ОПШТИ УСЛОВИ ЗА УСЛУГИТЕ НА СЕРВИС ДЕСК ЗА АПЛИКАЦИЈАТА ДАТАЛАБ ПАНТЕОН

1. Дефиниции на поимите

1.1. **Понудувач на услугите на СервисДеск** е друштвото Даталаб МК Д.о.о.е.л., друштво за деловни информациски решенија, со седиште на ул. 8-ми Септември 2/2, ТЦЦ Плаза, 1000 Скопје, со даночен број 4030005549311. Понудувачот во свое име и за своја сметка склучува Договор за лиценца со нарачателот.

1.2. **Нарачателот** е правно или физичко лице кое врз основа на своето барање за програмски пакет и евентуално склучување на дополнителни договори, од понудувачот на услуги СервисДеск примило профактура, односно фактура, ја платило профактурата одн. фактурата и потоа од понудувачот на услугите СервисДеск добило сериски број и назив на регистрираниот нарачател, со кои се овозможува активација на програмскиот пакет.

1.3. Со **Општите услови за услугите на СервисДеск** се уредуваат условите за користење на услугите на СервисДеск за програскиот пакет, што опфаќа поддршка, помош и имплементација на нови и некористени функционалности на програмсиот пакет и се составен дел на овој договор за лиценца.

1.4. **Програмскиот пакет** е составен од компјутерската програма Пантеон и материјал за поддршка.

1.5. **Компјутерска програма** е компјутерската програма Даталаб Пантеон, во која било верзија која е достапна, составена од група датотеки со програмски код во изворна, преведена или изведбена форма.

1.6. **Алатки за поддршка и материјали** се податоци наменети за работа или презентација на работата на програмскиот пакет, училишни материјали, видеоснимки и други материјали кои понудувачот на услугите на СервисДеск бесплатно или со плаќање му ги дава на располагање на нарачателот за користење на програмскиот пакет. Материјалот за поддршка претставува писмено, аудио или видео упатство за користење на програмскиот пакет во печатена или електронска форма и база на информации за користење на програмскиот пакет, кој се наоѓа на корисничките веб-страни на понудувачот на услугите на СервисДеск. Алатките за поддршка и материјалот се достапни под условите на посебните лиценци.

1.7. **Писменото упатство** претставува писмено упатство за користење на програмскиот пакет. Само писменото упатство е релевантно за утврдување дефекти. Без оглед на точка 1.6., понудувачот на услугите на СервисДеск на нарачателот секогаш бесплатно му нуди писмено упатство за користење на програмскиот пакет. Писменото упатство на нарачателот му е достапно на веб-страната на понудувачот на услугите на СервисДеск.

1.8. **Ажурирани програмски пакет** е програмски пакет во кој неделиво се вклучени најновите усогласувања на комјутерската програма Пантеон 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 ажурирање и договорот за лиценца. За ажурираниот програски пакет важат сите одредби од договорот за лиценца, кои се однесуваат програмскиот пакет, освен одредбите од Член 2 (склучување на договор за лиценца) и Член 6 (ограничена гаранција).

1.9. **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, кои се предмет на договорот за лиценца или друг договор склучен помеѓу понудувачот на услуги сервисДеск и нарачателот.

1.10. **Договор за лиценца** претставува договор за лиценца за користење на програмскиот пакета и на дополнителни права на нарачателот вovрска со програмскиот пакет и ги ордедува условите за користење на програмскиот пакет. Договорот за лиценца го склучуваат понудувачот на услуги СервисДеск и нарачателот. Општите услови за услугите на СервисДеск се составен дел надоговорот за лиценца.

1.11. **Дополнителни договори** се договори кои понудувачот на услуги СервисДеск и нарачателот ги склучуваат или можат да ги склучат во врска со програмскиот пакето, како што е договорот за ажурирање и други договори за услуги.

1.12. **Договор за ажурирање** е договор сокој се уредени правата и обврските на понудувачот на услуги СервисДеск и нарачателот во врска со ажурирањето на програмскиот пакет.

1.13. **Компјутерска деловна единица** е компјутерска деловна единица или направа со слична функција, преку која корисниците го користат или имаат пристап до програмскиот пакет и/или до податоците на нарачателот, кои ги обработува компјутерската програма Пантеон.

1.14. **Корисник** е физичко лице кое преку компјутерската деловна единица го користат или имаат пристап до програмскиот пакет и/или преку компјутерската програма Пантеон пристапува до податоците на нарачателот, кои ги обработува компјутерската програма Пантеон.

1.15. **Вертикално решение** е програмско, хардверско или слично решение кое ја дополнува или надградува компјутерската програма Пантеон и овозможува користење или пристап до програмскиот пакет и/или преку компјутерската програма Пантеон пристапува до податоците на нарачателот, кои ги обработува компјутерската програма Пантеон.

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

1.17. **Конектор-лиценца** е договор помеѓу понудувачот на услугите СервисДеск и нарачателот, што на конекторите им овозможува пристап до програмскиот пакет и/или до податоците на нарачателот, кои ги обработува компјутерската програма Пантеон. За конектор-лиценцата важат сите одредби одовој договор за лиценца, освен кога договорот за лиценца предвидува посебни одредби за конекторите.

1.18. Нарочателот му ја испраќа **Нарачката** на понудувачот на услуги СервисДеск преку веб-страната на понудувачот или на друг начин и со тоа изразува волја за склучувањедоговор за лиценца за саканата верзијана програмскиот пакет, како и за склучување евентуални дополнителни договори, во кои се определува и бројот на компјутерски деловни единици накои нарачателот би сакал да го инсталира и користи програмскиот пакет.

1.19. **Профактурата** ја издава понудувачот на услуги СервисДеск на нарачателот, врз основа на нарачката. Во неа е посебно наведена верзијата на програмскиот пакет, пазарната цена, износот, цена на дополнителни договори, територијата на важност на договорот за лиценца, бројот на корисници кои смеат истовремено да го користат програмскиот пакет, како и бројот на конектор-лиценци. Во профактурата е определена и динамиката на плаќање на износот или евентуалната цена на дополнителни договори, на пример бројот на рати во одреден временски период. Профактурата содржи и упатство за важност на одредбите на овој договор за лиценца и е наведен веб-сајтот каде што е објавен договорот за лиценца. Во делот во кој се наведени веризјата на програмскиот пакет, територијата на важност на договорот за лиценца, износот, бројот на корисници кои смеат истовремено да го користат програмскиот пакет, бројот на конектор-лиценци и динамиката на плаќање, профактурата станува дел од договорот за лиценца.

1.20. **Сериски број** е редослед на знаци, кој врз основа на платената профактура или друг документ понудувачот на услуги СервисДеск му го проследува на нарачателот.

1.21. **Назив на регистриран нарачател** е назив на нарачателот, кој понудувачот на услуги СервисДеск кој врз основа на платената профактура или друг документ му го доделува на нарачателот.

1.22. **Датум на активација** е датумот кога е извршена активација на програмскиот пакет, како што е опишана во точка 2.3.од договорот за лиценца.

1.23. **Пазарна цена** е препорачаната продажна цена на понудувачот во моментот на издавање напрофактурата за користење на односната верзија на програмскиот пакет и за дополнителните права на нарачателот во врска со програмскиот пакет од договорот за лиценца, помножена со бројот

на корисници кои можат истовремено да го користат програмскиот пакет. Во пазарната цена се пресметува и цената на евентуални конектор-лиценци.

1.24. **Износот** е исто со пазарната цена во моментот на поднесување на нарачката, намален за евентуалните попури на понудувачот и рабат, како и зголемен за покритие на евентуални дополнителни трошоци и данок на додадена вредност. Износот е наведен на профактурата, односно на фактурата.

1.25. **Цена на дополнителни договори** е генерички термин за цената за ажурирање или за други дополнителни договори.

1.26. **Техничка поддршка** се физички или правни лица кои во рамките на својата дејност врз основа на договорен или друг правен однос со понудувачот на услугите СервисДеск на нарачателите им нудат поддршка за програмскиот пакет, 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 програмскиот пакет и други услуги на СервисДеск.

1.27. **Алатката за поддршка ХелпДеск** е веб апликација, достапна на веб-страната на понудувачот, наменета на нарачателот (https://www.datalab.com.mk/poddrska/) 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 услугите СервисДеск 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.com.mk.

1.28. **Дефект** е работење или содржина на програмскиот пакет, која е во спротивност со спецификациите и намената опишани во писменото упатство.

1.29. **Пријава на дефект** претставува внес на описот на дефектот од страна на нарачателот во апликацијата ХелпДеск, кој се проследува до техничката поддршка.

1.30. **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

1.31. **Некритична грешка** 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.

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

1.33. **Време на одговор** е најдолгото време за кое понудувачот на услугите СервисДеск на повик на нарачателот пристапува кон отстранување на дефекот, но не и времето за отстранување на дефектот.

1.34. **Имплементациско решение** е измена или дополнување на одредени делови на компјутерската програма 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 нарачатели.

1.35. **Протокол** е дневник на активности во апликацијата ХелпДеск.

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

1.37. **Временска односно интервална ставка за услугите на СервисДеск** е ставка која секогаш е јавно објавена на веб-сајтот https://www.datalab.com.mk/ceni-i-funkcii (табот Ценовник на услуги и техничка поддршка), вклучувајќи ги наведените услови. Во случај на неусогласеност меѓу одредбите на овие Општи услови за услугите на СервисДеск и информациите на веб-сајтот https://www.datalab.com.mk/ceni-i-funkcii/, се применуваат одредбите од овие Општи услови за услугите на СервисДеск.

2. Постапка за активација на услугите на СервисДеск

2.1. Услов за користење на услугите на СервисДеск е барање, односно употреба на компјутерска програма на Даталаб Пантеон. Нарачателот на понудувачот на услуги СервисДеск му испраќа барањ во кое мора да е наведено името на нарачателот односно фирмата, адреса односно седиште, даночен број други евентуални податоци за идентификација, вклучително и адресата на електронската пошта. Нарачателот сноси исклучива одговорност за правилноста и точноста на податоците за идентификација кои му ги проследува на понудувачот на услуги СервисДеск. Врз основа на барањето, понудувачот на услуги СервисДеск на нарачателот му испраќа профактура, односно фактура.

2.2. По плаќањето на профактурата од страна на нарачателот, понудувачот на услуги СервисДеск на нарачателот му испраќа на наведената електронска пошта сериски број, назив на регистрираниот нарачател и интернет линк преку ко е можна активација на програмскиот пакет и на услугите на СервисДеск.

2.2. По донесувањето на одредбите на договорот за лиценца согласно постапката определена во договорот за лиценца, нарачателот ги активира услугите на СервисДеск така, што во соодветен електронски образец, со кликање на »Се согласувам« изјавува дека ги прифаќа сите одредби на

Општите услови на услугите на СервисДеск за компјутерската програма 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.

2.3. Услов за користење на услугите на СервисДеск е употреба на компјутерската програма Даталаб Пантеон врз основа на Општите услови за употреба на компјутерската програма Даталаб Пантеон. Дозвола за користење на услугите на СервисДеск нарачателот добива врз основа на Општите услови на СервисДеск за компјутерската програма Даталаб Пантеон, за целокупниот број на компјутерски деловни единици, за чие користење има дозвола врз основа на договорот за лиценца.

3. Техничка поддршка

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

3.2. Поддршката се изведува како што е наведено во овие Општи услови на услугите на СервисДеск за програмскиот пакет Даталаб Пантеон.

4. Пружање помош

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

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

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

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

4.5. Понудувачот на услугите на СервисДеск го известува нарачателот за измените, подобрувањата и/или грешките во програмскиот пакет Даталаб Пантеон.

5. Имплементација на нови и некористени функции

5.1. Понудувачот на услугите на СервисДеск го инсталира и нагодува програмскиот пакет Даталаб Пантеон според потребите на нарачателот во рамките на стандардните функции на компјутерската програма Даталаб Пантеон.

5.2. Понудувачот на услугите на СервисДеск на барање на нарачателот и по плаќањето развива дополнителни модули за нарачателот, изводи, анализи или полиња за програмскиот пакет Даталаб Пантеон.

5.3. 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.

5.4. 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 2 од Општите услови за услугите на СервисДеск.

6. Пресметка на цената на услугите на СервисДеск

6.1. 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.

6.2. 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.

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

6.4. Понудувачот на услуги СервисДеск до петтиот работен ден секој месец на нарачателот му издава фактура со цена за услугите на СервисДеск. Рокот за плаќање на фактурата е 8 дена.

6.5. Доколку нарачателот не ја одбие определената ставка за цената на услугите на СервисДеск на фактурата, понудувачот на услуги СервисДеск и нарачателот тоа го решаваат со посебен договор помеѓу менаџерите на понудувачот на услуги СервисДеск и нарачателот Доколку се одбива ставката на фактурата како ставка на проектна фактура, се договараат проектните менаџери на понудувачот на

услуги СервисДеск и нарачателот. Доколку не се постигне договор, одлука ќе донесе надзорниот одбор на проектот.

6.6. Во случај на задоцнето плаќање, понудувачот на услуги СервисДеск имаправо на законска затезна камата.

6.7. Доколку нарачателот не ги подмирил сите доспеани обврски кон понудувачот на услуги СервисДеск, понудувачот на услуги СервисДеск не е должен да ги врши услугите СервисДеск, при што таквото постапување на понудувачот не се смета за непочитување на Општите услови и нарачателот врз основа на ваквото постапување на понудувачот на услуги СервисДеск не може да уважи никакви барања против него.

6.8. Покрај услугите СервисДеск, наведени во овие Општи услови за услугите СервисДеск, нарачателот може да нарача и други услуги на СервисДеск, наведени на веб-сајтот на понудувачот. Во тој случај за ваквите услуги се применуваатодредбите од Општите услови за услугите СервисДеск, освен ако нарачателот за ваквите услуги нема склучено Договор за одржување за услугите СервисДеск.

7. Надзор и координација на вршењето услуги на СервисДеск

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

- на далечина со користење на апликацијата РДС ХелпДеск;

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 (само за склучени договори за одржување- ВП со СервисДеск);
- на далечина по електронска пошта на адреса pomoc@datalab.com.mk, која автоматски правивнес во апликацијата ХелпДеск;
- на локацијата на нарачателот, а кои ги вршат вработените на понудувачот или техничката поддршка.

7.2. Услугите на СервисДеск можат валидно и обврзувачки да ги нарачаат само законските застапници на нарачателот, односно овластени лица кои законскиот застопник на нарачателот ги упатил на веб-сајтот на понудувачот, наменет за нарачателите (https://usersite.datalab.eu/). Нарачателот е целосно одговорен за постапките на овие лица. Секое пречекорување на овластувањата кои им ги дал нарачателот е против понудувачот на услуги СервисДеск без правни последици.

7.3. 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 ставката.

7.4. 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 може 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 компјутерската програма Даталаб Пантеон.

7.5. Понудувачот на услуги СервисДеск и нарачателот во секое време имаат право на увид во протоколот и во изводот на анализи. Увид во протоколот имаат само законските застапници на нарачателот, односно овластени лица кои законскиот застопник на нарачателот ги упатил на веб-сајтот на понудувачот, наменет за нарачателите (https://usersite.datalab.eu/).

7.6. 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 7 (седум) радотни дена по извршената услуга или третиот ден во месецот за ставките внесени во протоколот претходниот месец. Право на усвојување или одбивање на ставки во протоколот имаат само законските застапници на нарачателот, односно овластени лица кои законскиот застопник на нарачателот ги упатил на веб-сајтот на понудувачот, наменет за нарачателите (https://usersite.datalab.eu/).

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

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

8.2. 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.

8.3. 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.

8.4. Понудувачот на услуги СервисДеск и нарачателот спогодбено утврдуваат дали станува збор за критичен или некритичен дефект во смисла на одредбите од точка 8.2. и 8.3. натаму. Во случај на несогласување, се применува одлуката на понудувачот на услуги СервисДеск

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

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

9.2. 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 компјутерската програма Даталаб Пантеон.

9.3. Нарачателот е должен да се грижи за своите податоци. Должен е да обезбеди нивна точност и ажурност. Исто така, нарачателот е задолжен за изработка на резервни копии на податоците и други потребни компоненти на информацискиот систем, по инструкции или во согласност со понудувачот на услугите СервисДеск. Нарачателот е должен соодветно да ги чува резервните копии и да одржува барем три резервни копии, кои заедно ќе покриваат барем еден месец историја на податоците. Покрај тековните резервни копии, нарачателот ќе чува и резервна копија од секој пресметовен период, со крајна и почетна состојба.

9.4. Нарачателот е должен навремено да реагира на измените во својот деловен процес или во пошироки рамки на работата и да го извести понудуачот на услугите на СервисДеск, а исто така е должен и да реагира на известувањата на понудувачот или други известувања кои влијаат на функционалноста на компјутерската програма 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.

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

10.1. 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.

10.2. 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.

10.3. 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 Општите услови за услугите на СервисДеск за компјутерската програма Даталаб Пантеон.

11. Изјава за иземање од одговорност на понудувачот на услугите на СервисДеск

11.1. Понудувачот на услуги СервисДеск, неговите набавувачи, неговите договорувачи и поддршка во никој случај, согласно минималните законски ограничувања за иземање 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 Општите услови за услугите на СервисДеск за компјутерската програма Даталаб Пантеон. За иземање 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).

11.2. Целосната одговорност на понудувачот на услуги на СервисДеск во никој случај, без оглед на бројот на штетни дејствија, согласно минималните законски ограничувања за иземање на одговорноста, не изнесува повеќе износот определен во договорот за лиценца.

12. Прекин на услугите на СервисДеск

12.1. Доколку нарачателот ги прекрши одредбите на Општите услови за услугите на СервисДеск за програмскиот пакет Даталаб Пантеон или ги прекрши одредбите од договорот за лиценца, понудувачот на услуги на СервисДеск може да прекине со вршење на услугите на СервисДеск до престанокот на прекршувањето.

12.2. Непочитувањето на одредбите на Посебните услови за услугите на СервисДеск за компјутерската програма Даталаб Пантеон се смета за кршење на одредбите на Договорот за лиценца.

13. Договорна обработка на личните податоци

13.1. 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 понудуачот на услугите на СервисДеск за обработувач во смисла на законодавството од обласа 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.

13.2. Понудувачот на услуги СервисДеск врши обработка на личните податоци од точка 11.1. може само на барање на нарачателот 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.

13.3. Понудувачот на услуги СервисДеск личните податоци ќе ги чува согласно Политиката за заштита на личните податоци, достапна 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 на наведената политика. Понудувачот на услуги СервисДеск гарантира дека неговите вработени и други лица, кои ги обработуваат личните податоци од точка 13.1., се запознаени со обврските на понудувачот и со должноста за доверливост на личните податоци кои ги дознаваат при својата работа.

13.4. 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 техничката поддршка). 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.

13.5. Понудувачот на услуги СервисДеск се обврзува да не ги копира и чува личните податоци од точка 13.1., 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.

13.6. 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.

13.7. Понудувачот на услуги СервисДеск без непотребно одолговлекување ќе го извести нарачателот за секое утврдено непочитување на заштитата на личните податоци од точка 13.1., 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 вршење на услугите СервисДеск или постапувањето во врска со овие услуги се такви, што ги кршат прописите за заштита на личните податоци.

13.8. 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 13.1.

13.9. 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 13.1. Понудувачот на услуги СервисДеск на нарачателот не му обезбедува никакви технички и организациски мерки.

13.10. Понудувачот на услуги СервисДеск на нарачателот на негово писмено барање му ги проследува информациите за обработка на личните податоци од точка 13.1. 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.

13.11. Понудувачот на услуги СервисДеск на писмено барање на нарачателот, кое мора да бидеподнесено најмалку 8 дена однапред, му овозможува да изврши преглед или ревизија на обработката на личните податоци од точка 13.1. 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.

13.12. Услугите наведени во точките 13.8. до 13.11., односно потрошеното време на понудувачот на услуги СервисДеск, се пресметуваата 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/ (табот Ценовник на услуги и поддршка), вклучително со наведените услови.

14. Завршни одредби

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

14.2. Нарачателот дозволува податоците кои понудувачот на услуги СервисДеск или техничката поддршка ги добиваат при реализација на Општите услови за услугите на СервисДеск за програмски пакет 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 компјутерската програма 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 и со Политиката на понудувачот за заштита на личните податоци, достапна 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.

14.3. Понудувачот на услуги СервисДеск и нарачателот се обврзуваат уште 3 години по истекот на важноста на Договорот за лиценца да ги чуваат деловните тајни како што е определено во Законот за трговски друштва, како и други доверливи информации до кои дошол во за време на важноста на Договорот за лиценца и Општите услови за услугите на СервисДеск.

14.4. Доколку која било одредба од Општите услови за услугите на СервисДеск за програмскиот пакет Даталаб Пантеон се покаже како ништовна, тоа нема да влијае на важноста на другите одредби кои во целост остануваат во сила.

14.5. Општите услови за услугите на СервисДеск за програмскиот пакет 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 Општите услови за услугите на СервисДеск за програмскиот пакет Даталаб Пантеон е опредлено дека се надополнети со правила на некој друг договор или документ.

14.6. Нарачателот не смее правата и обврските од Општите услови за услугите на СервисДеск за програмскиот пакет Даталаб Пантеон односно кое било одделно право од Опшите услови за услугите на СервисДеск за програмскиот пакет Даталаб Пантеон без писмено одобрение од понудувачот на услуги СервисДеск да ги пренесе на трети лица.

14.7. Во случај на спор во врска со која било одредба на Општите услови за услугите на СервисДеск за програмскиот пакет Даталаб Пантеон надлежен е судот во Република Македонија.

Важи од: 25.05.2018