

OPĆI UVJETI POSLOVANJA

1. PREDMET OPĆIH UVJETA POSLOVANJA

Predmet općih uvjeta poslovanja koji slijede je ustupanje prava korištenja informatičkog sustava *marinacloud* (u daljnjem tekstu „Usluga“). Opći uvjeti poslovanja se smatraju prihvaćenim potpisivanjem „Ugovora o ustupanju prava korištenja informatičkog sustava *marinacloud*“ (u daljnjem tekstu „Ugovor“). Stranke Ugovora jesu ustupatelj prava korištenja informatičkog sustava *marinacloud* (u daljnjem tekstu „Ustupatelj“), te korisnik usluge prava korištenja licence aplikativnog rješenja *marinacloud* (u daljnjem tekstu „Korisnik“).

2. PRUŽANJE USLUGA

Ustupatelj prava korištenja informatičkog sustava *marinacloud* za potrebe organiziranja i vođenja poslovnog informacijskog sustava korisnika pruža usluge:

- ustupa pravo korištenja računalnih kapaciteta potrebnih za rad Korisnika;
- ustupa prava korištenja aplikativnog rješenja *marinacloud* prema specifikaciji Usluge u Ugovoru;
- izradu sigurnosnih kopija podataka uz planiranu točku oporavka
- zaštite provjerljivosti podataka primjenom sustava lozinki za pristup Usluzi;
- segregiranje korisničkih podataka pohranjenih unutar sustava, na način da su oni dostupni samo ovlaštenim korisnicima sustava;
- prilagođavanja aplikativnog rješenja zakonskim izmjenama;
- isporuka novih verzija aplikativnog rješenja razvijenog od strane ustupatelja najmanje četiri puta godišnje bez dodatne naknade;
- operativnu podršku korisniku u radu kroz konzultacije, te pismenu e-mail komunikaciju na razini broja sati uredovnog radnog vremena definiranog na mjesečnoj osnovi u Ugovoru, a prema modelu utvrđenom kroz cjenik za ugovorenu uslugu;
- ispravke grešaka aplikativnog rješenja i grešaka otkrivenih tijekom aktivnosti na kontroli i nadzoru Usluge.

2.1. KORISNIČKA PODRŠKA

Svaku smetnju u radu Korisnik ima pravo prijaviti nadležnoj korisničkoj podršci kako bi bila što prije otklonjena. Kao važeći dokument prijave uzima se isključivo e-mail poruka poslana od strane ovlaštene osobe Korisnika na email support@marinacloud.atlassian.net sa detaljnim opisom smetnje.

Podrška Korisnicima vezana uz rad Usluge izvodi se u radnom vremenu Ustupatelja i to od ponedjeljka do petka od 08:00 do 16:00, osim u slučaju da je ugovorena usluga 24/7 pružanja korisničke podrške. Vrijeme za odaziv i ispravak problema ovisno je od razine kritičnosti problema, a klasificira se od strane Ustupatelja prema slijedećoj tablici:

RAZINA HITNOSTI		VRIJEME ODZIVA	VRIJEME ZA RJEŠAVANJE
L1: KRITIČNO	Poslovni proces je onemogućen	unutar 8h za radnog dana	rješavanje do 3 radna dana
L2: OZBILJNO	Otežano, ali ipak moguće poslovanje	unutar 3 radna dana	rješavanje do 7 radnih dana
L3: MANJE	Smanjena efikasnost	unutar 7 radnih dana	prema dogovoru i mjesečnom planu rada

2.2. ISKLJUČENJE ODGOVORNOSTI

Ustupatelj nije odgovoran za nedostatke serverske i/ili mrežne infrastrukture i/ili tehnološke platforme Korisnika ili uključene treće strane te se u tom slučaju odredbe odzivnog vremena i potrebne razine usluga ne sprovode.

Ustupatelj će Uslugu pružati po najboljem profesionalnom standardu i svom najboljem znanju. Korištenje Usluge je isključiva odgovornost Korisnika.

Ustupatelj ne jamči da će korištenje usluge biti neprekinuto ili bez grešaka, te ne odgovara za posljedice do kojih može doći uslijed korištenja usluge. Ova izjava o odgovornosti odnosi se na izravnu ili neizravnu, materijalnu ili nematerijalnu štetu.

2.3. PROVOĐENJE NADogradnja SUSTAVA I TESTIRANJA

Ustupatelj zadržava pravo nadogradnji sustava u smislu poboljšanja postojeće i dodavanja nove funkcionalnosti, usklađivanja sa zakonskim propisima i utklanjanja mogućih nedostataka. Ustupatelj će o provedenim promjenama i nadogradnjama izvjestiti kupca u roku od 3 dana.

2.4. KORISNIČKI PODACI

Korisnički podaci kreirani operativnim korištenjem Usluge koji su smješteni na računalnim kapacitetima Isporučitelja vlasništvo su Korisnika. U slučaju prestanka poslovnog odnosa između Ustupatelja i Korisnika, Ustupatelj će Korisniku u roku od 90 dana dostaviti podatke u obliku koji je moguće iskoristiti na način da se prenesu u drugi sustav

3. ZAŠTITA PRIVATNOSTI I POSLOVNA TAJNA

Korisnik i Ustupatelj čuvat će kao poslovnu tajnu sve informacije i podatke do kojih dođu usmenim, pismenim, elektroničkim ili bilo kojim drugim putem za vrijeme ugovaranja, obavljanja ugovorene Usluge te nakon završetka istog bez vremenskog ograničenja.

Pod poslovnom tajnom se naročito podrazumijevaju: podaci o informacijskom sustavu, stanju sigurnosti informacijskog sustava, sigurnosnim politikama, pravilnicima i procedurama te korištenim metodologijama, poslovna politika ugovornih strana, financijsko stanje istih, principi rukovođenja ugovornih strana, kadrovska politika, podaci o organizaciji ugovornih strana, pravni odnosi, podaci o plaćama, stimulacijama i destimulacijama, podaci o sudskim sporovima, podaci o poslovnim partnerima, način postupanja u komercijalnim poslovima te sve druge informacije i podaci o poslovima i poslovanju Korisnika i Isporučitelja.

Ustupatelj se ne može teretiti za štete nastale gubitkom povjerljivosti, cjelovitosti ili dostupnosti informacija korisnika, a koje su nastale neadekvatnom zaštitom korisničkog imena i lozinke, odnosno drugih mehanizama za prijavu na sustav.

Ustupatelj će podatke o Korisnicima, kao i činjenice i okolnosti koje je Isporučitelj saznao na osnovi pružanja usluga Korisnicima smatrati poslovnom tajnom te ih može otkriti samo u slučajevima koji su propisani zakonom.

4. ZAŠTITA AUTORSKIH PRAVA

Autorsko pravo nad aplikativnim rješenjima koja predstavljaju sastavni dio Usluge u izvornom je vlasništvu Ustupatelja.

5. MJERODAVNO PRAVO

Na odnose između Ustupatelja i Korisnika, a vezano za korištenje Usluge primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.

Svaki spor koji proizađe iz ovih Uvjeta korištenja Korisnik i Ustupatelj će pokušati riješiti mirnim putem. U slučaju nemogućnosti mirnog rješenja spora, svi sporovi koji nastanu iz ili u vezi s ovim Uvjetima korištenja konačno će biti riješeni pred nadležnim sudom u Rijeci.

6. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi Uvjeti korištenja stupaju na snagu i primjenjuju se od 01.02.2019. godine. Isporučitelj će Uvjete korištenja kao i sve naknadne promjene i izmjene učiniti dostupnim na svojoj internetskoj stranici www.marinacloud.net. Isporučitelj zadržava pravo izmijeniti i/ili dopuniti ove Uvjete korištenja u bilo kojem trenutku. Sve promjene i/ili dopune ovih Uvjeta korištenja, kao i konsolidiranu/pročišćenu verziju, učinit će se dostupnima na internetskoj stranici www.marinacloud.net.