

## ПОСЕБНИ УСЛОВИ ЗА КОРИСТЕЊЕ НА 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. 8-ми Септември 2/2, ТЦЦ Плаза, 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 мод на хостирање, каде што нарачателот на својот компјутер има корисник за апликацијата Даталаб Пантеон, а серверскиот дел од апликацијата Даталаб Пантеон е поставен во центарот 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 хостинг мод, 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 на Даталаб Пантеон, којашто е инсталирана и се одвива 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 знаења 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 функционалностите на компјутерската програма. Само писменото упатство е релевантно за дефинирање на грешки. 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-страни 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, усовршувања, 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 на интелектуална сопственост** се сите авторски, сродне, други права, вклучувајќи го *sui generis* правото на иработувачот на бази на податоци, како што се уредени со Законот за авторски и сродни права, како и сите други права на интелектуална сопственост, посебно

правото на индустриска сопственост, како што е уредено со Законот за индустриска сопственост, како и други евентуални права слични на правата на 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 кои преку компјутерската деловна единица може да ја користи или да пристапи до апликацијата Даталаб Пантеон.

**1.19. Вертикално решение** е програмско, машинско 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 одделно лице, компјутерска програма, односно друга слична направа или технологија, која го користи или е дел од одделно 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 кои било 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 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 заклучена активацијата на апликацијата Даталаб Пантеон, како што е опишана во Глава 2 на Посебните услови за користење на апликацијата Даталаб Пантеон.

**1.29. Поддршка** се физички или правни лица кои во рамките на својата дејност врз основа на договорен или друге 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 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://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 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.com.mk](mailto:pomoc@datalab.com.mk) или да ја наведе адресата кајпримачите 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. Услугите 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 техничка поддршка, помош, одржување и имплементација на нови и некористени функции.

## 2. Постапка за активација на услугите 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 ги му ги проследува на операторот.

2.2. Податоците на нарачателот наведени во договорот операторот му ги проследува на понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон. По склучување на Договорот за услуги на Пантеон нарачателот од понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон во рок од 3 (три) дена на поштенската адреса наведена во Договорот за услуги на Пантеон, по обична пошта добива корисничко име, а на адресата наведена во Договорот за услуги на Пантеон поелектронска пошта добива линк со кој може да ја пренесе и активира апликацијата Даталаб Пантеон, сериски број, назив на регистрираниот нарачател и корисничка лозинка.

2.3. Со активација на апликацијата Даталаб Пантеон нарачателот ги прифаќа одредбите на Посебните услови за користење на апликацијата Даталаб Пантеон и може локално да ја инсталира апликацијата. Нарачателот ја активира апликацијата Даталаб Пантеон така што на линкот во електронскиот образец го внесува серискиот број и називот на регистрираниот нарачател и со кликање на полето »Се согласувам« изјавува дека ги прифаќа сите одредби на Посебните услови за користење на апликацијата Даталаб Пантеон, на кои потоа е обврзан. За време на активацијата на апликацијата Даталаб Пантеон, 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 за користење на 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, само за целокупниот бројна компјутерски деловни единици, за чие користење има дозвола врз основа на Посебните услови за употреба на апликацијата Даталаб Пантеон.

2.4. 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.

2.5. Со кликање на полето »Се согласувам« нарачателот изјавува дека се согласува со секоја валидна верзија на Посебните услови за употреба на апликацијата Даталаб Пантеон, објавена на веб-страната на понудувачот.

### **3. Права од интелектуална сопственост врз апликацијата Даталаб Пантхеон**

3.1. Понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон му гарантира на нарачателот дека понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон валидно ги стекнал сите права на интелектуална сопственост врз апликацијата Даталаб Пантеон, кои на нарачателот му овозможуваат користење на апликацијата Даталаб Пантеон, или дека понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон е сопственик на сите права од интелектуална сопственост над апликацијата Даталаб Пантеон.

3.2. Со потпишување на Договор за услугите Пантеон и со прифаќање на Посебните услови за користење на апликацијата Даталаб Пантеон врз нарачателот не преминуваат никакви права од интелектуална сопственост, туку нарачателот стекнува само неисклучиво, непреносливо и ограничено право на користење на апликацијата Даталаб Пантеон за територијата определена во Договорот за услуги на Пантеон во рамките на условите определни со овие Посебни услови за користење на апликацијата Даталаб Пантеон, како и врз основа на дополнителните права на нарачателот во врска со апликацијата Даталаб Пантеон, како што е определено во Посебните услови за користење на апликацијата Даталаб Пантеон или пак со Законот за авторски и сродни права.

3.3. Во случај ако трето лице поднело барање против нарачателот во кое тврди дека е сопственик на правата од интелектуална сопственост врз апликацијата Даталаб Пантеон, односно дека понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон не ги добил овластено од него сите права на интелектуална сопственост над апликацијата Даталаб Пантеон, кои на нарачателот му овозможуваат користење на апликацијата Даталаб Пантеон, понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон се обврзува да го брани нарачателот од ваквото барање. Нарачателот е должен веднаш да го известува понудувачот за евентуалното барање од страна на трето лице. Обврските на понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон во врска со барањата од трети лица, согласно законските ограничувања, во секој случај застаруваат по 1 (една) година од денот кога нарачателот дознал за барањето на третото лице.

### **4. Услови за користење на локална апликација**

4.1. Нарачателот може да инсталира локална апликација на неограничен број компјутерски деловни единици, но локалната апликација може истовремено да ја користи со овозможен истовремен пристап на само онолку корисници колку што е одредено во Договорот за услуги на Пантеон, склучен со операторот.

4.2. Нарачателот смее употребата односно пристапот до локалната апликација истовремено да им ја овозможи само на онолку конектори, колку што има одредено соодветни конектор лиценци во Договорот за услуги на Пантеон, склучен со операторот.

4.3. Без изричито писмено одобрување од понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон, согласно законските ограничувања на правата на понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон, нарателот не смее да репродуцира компоненти или целосната локална апликација, без оглед на тоа дали репродуцирањето е привремено или трајно и со кое средство и во која форма е извршено, освен во случајот од точка 4.6.

4.4. Без изричито писмено одобрување од понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон, согласно законските ограничувања на правата на понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон, нарателот не смее да ја преведува, прилагодува, уредува или накој било начин преработува локалната апликација, вклучувајќи и отстранување на дефекти.

4.5. Нарачателот согласно законските ограничувања на правата на понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон, не смее во ни една форма да ја дистрибуира локалната апликација, и не смее да ја изнајмува.

4.6. Нарачателот може да репродуцира најмногу 2 (две) резервни копии од локалната апликација со исклучива намена за обезбедување непречена употреба на локалната апликација, под условите определени во Посебните услови за користење на апликацијата Даталаб Пантеон.

## **5. Услови за користење на клауд апликацијата**

5.1. Нарачателот ѝ пристапува на клауд апликацијата преку локалната апликација која овозможува користење на клауд апликацијата. Нарачателот не ја инсталира клауд апликацијата на компјутерската деловна единица.

## **6. Посебни одредби за личните податоци**

6.1. Нарачателот се согласува понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон да смее во рамките на услугите Пантеон, каде што спаѓа и користењето на апликацијата Даталаб Пантеон, да си собира и користи сите лични податоци кои ги добива од нарателот во согласност со правилникот на понудувачот за постапување со личните податоци, достапен на веб-страната на понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон, како и со важечкото законодавство за заштита на личните податоци. Сите информации за личните податоци за нарателите односно за поедници кои соработуваат со нарателот врз основа на договор за вработување или друг правен однос кои понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон ги собира и обработува, се достапни на веб-страната на понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон и на веб-страната на операторот.

6.2. Понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон, освен на изричито барање или иницијатива на нарателот во рамките на услугата техничка поддршка и одржување, нема

увид во податоците кои нарачателот ги внесува, чува, односно обработува во апликацијата Даталаб Пантеон.

6.3. Нарачателот му гарантира на понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон дека сите лични податоци кои му ги проследува на понудувачот се собрани согласно важечкото законодавство во Република Македонија за заштита на податоци и дека сите лица на кои се однесуваат овие податоци се запознаени со правилникот на понудувачот за постапување со личните податоци, достапен на веб-страницата на понудувачот и се согласуваат со збирањето и обработката на нивните лични податоци, како што е уредено во правилникот.

6.4. Кога нарачателот или лицето на кое се однесуваат личните податоци сака да обезбеди остварување на правата на поединецот во врска со личните податоци во согласност со важечкото законодавство во Република Македонија за заштита на личните податоци, мора до понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон да поднесе соодветно барање, на кое понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон мора да му одговори во рок од 30 (триесет) дена. Понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон не смее да ги одбие барањата од овој став, освен ако за тоа не постојат основани причини.

## **7. Постапување со податоците на нарачателот**

7.1. Користењето на клауд апликацијата и пристапот до податоците на нарачателот му се овозможуваат само со внес на корисничко име и лозинка која содржи барем 8 (осум) знаци и посебни знаци меѓу коимора да има барем една голема буква. По три погрешни обиди за внес на корисничкото име и лозинката, користењето на клауд апликацијата е оневозможено, а пристапот до податоците на нарачателот е блокиран. Во тој случај, за повторен пристап нарачателот мора да сеобрати на операторот. Доколку нарачателот 15 (петнаесет) минути активно ја користи клауд апликацијата, за натамошно користење треба повторно да го внесе корисничкото име и лозинката.

7.2. Понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон води системски дневници за употребата на клауд апликацијата, црпењето извори и за пристапот до податоците на нарачателот. Во системските дневници автоматски се запишува називот на нарачателот, компјутерската деловна единица на пристапување, датум и час на пристап, видот на податоци на нарачателот до кои нарачателот пристапил, како и начините на обработка на податоците на нарачателот. Во системскиот дневник се запишува и блокадата на пристапот во случај на три погрешни обиди за внес на корисничкото име и лозинката од претходната точка. Во системскиот дневник се запишува и секој обид за недозволен пристап до податоците на нарачателот или за користење на клауд апликацијата.

7.3. Апликацијата Даталаб Пантеон врши автоматизирана обработка на податоците на нарачателот, при што автоматизираната обработка со користење на функционалноста на апликацијата Даталаб Пантеон ја пушта самиот нарачател, а понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон нема никакво влијание. Видовите автоматизирана обработка на податоците на нарачателот кои ги врши апликацијата Даталаб Пантеон се следните: собирање, прибавување, упис, уредување, сочувување, прилагодување или изменување,



увид, употреба, откривање со пренос, соопштување, ширење или друг начин на давање на располагање, класификација или поврзување, блокирање, анонимизирање, бришење или уништување.

7.4. Нарачателот дозволува податоците кои тој ги му проследува на операторот во рамките на услугата Пантеон или кои понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон или техничката поддршка ги прибавуваат при активацијата или реализацијата на одредбите на Посебните услови за користење на апликацијата Даталаб Пантеон, вклучувајќи ја и поддршката, понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон во анонимизирана форма и без притоа да го идентификува нарачателот, да може да ги користи за свои деловни цели поврзани исклучиво со поддршка, дијагностика или за натамошен развој и тестирање на апликацијата Даталаб Пантеон или за други производи или услуги.

Понудувачот на услуги СервисДеск се обврзува прибавените податоци и/или евентуални деловни тајни добиени при реализација на одредбите на Посебните услови за користење на апликацијата Даталаб Пантеон да ги третира како тајни и доверливи, да ги чува и да не ги открива и да постапува согласно Законот за трговските друштва.

7.5. Нарачателот сноси исклучива одговорност дека податоците во рамките на услугата Пантеон ги проследува на соодветна правна основа. Понудувачот на апликацијата Пантеон 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.

7.6. Понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон на нарачателот му гарантира дека податоците на нарачателот во апликацијата Пантеон се одвоени од податоците на другите нарачателите и други лица.

7.7. По истекот на Договорот за услуги на Пантеон и согласно точка 7.8., како и со претходна 30-дневна напомена од страна на операторот, ќе бидат трајно и неповратно избришани сите податоци на нарачателот кои се чуваат во апликацијата Даталаб Пантеон, вклучувајќи ги и личните податоци и други податоци, како и евентуални резервни или други копии кои се наоѓаат во базата на податоци на операторот.

**7.8. Право на извоз на податоците.** По истекот на важноста на Договорот за услуги Пантеон од која било причина, нарачателот има право да ја задржи локалната апликација инсталирана на една компјутерска деловна единица, односно да ја користи на една компјутерска деловна единица уште 90 (деведесет) дена од денот на прекилот на Договорот за услуги Пантеон. Локалната апликација по оваа одредба може да остане инсталирана односно да се користи според оваа одредба исклучиво за извоз на податоците на нарачателот, кои се наоѓаат на хардверската опрема на операторот. Податоците на нарачателот оже да ги извезува само во форма односно формат кој вклучува само необработени податоци, а не ја вклучува програмската логика на обработка на податоците. По истекот на 90-дневниот рок, нарачателот мора локалната апликација трајно да ја избрише

и од таа компјутерска деловна единица. Во истиот 90-дневен рок нарачателот може од операторот да бара копија од податоците на заменлив медиум. По истекот на овој рок податоците на нарачателот и сите бекап копии трајно и неповратно се бришат од хардверската опрема на операторот.

## **8. Поддршка вклучително со отстранување дефекти и други услуги на СервисДеск (Ad-hoc услуги на СервисДеск)**

8.1. Поддршката е една од услугите на СервисДеск и претставува помош на нарачателот во врска со употребата или работата на апликацијата Даталаб Пантеон, што вклучува и отстранување на дефекти. Покрај поддршка, во услугите на СервисДеск спаѓаат уште и услугите за помош, одржување и имплементација на нови и некористени функции.

8.2. Услугите на СервисДеск можат да се вршат 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 апликацијата Даталаб Пантеон и на техничката поддршка (со користење Windows Remote Desktop, Skypee 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 апликацијата Даталаб Пантеон или поддршката како транскрипт на сесијата на поддршката се запишува во дневникот и заедно со протоколот на крајот на сесијата на поддршката и анкетата за фидбек со понудената поддршка или останатите услуги на СервисДеск е интегрален дел на сесијата. Понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон и поддршката имаат увид во дневниците на услугите на СервисДеск на на далечина.
- на далечина по телефон;
- на далечина по електронска пошта на адреса [pomoc@datalab.com.mk](mailto:pomoc@datalab.com.mk), или (полновредно) на [info@datalab.com.mk](mailto:info@datalab.com.mk), која автоматски прави внес во апликацијата ХелпДеск;
- на локацијата на нарачателот, а кои ги вршат вработените на понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон или техничката поддршка.

8.3. Поддршка и други услуги на СервисеДеск обезбедува понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон. Поддршка и други услуги на СервисеДеск, а дополнително и т.н. дополнителни услуги на техничката поддршка, може да ги обезбеди и поддршката. За фактичка изведба на поддршката и други услуги на СервисеДеск, понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон или техничката поддршка има право на повраток на трошоците кои ќе настанат од нив и чија висина е определена со важечкиот ценовник на понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон кој е достапен на веб-страната на понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон, односно на техничката поддршка.

8.4. Понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон или поддршката од технички причини обезбедуваат техничка поддршка само за најновата (ажурирана) верзија на апликацијата Даталаб Пантеон. За на поддршката и други услуги на СервисеДеск на далечина нарачателот е должен да обезбеди соодветни технички услови според спецификацијата на понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон.

## **9. Ажурирање на апликацијата Даталаб Пантеон**

9.1. Понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон ќе ја ажурира апликацијата Даталаб Пантеон најмалку четири пати годишно. Ажурирањето на клауд апликацијата ќе го врши понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон. Локалната апликација ќе се ажурира автоматски со првата пријава на нарачателот по извршеното ажурирање.

9.2. Доколку ажурирањето на апликацијата Даталаб Пантеон е отежнато или невозможно одкоја било причина од страна на нарачателот, понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон има право на повраток на трошоците кои ќе настанат од изведбара на ажурирањето.

9.3. Локалната апликација, која е дел од апликацијата Даталаб Пантеон, нарачателот може да ја инсталира и користи врз основа и под условите од Посебните услови за користење на апликацијата Даталаб Пантеон, кои важат за локалната апликација.

9.4. Ажурирањето врз основа на Договорот за услуги на Пантеон е вклучено во цената на хостирањето.

## **10. Ограничена гаранција за апликацијата Даталаб Пантеон**

10.1. Понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон мму гарантира на нарачателот дека апликацијата Даталаб Пантеон исправно ќе работи во рок од 90 (деведесет) дена од датумот на активација.

10.2. Единствена обврска на понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон и единствено право на нарачателот врз основа на наведената гаранција во претходната точка е дека во случај кога апликацијата Даталаб Пантеон не работи во согласност со претходната точка и нарачателот со употреба на апликацијата ХелпДеск го известува понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон, понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон ја поправа односно заменува апликацијата Даталаб Пантеон.

10.3. Нарачателот врз основа на ограничената гаранција ги нема правата од овој член, а понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон врз основа на ограничената гаранција нема никакви обврски, доколку до нефункционирањето од точка 10.1., поради кое нарачателот ја уважил ограничената гаранција, дошло поради употреба на апликацијата Даталаб Пантеон во спротивност со Посебните услови за користење на апликацијата Даталаб Пантеон, во

спротивност со документацијата или поради какво било постапување, случка или околност од страна на нарачателот или ако нарачателот им ја доверил техничката поддршка, одржувањето, отстранувањето дефекти, надградбата или каква било интервенција врз апликацијата Даталаб Пантеон на лица кои не се сертифицирани сервисери за апликацијата Даталаб Пантеон.

10.4. Нарачателот врз основа на ограничената гаранција ги нема правата од овој член, наведени во точка 10.2. од овој член, а понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон врз основа на ограничената гаранција нема никакви обврски, доколку до нефункционирањето од точка 10.1., поради кое нарачателот ја уважил ограничената гаранција, е последица на користење одн. пристап до апликацијата Даталаб Пантеон од страна на конекторите.

10.5. Понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон не им дава на нарачателот ниту на трети лица никакви други гаранции освен ограничената гаранција за апликацијата Даталаб Пантеон, како што е определено во овој член.

## **11. Изјава за изземање од одговорност на понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон**

11.1. Понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон, неговите набавувачи и неговите договорувачи 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 каква било промена или адаптација на апликацијата Даталаб Пантеон, вклучувајќи ги и дополнителните апликации, која нарачателот или трето лице ја извршило врз основа на некој договор со операторот или неовластено. 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).

11.2. Понудувачот, неговите набавувачи, неговите договорувачи и сервисерите не му одговараат на нарачателот или на трети лица за никаков вид штета нанесена на нарачателот или на трети лица, доколку нарачателот им ја доверил техничката поддршка, одржувањето, отстранувањето дефекти, надградбата или каква било интервенција врз апликацијата Даталаб Пантеон на лица кои не се сертифицирани сервисери на понудувачот.

11.3. Понудувачот, неговите набавувачи, неговите договорувачи и сервисерите не му одговараат на нарачателот или на трети лица за никаков вид штета нанесена на нарачателот или на трети лица, доколку нарачателот им овозможил користење одн. пристап до апликацијата Даталаб Пантеон на конекторите.

11.4. Целосната одговорност на понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон 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

## **12. Последици од непочитување на одредбите**

12.1. Доколку нарачателот ги прекрши одредбите на Посебните услови за користење на апликацијата Даталаб Пантеон, понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон може на нарачателот веднаш да му го оневозможи користењето на апликацијата Даталаб Пантеон. Исто така, во ваков случај понудувачот може на нарачателот да му ја поништи дозволата за користење на апликацијата Даталаб Пантеон и да побара од него да ја избрише апликацијата Даталаб Пантеон од сите компјутерски деловни единици, без да му постави рок за корекција на прекршувањето. Доколку понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон ја поништи дозволата за користење на апликацијата Даталаб Пантеон, се применуваат одредбите од Посебните услови за користење на апликацијата Даталаб за извоз на податоци.

12.2. Доколку нарачателот ги прекрши одредбите на Посебните услови за користење на апликацијата Даталаб на начин на кој неовластено и спротивно на одредбите на Посебните услови за користење на апликацијата Даталаб на конекторите ќе им овозможи користење или пристап до апликацијата Даталаб Пантеон, понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон може од него да побара веднаш, а најдоцна во рок од 30 дена од повикот на понудувачот, да го коригира прекршувањето на начин што ќе склучи договор со операторот, одн. ќе купи соодветен број конектор-лиценци. Доколку нарачателот не го коригира прекршувањето во поставениот рок, понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон може на нарачателот да му го оневозможи пристапот до апликацијата Даталаб Пантеон. Исто така, во ваков случај понудувачот може на нарачателот да му ја поништи дозволата за користење на апликацијата Даталаб Пантеон и да побара од него да ја избрише апликацијата Даталаб Пантеон од сите компјутерски деловни единици, без да му постави рок за корекција на прекршувањето. Доколку понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон го раскине договорот, се применуваат одредбите од Посебните услови за користење на апликацијата Даталаб за извоз на податоци.

12.3. Понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон го задржува правото да контролира дали нарачателот ја користи апликацијата Даталаб Пантеон во согласност со одредбите од Посебните услови за користење на апликацијата Даталаб, посебно дали нарачателот им овозможува на конекторите користење или пристап до апликацијата Даталаб Пантеон. Нарачателот изричито дозволува понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон за таа цел да примени соодветни технички мерки.

12.4. Во случај на непочитување на овој договор од страна на нарачателот, понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон има право на повраток на целата штета која му е нанесена поради прекршувањето на одредбата.

12.5. Нарачателот одговора пред понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон за целата штета која на понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон или на трети лица им ја нанел со тоа што им овозможил на конекторите користење одн. пристап до апликацијата Даталаб Пантеон.

### **13. Завршни одредби**

15.1. Нарачателот е должен ажурно да одговори на повиците и напомените на понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон.

15.2. Нарачателот се обврзува уште 3 години по истекот на важноста на Договорот за услуги на Пантеон да ги чува деловните тајни поврзани со апликацијата Даталаб Пантеон или со понудувачот на апликацијата Даталаб Пантеон, 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 услуги на Пантеон.

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

15.4. Доколку која било одредба Посебните услови за користење на 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 користење на апликацијата Даталаб Пантеон ги претставуваат целокупните услови за користење на апликацијата Даталаб Пантеон во хостинг мод и ги заменуваат сите евентуални останати договори за предметот на користење на апликацијата Даталаб Пантеон, освен кога во Посебните услови за користење на апликацијата Даталаб Пантеон е определено дека се надополнети со правила на некој друг договор или документ.

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

**Важи од: 25.05.2018 г.**