставките внесени во протоколот претходниот месец.

9. Начин на известување за дефектите и време на одговор при отстранување на дефектите

9.1. Се смета дека дефектот е правилно пријавен само во случај ако нарачателот му го пријавил на понудувачот на услуги СервисДеск преку апликацијата ХелпДеск.

9.2. Понудувачот на услуги СервисДеск мора да започне да го отстранува критичниот дефект кој нарачателот правилно го пријавил преку апликацијата ХелпДеск во рок од 4 (четири) часа во редовното работно време на понудувачот на услуги СервисДеск, а ако е надвор од редовното работно време на понудувачот на услуги СервисДеск, по договор. Рокот почнува да тече од моментот на правилното пријавување на дефектот со апликацијата ХелпДеск.

9.3. Понудувачот на услуги СервисДеск мора да започне да го отстранува некритичниот дефект кој нарачателот правилно го пријавил преку апликацијата ХелпДеск наредниот работен ден од правилното пријавување на дефектот со апликацијата ХелпДеск.

9.4. Понудувачот на услуги СервисДеск и нарачателот спогодбено утврдуваат дали станува збор за критичен или некритичен дефект во смисла на одредбите од точка 9.2. и 9.3. натаму. Во случај на несогласување, се применува одлуката на понудувачот на услуги СервисДеск.

10. Општи обврски на нарачателот во врска со услугите на СервисДеск

10.1. Нарачателот е должен на понудувачот на услуги СервисДеск при вршење на услугите на СервисДеск да ја понуди најдобрата можна помош, да ги следи инструкциите на понудувачот на услуги СервисДеск, да ги обезбеди потребните информации и да ги изврши зададените задолженија во договорените рокови.

10.2. За вршење на услугите на понудувачот на услуги СервисДеск, нарачателот мора да обезбеди соодветен работен простор, што вклучува доволно моќна компјутерска деловна единица, постојан пристап до интернет и потребните овластувања за работа во информацискиот систем на нарачателот. Нарачателот е должен на понудувачот на услуги СервисДеск да му ги каже адресите од електронските пошти на сите лица кои ја користат апликацијата Даталаб Пантеон.

10.3. Нарачателот е должен да се грижи за своите податоци. Должен е да обезбеди нивна точност и ажурност.

10.4. Нарачателот е должен навремено да реагира на измените во својот деловен процес или во пошироки рамки на работата и да го извести понудувачот на услугите на СервисДеск, а исто така е должен и да реагира на известувањата на понудувачот или други известувања кои влијаат на функционалноста на апликацијата Даталаб Пантеон или на вршењето на услугите на СервисДеск. Исто така, нарачателот е должен на понудувачот на услуги СервисДеск навремено да му најави ако има поголема потреба од услугите на СервисДеск.

11. Општи обврски на понудувачот на услугите на СервисДеск во врска со услугата СервисДеск

11.1. Во случај на промена на цените или други измени кои би влијаеле на извршувањето на услугите на СервисДеск, понудувачот на услуги СервисДеск е должен навремено да го извести нарачателот најмалку 30 (триесет) дена пред измените да стапат на сила.

11.2. Понудувачот на услуги СервисДеск за време на извршување на услугите на СервисДеск ќе ги преземе сите потребни мерки за заштита на податоците за време на извршување на услугите на СервисДеск.

11.3. Кога во Посебните услови за услугите на СервисДеск за апликацијата Даталаб Пантеон се определени роковите во кои понудувачот на услуги СервисДеск мора да одговори, односно да ја изврши или да почне да ја врши дадената услуга, понудувачот на услуги СервисДеск го задржува правото на продолжување на роковите под околности кои не спаѓаат во сферата на понудувачот на услуги на СервисДеск, во случај ако нарачателот не обезбеди соодветни услови за работа или во случај ако нарачателот не ги довршил своите задачи, како што е определено во Посебните услови за услугите на СервисДеск за апликацијата Даталаб Пантеон.

12. Изјава за изземање од одговорност на понудувачот на услугите на СервисДеск

12.1. Понудувачот на услуги СервисДеск, неговите набавувачи, неговите договорувачи и поддршка во никој случај, согласно минималните законски ограничувања за изземање на одговорноста, на нарачателот или на трети лица не одговараат за никаква штета нанесена на нарачателот или на трети лица од која било причина, која е определена во Посебните услови за услугите на СервисДеск за апликацијата Даталаб Пантеон. За изземање на двата вида штета од претходниот став вклучуваат, но не се ограничени на намалување на имотот (обична штета), спречување на зголемувањето на имотот (изгубена добивка), предизвикување телесна или душевна болка или страв, како и наштетување на угледот на правното лице (нематеријална штета).

12.2. Целосната одговорност на понудувачот на услуги на СервисДеск во никој случај, согласно минималните законски ограничувања за изземање на одговорноста, не изнесува повеќе од висината на 1 (една) претплата во последните 3 месеци до барањето без затезна камата.

13. Прекин на услугите на СервисДеск

13.1. Доколку нарачателот ги прекрши одредбите на Посебните услови за услугите на СервисДеск за апликацијата Даталаб Пантеон или ги прекрши одредбите на Посебните услови за услугите на Пантеон, понудувачот на услуги на СервисДеск ќе прекине со вршење на услугите на СервисДеск до престанокот на прекршувањето.

13.2. Кршењето на одредбите на Посебните услови за услугите на СервисДеск за апликацијата Даталаб Пантеон се смета за кршење на одредбите на Посебните услови за услугите на Пантеон.

14. Договорна обработка на личните податоци

14.1. Бидејќи постои голема веројатност понудувачот на услуги на СервисДеск во рамките на вршењето на услугите на СервисДеск да ги дознае, да им пристапи, односно да има увид во личните податоци кои нарачателот ги чува и обработува со помош на компјутерската програма Даталаб Пантеон и за кои нарачателот се смета за управувач, а понудувачот на услугите на СервисДеск за обработувач во смисла на законодавството од областа на заштитата на личните податоци, во оваа точка се одредени правата и обврските на нарачателот и понудувачот на услуги СервисДеск, кои се однесуваат на ваквите лични податоци.

14.2. Понудувачот на услуги СервисДеск врши обработка на личните податоци од точка 14.1. само на барање на нарачателот и може да ги изврши само оние специфични дејствија на обработка, кои од него ги побарал нарачателот, односно оние кои се неопходни за извршување на услугите на СервисДеск. Понудувачот на услуги СервисДеск се обврзува да не ги обработува личните податоци за ниедна друга цел.

14.3. Понудувачот на услуги СервисДеск личните податоци ќе ги чува согласно својот правилник за заштита на лични податоци, достапен на веб-страната на понудувачот на услуги СервисДеск. Со склучување на договорот за лиценца се смета дека нарачателот е запознаен со содржината и ги прифаќа одредбите од наведениот правилник. Понудувачот на услуги СервисДеск гарантира дека неговите вработени и други лица, кои ги обработуваат личните податоци од точка 14.1., се запознаени со обврските на понудувачот и со должноста за доверливост на личните податоци кои ги дознаваат при својата работа.

14.4. Нарачателот е запознаен со фактот дека одредени дејствија на обработка на личните податоци може во рамките на вршење на услугите на СервисДеск да ги врши и техничката поддршка, кај што спаѓаат субјекти независни од понудувачот на услуги СервисДеск. Списокот на сервисери е објавен на веб-страната <https://www.datalab.com.mk/partneri/>. Со прифаќање на Општите услови на услугите на СервисДеск се смета дека нарачателот му дал генерална писмена дозвола на понудувачот на услуги СервисДеск (во смисла на одредбите од Член 28 Став 2 од Општата уредба за заштита на податоците) одделни дејствија на обработка на личните податоци да ѝ ги довери на поддршката. Во случај на промена на техничката поддршка, понудувачот на услуги СервисДеск најмалку 8 дена пред измената писмено ќе го извести нарачателот и ќе му даде можност да реагира против измените. Понудувачот на услуги СервисДеск гарантира дека ќе се погрижи и за новата техничка поддршка да важат истите правила и услови во поглед на заштитата на личните податоци, како и за постоечката техничка поддршка. Доколку нарачателот не одговори во рок од 8 дена од приемот на известувањето, се смета дека се согласува со промената на техничката поддршка.

14.5. Понудувачот на услуги СервисДеск се обврзува да не ги копира и чува личните податоци од точка 14.1., освен ако не е неопходно за извршување на услугите на СервисДеск

и само за неопходно потребниот период, а по завршувањето на периодот ефикасно и неповратно ќе ја избрише копијата на податоци.

14.6. Понудувачот на услуги СервисДеск за секој нарачател ќе води евиденција на обработката на лични податоци, согласно одредбите од Член 30 од Општата уредба за заштита на податоци.

14.7 Понудувачот на услуги СервисДеск без непотребно одолговлекување ќе го извести нарачателот за секое утврдено непочитување на заштитата на личните податоци од точка 14.1., освен ако не е веројатно дека со повредата на заштитата на личните податоци се загрозени правата и слободите на поединци. Исто така, понудувачот на услуги СервисДеск ќе го извести нарачателот доколку неговите упатства за изведба на услугите СервисДеск или постапувањето во врска со овие услуги се такви, што ги кршат прописите за заштита на личните податоци.

14.8. Понудувачот на услуги СервисДеск на нарачателот на негово писмено барање му ги проследува информациите потребни за докажување на исполнетите обврски на нарачателот во врска со договорната обработка на личните податоци од точка 14.1.

14.9. Понудувачот на услуги СервисДеск на нарачателот на негово писмено барање му ги проследува информациите потребни или корисни за нарачателот да може да одговори на барањата за остварување на правата на поединците на кои се однесуваат личните податоци од точка 14.1. Понудувачот на услуги СервисДеск на нарачателот не му обезбедува никакви технички и организациски мерки.

14.10. Понудувачот на услуги СервисДеск на нарачателот на негово писмено барање му ги проследува информациите за обработка на личните податоци од точка 14.1. кои на нарачателот му се потребни за проценка на ефектноста во врска со заштитата на податоци и за постапката на претходна консултација по Член 35 ин 36 од Општата уредба за заштита на податоците.

14.11. Понудувачот на услуги СервисДеск на писмено барање на нарачателот, кое мора да биде поднесено најмалку 8 дена однапред, му овозможува да изврши преглед или ревизија на обработката на личните податоци од точка 14.1. Барањето мора да го содржи барем саканиот датум за преглед или ревизија, навод на изведувачот и предметот на прегледот или ревизијата. Прегледот или ревизијата по правило се вршат во редовното работно време на понудувачот на услуги СервисДеск и мора да бидат извршени на начин на кој што помалку ќе пречат во деловниот процес на понудувачот на услуги СервисДеск.

14.12. Услугите наведени во точките 14.8. до 14.11., односно потрошеното време на понудувачот на услуги СервисДеск, се пресметуваат како Консултациски часови II според важечкиот ценовник на понудувачот на услуги СервисДеск, јавно објавен на веб-страната

<https://www.datalab.com.mk/ceni-i-funkcii/> (барање Ценовник на услуги и поддршка), вклучително со наведените услови.

15. Завршни одредби

15.1. Нарачателот е должен ажурно да одговори на повиците и напомените на понудувачот на услуги СервисДеск.

15.2. Нарачателот се обврзува уште 3 (три) години по истекот на важноста на Договорот за услуги на Пантеон да ги чува деловните тајни поврзани со понудувачот на услуги СервисДеск, какошто е определено во Законот за трговски друштва, како и други доверливи информации до кои дошол во за време на важноста на Договорот за услуги на Пантеон.

15.3. Нарачателот не смее правата и обврските од Посебните услови за услугите на СервисДеск за апликацијата Даталаб Пантеон односно кое било одделно право од Посебните услови за услугите на СервисДеск за апликацијата Даталаб Пантеон без писмено одобрение од понудувачот на услуги СервисДеск да ги пренесе на трети лица.

15.4. Доколку која било одредба Посебните услови за услугите на СервисДеск за апликацијата Даталаб Пантеон се покаже како ништовна, тоа нема да влијае на важноста на другите одредби кои во целост остануваат во сила.

15.5. Посебните услови за услугите на СервисДеск за апликацијата Даталаб Пантеон ги претставуваат целокупните услови за користење на услугите СервисДеск и ги заменуваат сите евентуални останати договори за предметот на услугите на СервисДеск, освен кога во Посебните услови за услугите на СервисДеск за апликацијата Даталаб Пантеон е определено дека се надополнети со правила на некој друг договор или документ.

15.6. Нарачателот дозволува податоците кои понудувачот на услуги СервисДеск или техничката поддршка ги добиваат при реализација на Посебните услови за услугите на СервисДеск за апликацијата Даталаб Пантеон, вклучувајќи ја и поддршката, понудувачот на услуги СервисДеск во анонимизирана форма и без притоа да го идентификува нарачателот, да може да ги користи за свои деловни цели поврзани исклучиво со поддршка, дијагностика, тестирање, истражување или за натамошен развој на апликацијата Даталаб Пантеон или за други производи или услуги на понудувачот на услуги СервисДеск. Понудувачот на услуги СервисДеск се обврзува со евентуалните лични податоци добиени на ваков начин да постапува согласно Законот за заштита на личните податоци и со правилникот на понудувачот за заштита на личните податоци, достапен на веб-страната на понудувачот на услуги на СервисДеск. Понудувачот на услуги СервисДеск се обврзува со евентуалните деловни тајни добиени на овој начин да постапува согласно Законот за трговските друштва. Понудувачот на услуги СервисДеск во никој случај не му одговара на нарачателот или на

трети лица, доколку нарачателот личните податоци, деловните тајни или друг вид податоци ги проследи неовластено или без соодветна правна основа или во спротивност со важечкото законодавство.

15.7. Во случај на спор во врска со која било одредба на Посебните услови за услугите на СервисДеск за апликацијата Даталаб Пантеон надлежен е судот во Република Македонија.

Важи од: 25.05.2018 г.