

# Opći uvjeti za softver kao uslugu (OU SaaS MOBILISIS)

vrijedi od: ožujak 2023.

## 1. Predmet i područje primjene

1.1. Predmet ovih Općih uvjeta za softver kao uslugu ("OU SaaS MOBILISIS") je omogućavanje kupcu-korisniku („kupac“) prava da putem računala i interneta (online) koristi softver detaljnije opisan u pojedinačnom ugovoru i/ili u opisu proizvoda ("SaaS softver"). Predmet ovih OU SaaS MOBILISIS je i usluga prijenosa i pohrane kupčevih podataka od strane SICK MOBILISIS d.o.o., Varaždinska ulica – Odvojak II 7, 42000 Varaždin - Jalkovec, Hrvatska, društva SICK AG Grupe sa sjedištem u Njemačkoj (u daljnjem tekstu pojedinačno navedeno kao "Isporučitelj"). Kupcu se daje tehnička mogućnost i ovlaštenje da putem interneta pristupi SaaS softveru koji Isporučitelj neposredno ili posredno omogućava na internetu (hosting) i da na taj način koristi funkcionalnosti SaaS softvera sukladno ugovoru i ovim općim uvjetima.

1.2. Na ugovorni odnos između Isporučitelja i kupca će se uz ove opće uvjete također primjenjivati i odredbe pojedinačnih ugovora, opisi proizvoda i/ili Opći uvjeti ugovora o isporuci dobara i usluga („OU MOBILISIS / GTD MOBILISIS“).

1.3. Ako prilikom Ažuriranja nije drugačije ugovoreno, ovi OU SaaS MOBILISIS će se također primjenjivati i na naknadne ispravke nedostataka, zakrpe, ažuriranja, nadogradnje itd. (u daljnjem tekstu zajedničkim nazivom "Ažuriranje") SaaS softvera koji se daje kupcu na korištenje.

1.4. U slučaju neusklađenosti pojedinih odredbi prethodno navedenih dokumenata, oni će se primjenjivati prema sljedećem redoslijedu prvenstva:

- (1) pojedinačni ugovori,
- (2) ponude Isporučitelja,
- (3) opis proizvoda Isporučitelja,
- (4) ovi opći uvjeti OU SaaS MOBILISIS,
- (5) OU MOBILISIS.

1.5. Kada se u kombinaciji sa SaaS-om pružaju i dodatne usluge (npr. konzultantske usluge, obučavanje za rad), takve dodatne usluge će se urediti zasebnim ugovornim odredbama. U slučaju dvojbe, na takve dodatne usluge će se primijeniti Opći uvjeti za pružanje usluga servisa („OU usluge MOBILISIS“, koji su dostupni na web stranici [www.mobilisis.hr](http://www.mobilisis.hr)). Ako Isporučitelj pruža kupcu softver koji se na privremenoj ili trajnoj osnovi instalira lokalno ili kojim se upravlja lokalno unutar kupčeve sfere odgovornosti (on-premises), takav softver podliježe Općim uvjetima za isporuku softverskih proizvoda (OU Softver MOBILISIS, koji su dostupni na web stranici [www.mobilisis.hr](http://www.mobilisis.hr)).

1.6. Svi Opći uvjeti Isporučitelja su dostupni na web stranici [www.mobilisis.hr](http://www.mobilisis.hr).

1.7. Ako nije izričito u pisanom obliku ugovoreno drugačije, tada suprotne, proturječne ili dopunske odredbe općih uvjeta kupca neće sačinjavati sadržaj ugovora, bez obzira na okolnost jesu li te odredbe bile poznate Isporučitelju.

1.8. Ako i u mjeri u kojoj SaaS softver sadrži takozvani "Softver otvorenog koda", tada će se uz ove OU SaaS MOBILISIS primijeniti i relevantne odredbe licence za Softver otvorenog koda i to na način da će odredbe licence imati prednost pred primjenom ovih OU SaaS MOBILISIS. Isporučitelj u odnosu na Softver otvorenog koda ne preuzima, odnosno u cijelosti su isključene sve odgovornosti i obveze Isporučitelja temeljem materijalnih i pravnih nedostataka, komercijalnih i drugih jamstava, ili odgovornosti i obveza za utrživost i za prikladnost softvera određenoj svrsi. U mjeri koja je dopuštena zakonom, isključena je i odgovornost Isporučitelja za štetu. Ugovaranje prava iskorištavanja Softvera otvorenog koda je uređeno samo mjerodavnim odredbama licence za Softver otvorenog koda. Detaljnije odredbe o isključenju jamstava i odgovornosti Isporučitelja sadržane su u odgovarajućim odredbama općih uvjeta licenci za Softver otvorenog koda na koje se upućuje i koje su dostupne u datotekama „readme“ i/ili u referentnim datotekama za Softver otvorenog koda, te su tako dostupne kupcu.

## 2. Pružanje SaaS-a

2.1. Isporučitelj pruža SaaS koji može uključivati, primjerice, „cloud“ usluge ili softverske usluge, aplikacije, pružanje podataka o proizvodu, elektroničke medije, informacije i druge sadržaje. Predmet i područje primjene isporučenog SaaS-a se određuje ugovorom, opisom proizvoda i/ili opisom usluga dostupnima na [www.mobilisis.hr](http://www.mobilisis.hr). Nadalje, predmet i područje primjene SaaS-a uključuju one značajke usluge koje su dostupne u određenom trenutku.

2.2. Isporučitelj omogućava kupcu pristup i pruža mu SaaS putem interneta, u vremenu koje se ugovorom i/ili opisom proizvoda određuje kao razdoblje početka i trajanja njegovog korištenja. U tu svrhu Isporučitelj izravno ili neizravno obavlja hosting SaaS softvera. Kupac može pristupiti SaaS-u putem interneta, npr. putem pretraživača ili putem aplikacije. Isporučitelj će kupcu dostaviti potrebne podatke za prijavu i korištenje SaaS-a.

2.3. Dostupne SaaS značajke mogu uključivati usluge i izvedbe treće strane ("Partneri"). Isključivo Isporučitelj omogućava pristup ili kontakt uslugama i izvedbama Partnera. Korištenje takvih usluga i izvedbi - koje su označene kao usluge i izvedbe treće strane - će se popisati posebnim ugovornim odredbama odnosnog Partnera. Isporučitelj ili Partner će upozoriti kupca na primjenu tih odredbi.

2.4. Mjestom ispunjenja Isporučiteljeve obveze smatra se izlaz mrežnog uređaja (rutera) na internet u računalnom centru koje koristi Isporučitelj. Predmet ovih OU SaaS MOBILISIS nije kupčev priključak na internet, niti održavanje mrežne veze, niti nabava ili pružanje potrebnog hardvera i softvera koji se koriste na strani kupca.

2.5. Isporučitelj će pružiti SaaS u odgovarajućoj trenutno ponuđenoj verziji pod uvjetom da je Ažuriranje SaaS softvera (i) tehnički moguće, (ii) u interesu Isporučitelja, (iii) razumno prihvatljivo za kupca. Ako izmjene SaaS softvera koji se koristi utječu na njegovu funkcionalnost, Isporučitelj će o toj okolnosti pravovremeno obavijestiti kupca.

2.6. Isporučitelj pridržava pravo mijenjati SaaS koji je dostupan za korištenje bez plaćanja naknade, omogućiti novi SaaS uz ili bez plaćanja naknade i obavijestiti daljnje pružanje besplatnog SaaS-a. Isporučitelj će pritom razmotriti legitime interese kupca. SaaS koji se pruža uz plaćanje naknade je dopušteno Isporučitelju u bilo kojem trenutku - uključujući i unutar ugovorenog roka - prilagoditi nastalim promjenama pravnih ili tehničkih uvjeta, kompatibilnosti API-ja ili zbog napretka SaaS-a, te zbog tehnološkog napretka, uz zadržavanje ugovorenih osnovnih SaaS funkcionalnosti.

2.7. Dostupne SaaS značajke mogu uključivati mrežne uređaje ili fizičke objekte, npr. senzore, ugrađena računala u sensorima, softver i druge tehnologije u svrhu povezivanja i razmjene podataka s drugim uređajima i SaaS sustavima putem interneta. Mrežnim objektima-uređajima centralizirano upravljaju SaaS procesi u „oblaku“ uključujući dohvaćanje podataka koje proizvode ti uređaji i/ili senzori, firmware nadogradnje uređaja, dohvaćanje statusa uređaja poput razine napunjenosti baterije, kvalitete mrežne veze itd. Mrežni uređaj može biti opremljen SIM karticom koja stvara sigurnu vezu između mrežnog uređaja i SaaS sustava.

## 3. Licenciranje i uvjeti licence

3.1. SaaS/SaaS softver je zaštićen autorskim pravima ili patentom. Za vrijeme trajanja ugovora, koje vrijeme je određeno samim ugovorom i/ili opisom proizvoda, Isporučitelj daje kupcu ograničeno, neisključivo, neprenosivo pravo korištenja SaaS-a za njegove poslovne potrebe, bez mogućnosti davanja podlicence tj. osnivanja za drugog daljnjeg prava iskorištavanja SaaS-a. Bez izričite pisane suglasnosti Isporučitelja nije dopušteno korištenje SaaS softvera drugačije osim putem SaaS-a. Prethodna odredba se odnosi i na sva eventualna daljnja Ažuriranja SaaS softvera koje za trajanja ugovora pruža Isporučitelj u vezi sa SaaS-om.

3.2. Ako izrijekom nije ugovoreno drugačije, licenca će imati pravni učinak samo uz uvjet da su podmirene sve ugovorene i dospjele naknade.

3.3. Kupcu je dopušteno kopirati SaaS i SaaS softver koji mu je dostupan samo u mjeri koja je neophodna za dopuštenu upotrebu SaaS-a. Ova odredba se odnosi i na učitavanje SaaS-a / SaaS softvera u radnu memoriju, ali ne i na njihovu trajnu ili privremenu instalaciju na lokalne nosače podataka ili na hardver koji koristi kupac.

3.4. Kupac nema pravo koristiti, kopirati ili preuzimati SaaS/SaaS softver, ili bilo koje podatke osim vlastitih podataka, u bilo koju svrhu koja nije ugovorena. Kupac nema pravo učiniti SaaS softver ili SaaS dostupnim za korištenje trećim osobama ili osobama izvan ugovora određene skupine korisnika, bilo besplatno ili uz naplatu naknade. Konkretno, kupac nema pravo obrađivati, preraditi, vršiti obrnuti inženjering, dekompilirati, rastavljati programski kod SaaS softvera ili njegovih dijelova ili na bilo koji način odrediti njegov izvorni kod ili stvarati djela izvedena iz SaaS softvera. Zabrana iz prethodne rečenice neće isključiti primjenu suprotnih prisilnih odredbi Zakona o autorskom pravu i srodnim pravima.

3.5. U svakom pojedinačnom slučaju kada kupac dopusti neovlašteno korištenje SaaS softvera i/ili SaaS-a trećoj osobi, kupac će imati obvezu naknaditi Isporučitelju štetu u visini naknade koju bi pojedinačni korisnik-kupac morao platiti da je bio sklopljen ugovor s tom trećom osobom, ali ne

# Opći uvjeti za softver kao uslugu (OU SaaS MOBILISIS)

vrijedi od: ožujak 2023.

i ako treća osoba koristi SaaS softver i/ili SaaS bez krivnje kupca. Kupac ima pravo dokazivati da šteta nije nastala ili da je nastala šteta znatno manja. Ova odredba neće isključiti ili umanjiti sva daljnja prava Isporučitelja.

## 4. Dostupnost

4.1. Uobičajena dostupnost ponuđenih performansi je navedena u ugovoru i/ili opisu proizvoda. Međutim, dostupnost može biti privremeno ograničena u slučaju tehničkih kvarova ili održavanja.

4.2. Isporučitelj će u primjerenom roku i u pisanom obliku obavijestiti kupca o nedostupnosti SaaS-a uslijed planiranog održavanja.

## 5. Vrste licenci

5.1 SaaS je dostupan u različitim modelima licenci. Model licence koji se primjenjuje na pojedini SaaS određen je pojedinačnim ugovorom i/ili u opisu proizvoda.

5.2 Konkretno, moguće je ponuditi sljedeće vrste licenci za pojedinačni SaaS:

- Licenca „imenovani korisnik“ znači da je pristup SaaS-u ograničen na osobe u trgovačkom društvu kupca koje je kupac imenovao i za koje su licence valjano kupljene u skladu s ovim ugovorom.
- „Pojedinačna“ licenca znači da kupac ima pravo koristiti SaaS na jednom uređaju ili na jednoj radnoj stanici.
- „Plutajuća“ licenca znači da je pristup SaaS-u u bilo kojem trenutku ograničen na maksimalan broj ovlaštenih korisnika, za koje su važeće licence kupljene u skladu s ovim ugovorom.
- Licenca „Društvo“ znači da kupac ima pravo koristiti SaaS na nekoliko uređaja ili istovremeno na nekoliko radnih stanica unutar svojeg trgovačkog društva. Ako takva licenca Društva izriječno ne navodi broj uređaja i/ili radnih stanica, korištenje je dopušteno bez ograničenja broja uređaja i/ili radnih stanica. Ovo ne uključuje pravo korištenja na uređajima i radnim stanicama povezanih osoba. Pravo korištenja od strane s kupcem povezanih osoba dopuštena je uz kupnju dodatnih Pojedinačnih licenci ili Grupne licence.
- „Grupna“ licenca znači da kupac - trgovačko društvo i njegova povezana društva imaju pravo koristiti SaaS na nekoliko uređaja ili istovremeno na nekoliko radnih stanica. Ako Grupna licenca izričito ne navodi broj uređaja i/ili radnih stanica, tada je korištenje unutar kupčeve Grupe dopušteno bez ograničenja broja uređaja / radnih stanica. Kupac također ima pravo koristiti SaaS unutar mreže ili na drugim računalnim sustavima s više stanica.
- Licenca „IoT uređaj“ znači da korisnik – trgovačko društvo i njegova povezana društva imaju pravo koristiti SaaS zajedno sa svojim mrežnim uređajima u skladu s člankom 2.7.

## 6. Besplatne, demo-, testne ili probne verzije

6.1. Ako Isporučitelj pruži kupcu pristup SaaS-u u svrhu procjene ili testiranja (npr. demo-, testne ili probne verzije), kupčevo pravo na korištenje takvog SaaS-a je ograničeno na (i) internu procjenu ili u testne svrhe u kupčevom trgovačkom društvu, i gdje je to primjenjivo uz (ii) ograničenje vremena korištenja koje odredi Isporučitelj. Strogo je zabranjeno svako iskorištavanje ovakvog SaaS-a u svrhu produkcije, tj. u komercijalnu svrhu. Pravo korištenja će prestati automatizmom po proteku roka koji je odredio Isporučitelj.

6.2. SaaS na koji se odnosi članak 6.1. kao i SaaS koji se daje na korištenje bez plaćanja naknade ("Freeware"), može biti funkcionalno ograničen; a takav SaaS kupac koristi na vlastiti rizik.

6.3. Kad pruža SaaS sukladno prethodnom članku 6.1. ili kada ga pruži kao Freeware, Isporučitelj se odriče svake odgovornosti za štetu i ne preuzima nikakve obveze u smislu jamstva za svojstva ili uporabljivost. U tom slučaju se članak 12. ovih općih uvjeta neće primjenjivati.

## 7. Pohrana podataka

7.1. Preduvjet za korištenje SaaS-a je pohrana kupčevih podataka. Kupac ovime daje Isporučitelju trajno, neisključivo, prenosivo pravo, uz mogućnost podlicence, neograničeno u pogledu mjesta i sadržaja, na takve podatke (uključujući pravo na njihovu izmjenu i reprodukciju) kako bi Isporučitelju omogućio (a) pružanje SaaS-a, (b) analizu i poboljšanje usluga koje pruža i (c) omogućio razvoj daljnjih usluga. Kada se radi o prikupljanju i obradi osobnih podataka tada će se dodatno primijeniti i odredbe članka 16.

7.2. U mjeri u kojoj kupac mora unijeti ili prenijeti Isporučitelju određene parametre kako bi mogao koristiti SaaS (npr. za pokretanje aktivnosti ako ti parametri nisu ispunjeni), kupac će snositi odgovornost za njihovu (a) točnost i (b) prikladnost za namjeravanu svrhu.

## 8. Obveze kupca

8.1. Korištenje usluga koje pruža Isporučitelj u skladu s ugovorom ovisi o hardveru i softveru koje kupac koristi, uključujući i veličinu memorije računala (workspace), mrežni uređaj (ruter), sredstva za podatkovnu komunikaciju itd. Navedene komponente moraju ispunjavati minimalne tehničke zahtjeve za korištenje SaaS-a koji se nudi s vremena na vrijeme, a kupac kao ovlašten korisnik treba biti upoznat s radom SaaS-a.

8.2. Kupac će o vlastitom trošku uspostaviti podatkovnu vezu putem interneta kako bi povezoao radne stanice koje će koristiti s točkom prijenosa podataka koju određuje Isporučitelj. Isporučitelj ima pravo u bilo kojem trenutku redefinirati točku prijenosa podataka ako je to potrebno za nesmetano korištenje usluga od strane kupca. U tom slučaju će kupac uspostaviti vezu s novodefiniranom prijenosnom točkom. Isporučitelj ne preuzima nikakvu odgovornost za bilo koji kvar u prijenosu ili pristupu podacima izvan kontrole Isporučitelja (npr., za vrijeme održavanja ili u slučaju kvarova koji se mogu pripisati pružatelju kapaciteta za pohranu, internetskom poslužitelju, mrežnom poslužitelju itd.).

8.3. Kupac je dužan čuvati podatke za prijavu koje mu je dostavio Isporučitelj kao povjerljive podatke u odnosu na treće osobe, te ih čuvati od pristupa neovlaštenih trećih osoba i onemogućiti na taj način zlouporabu podataka s ciljem ostvarivanja pristupa. Osobna lozinka se mora mijenjati u redovitim intervalima. Čim sazna za bilo koju naznaku da bi treća osoba mogla neovlašteno pristupiti ili zlouporabiti korisnička prava i prava pristupa, kupac je dužan o tome bez odgađanja obavijestiti Isporučitelja putem e-mail adrese: [podrska.info@mobilisis.hr](mailto:podrska.info@mobilisis.hr).

8.4. Kupac ne smije neprikladno koristiti ili dopustiti bilo kakvu neprikladnu upotrebu SaaS-a i SaaS softvera; osobito, kupac ne smije prenositi nikakav nedopušteni sadržaj. Kupac se također mora suzdržati od bilo kakvog pokušaja, uključujući putem neovlaštenih trećih osoba, da neovlašteno preuzima informacije ili podatke, da ometa programe koje pruža Isporučitelj kao i/ili od neovlaštenog ulaznja u Isporučiteljeve podatkovne mreže.

8.5. Prilikom korištenja SaaS-a, SaaS softvera i ugovoreni usluga, kupac je obavezan pridržavati se svih važećih zakona i drugih propisa. Kupcu je osobito zabranjeno učitavanje podataka ili sadržaja kojima se povređuju zakonske odredbe, prava intelektualnog vlasništva i vlasnička prava, te druga prava trećih osoba.

8.6. Kupac će, u mjeri u kojoj mu je to moguće, redovito i razmjerno riziku koji je uključen, kopirati podatke i sadržaj koji je prenio Isporučitelju s ciljem da osigura oporavak tih podataka i sadržaja u slučaju njihovog gubitka. Kupac će iskoristiti sve mogućnosti koje nudi Isporučitelj za potrebe kopiranja svojih podataka u vlastitoj sferi odgovornosti. Kupac je prije učitavanja podataka također obavezan skenirati podatke i sadržaj radi pronalazjenja i otklanjanja računalnih virusa. Kupac će pritom koristiti najsuvremenije antivirusne programe.

## 9. Naknada, uvjeti plaćanja

9.1. Naknada se određuje prema ugovorenim cijenama. Cijena, odnosno naknada koja se plaća za korištenje SaaS-a se može sastojati od jednokratnih uplata (npr. naknada za instaliranje), od trajnih plaćanja (npr. mjesečna / godišnja korisnička pretplata), od plaćanja naknade prema korištenju (npr. plaćanje po korištenju), od plaćanja koja se temelje na mrežnim uređajima ili senzorima (npr. plaćanje po senzoru) i/ili od plaćanja pojedinačne dodatne naknade. Pojedinih o plaćanju naknade su navedene u ugovoru i/ili u opisu proizvoda.

9.2. Naknada ne sadrži zakonom propisani porez na dodanu vrijednost (PDV), te će se eventualni PDV dodatno obračunati kupcu na iznos naknade.

# Opći uvjeti za softver kao uslugu (OU SaaS MOBILISIS)

vrijedi od: ožujak 2023.

9.3. U slučaju trajnih uplata naknada za usluge koje se obračunavaju mjesečno, Isporučitelj će ispostaviti račun za svako obračunsko razdoblje od jednog mjeseca neposredno nakon isteka tog obračunskog razdoblja u kojem je kupcu bila pružena usluga. Isti način ispostavljanja računa će se odgovarajuće primijeniti i na slučaj kada Isporučitelj obračunava naknadu za obračunsko razdoblje od šest mjeseci.

9.4. Naknada dopijeva i plaća se u roku od 30 dana nakon datuma ispostavljanja računa.

9.5. Ako Isporučitelj koristi elektroničku naplatu dostavljanjem računa putem elektroničke pošte, kupac može zahtijevati da mu se račun dostavi i poštom. Isporučitelj može o eventualnim dodatnim troškovima dostavljanja računa poštom (troškovi obrade i slanja) obavijestiti kupca i tražiti naknadu troškova.

9.6. Isporučitelj zadržava sva prava na SaaS i SaaS softver dok se ne podmire sva dospjela potraživanja Isporučitelja od kupca.

9.7. Kupac ima pravo na prijepoj potraživanja samo ako su njegove tražbine prema Isporučitelju nesporne ili su utvrđene ovršnom ispravom.

## 10. Trajanje ugovora, Trajanje licence

10.1. Ugovor se sklapa na vrijeme koje je određeno u ugovoru ili koje je navedeno u opisu proizvoda. Ako nije drukčije određeno, ugovor se sklapa na vrijeme od 12 mjeseci i automatski će se produžiti na daljnje razdoblje od 12 mjeseci (produljeni rok), osim ako bilo koja ugovorna strana u roku od tri mjeseca prije isteka ugovorenog ili produljenog vremena trajanja ugovora izjavi da raskida ugovor.

10.2. Isporučitelj može prijevremeno raskinuti ugovor i bez otkaznog roka ako (a) kupac kasni s plaćanjem naknade ili sa značajnim dijelom naknade koji je jednak ili veći od naknade za šest mjeseci ili (b) kupac na bilo koji način povrijedi odredbu/odredbe ovih OU SaaS MOBILISIS, osim na način da se povreda ne može pripisati kupcu ili na način da su povreda i njene posljedice manjeg značaja. U slučaju raskida kupac nema pravo na povrat plaćene naknade za korištenje SaaS-a. Isporučitelj ima pravo odmah potraživati iznos koji je jednak 75% (sedamdeset pet posto) naknade za preostalo razdoblje do sljedećeg mogućeg redovnog datuma raskida ugovorenih usluga koje uz plaćanje naknade nudi Isporučitelj ili Partner. Isporučitelj neće imati pravo potraživati iznos iz prethodne rečenice ako kupac dokaže da Isporučitelj ili oštećeni Partner nisu pretrpjeli nikakvu štetu ili da je stvarna šteta znatno manja od tog iznosa. Isporučitelj ili oštećeni Partner mogu dokazivati i potraživati naknadu štete koja premašuje prethodno navedeni iznos.

10.3. Pravo na raskid ugovora zbog opravdanog razloga ostaje nepromijenjeno.

10.4. Svaki raskid mora biti u pisanom obliku ili putem drugih sredstava koje je Isporučitelj predvidio za raskid.

10.5. U slučaju potpunog raskida ugovora Isporučitelj je ovlašten da nakon isteka roka od 30 kalendarskih dana, računajući od dana raskida i po isteku eventualnih zakonom propisanih rokova čuvanja podataka, trajno obriše sve podatke koji su bili kreirani za vrijeme trajanja ugovora. Isporučitelj može i neovisno o trajanju ugovora ranije obrisati osobne podatke u skladu s odredbama zakona kojim se štite osobni podaci ili u skladu s drugim prisilnim odredbama zakona.

## 11. Podrška

11.1. U svojem uobičajenom radnom vremenu Isporučitelj osigurava direktnu liniju za tehničku podršku kojoj se može pristupiti putem e-maila, obrasca za povratne informacije, telefaksa ili telefona. Direktna linija služi samo za uslugu korisničke podrške u vezi s korištenjem usluga koje Isporučitelj pruža sukladno ugovoru.

11.2. Pristup usluzi podrške može biti uvjetovan sklapanjem zasebnog ugovora o razini usluge ("SLA"). U takvim SLA ugovorima se mogu ugovoriti dodatne usluge, ako su dostupne. Dostupnost podrške, klasifikacija pogrešaka i vrijeme odgovora se utvrđuju SLA ugovorom.

## 12. Zahtjevi za nedostatke

12.1. Isporučitelj će, u razumnom roku i prema vlastitom nahođenju, ispraviti propisno prijavljene nedostatke u izvedbi - koje nedostatke je moguće reproducirati, ili će ponoviti izvedbu usluge. Odgovornost Isporučitelja za nedostatke softvera trećih strana, za koji je Isporučitelj dao licencu kupcu, ograničena je na nabavu i instalaciju općenito dostupnih nadogradnji, ažuriranja ili servisnih paketa putem Ažuriranja.

12.2. Kupac će bez odgađanja, u pisanom obliku (koji uključuje i e-poštu), obavijestiti Isporučitelja o nedostacima u ispunjenju ugovora. Kupac će navesti kako i kada se pogreška ili nedostatak pojavljuju i kako se mogu reproducirati. Kupac je obavezan aktivno pomagati Isporučitelju u otklanjanju nedostataka osiguravanjem odgovarajuće dokumentacije (tiskana kopija, snimke ekrana itd.) i svih drugih dokumenata, podataka itd. potrebnih za analizu i otklanjanje nedostataka. Ako se tijekom pregleda reklamacije utvrdi da nedostatak nije nastao u području odgovornosti Isporučitelja, tada je Isporučitelj ovlašten kupcu naplatiti pregled po važećim cijenama. Navedeno pravilo se neće primijeniti na slučaj kada kupac primjenom dužne pažnje nije mogao utvrditi da nedostatak ne postoji.

12.3. Ako ponovljena izvedba usluge (SaaS-a) ne uspije unutar razumnog razdoblja koje je odobrio kupac, a razlozi ponovljene neuspjele izvedbe se mogu pripisati Isporučitelju, tada kupac može jednokratno smanjiti ugovorenu naknadu razmjerno dužini vremena u kojem mu SaaS nije bio dostupan u ugovorenom opsegu. Pravo na smanjenje naknade je po visini ograničeno na iznos jedne mjesečne naknade.

12.4. Odgovarajućom primjenom članka 528. Zakona o obveznim odnosima isključena je odgovornost bez krivnje zbog početnih nedostataka iz članka 525. Zakona o obveznim odnosima.

## 13. Odgovornost

13.1. Odgovornost Isporučitelja za štetu u vezi s ispunjenjem ovog ugovora je ograničena samo na sljedeće slučajeve: u slučaju namjere ili prijevare; u slučaju krajnje nepažnje; ili prema odredbama hrvatskog Zakona o obveznim odnosima koje se odnose na odgovornost za štetu prouzročenu neispravnim proizvodom.

13.2. Podredno navedenom, odgovornost za štetu koju prouzroči Isporučitelj ili osobe za koje odgovara (njegovi radnici i službenici, podizvođači, predstavnici, zastupnici ili suradnici), bez obzira na uzrok štete, će biti ograničena na najviši iznos od 10.000 EUR (deset tisuća eura). Međutim, Isporučitelj ni u kojem slučaju neće biti odgovoran za izmaklu korist i druge neizravne štete kao što su npr. gubitak prihoda ili dobiti, zastoji u proizvodnji, gubitke u proizvodnji, gubitak „goodwila“, i štete u vezi s kaznenim postupcima i dr., kao niti za neimovinsku štetu.

13.3. Isporučitelj nije odgovoran niti za gubitak kupčevih podataka ako se šteta temelji na propustu kupca da sačini kopije podataka u skladu s člankom 8.6. i da na taj način osigura da se izgubljeni kupčevi podaci mogu povratiti uz razuman napor.

13.4. Isporučitelj neće biti odgovoran za bilo koju štetu nastalu korištenjem SaaS-a koji je bio pružen bez obveze plaćanja naknade.

13.5. Propisana isključenja i ograničenja odgovornosti za štetu Isporučitelja će se također primjenjivati na odgovornost službenika, radnika, predstavnika, opunomoćenih posrednika, suradnika, dobavljača i davatelja licenci, te povezanih društava u smislu članka 473. hrvatskog Zakona o trgovačkim društvima, dobavljača i davatelja licenci Isporučitelju.

## 14. Ograničenja jamstva

14.1. SaaS se pruža kupcu na osnovi "kakav jest", tj. u stanju u kakvom postoji u trenutku pružanja. Isporučitelj ne može jamčiti da prilikom korištenja SaaS-a neće biti grešaka u radu SaaS-a i/ili grešaka na Cloud poslužitelju i/ili prekida u radu pokretne elektroničke komunikacijske mreže, te da neće biti smetnji koje bi mogle uzrokovati gubitak podataka kupca. U opisanim će slučajevima, što je prije moguće, Isporučitelj poduzeti sve razumne mjere za oporavak podataka kupca iz zadnje sigurnosne kopije. Isporučitelj ne odgovara za gubitak podataka korisnika koji bi bio uzrokovan događajima navedenim u ovom članku.

14.2. SaaS u cijelosti ili bilo koja njegova funkcionalnost ili dio mogu biti nedostupni za korištenje na određenim lokacijama.

14.3. Kupac je u skladu s člankom 1. i osobito stavcima 2.2., 2.3. i 2.5. ovih općih uvjeta dužan primijeniti sve potrebne sigurnosne i zaštitne mjere prilikom pristupanja i korištenja SaaS-a putem interneta. Ova obveza kupca uključuje, ali nije ograničena na primjenu mjera zaštite od virusa, neželjene pošte, zlonamjernog softvera i krađe identiteta te uključuje i korištenje vatrozida. Isporučitelj nije odgovoran i ne može jamčiti sigurnost podataka kupca tijekom njihovog prijenosa putem internetskog pristupa kupca na početnu stranicu SaaS-a.

# Opći uvjeti za softver kao uslugu (OU SaaS MOBILISIS)

vrijedi od: ožujak 2023.

14.4. Isporučitelj ne jamči za točnost, potpunost i istinitost podataka koje SaaS generira, i/ili da neće biti pogrešaka na web stranicama SaaS-a i/ili da će SaaS općenito funkcionirati bez prekida u svakom trenutku.

14.5. Isporučitelj nije odgovoran za probleme prilikom pristupanja web stranici SaaS-a koje su uzrokovane radom davatelja internetskih usluga, ili koje uzrokuje kupčevo računalo, ili koje uzrokuje problem s povezivanjem kupca na Internet.

14.6. Isporučitelj nije odgovoran ni za kakve posljedice koje mogu proizaći iz kupčeve upotrebe podataka iz/sa SaaS-a. SaaS nije namijenjen za zaštitu od krađe, za alarmiranje, niti za korištenje u aplikacijama kojima se štiti ljudski život ili se izvode radnje koje se moraju neprekidno izvoditi 24 sata dnevno, 365 dana u godini.

## 15. Povjerljivost

15.1. Kupac se obvezuje da će u strogoj tajnosti čuvati sve povjerljive podatke koji su mu bili obznanjeni u okviru ugovora, te se obvezuje koristiti povjerljive podatke samo uz prethodno Isporučiteljevo pisano odobrenje, neovisno o svrsi njihovog korištenja. Povjerljivim podacima se smatraju svi podaci koje je Isporučitelj izričito označio povjerljivima i svi podaci povjerljivost kojih proizlazi iz okolnosti njihovog mogućeg otkrivanja.

15.2. Obveza iz članka 15.1. se ne odnosi na informacije ili njihove dijelove za koje kupac dokaže da su (a) bile poznate ili općenito dostupne kupcu prije trenutka njihovog saznanja prema ovim odredbama, a bez obveze da ih čuva povjerljivima ili da su informacije bez obveze čuvanja povjerljivosti bile zakonito otkrivene kupcu od treće osobe nakon trenutka kada je kupac te informacije doznao prema ovim odredbama, (b) bile poznate ili općenito dostupne javnosti prije trenutka njihovog saznanja prema ovim odredbama ili (c) da su povjerljive informacije postale poznate ili općenito dostupne javnosti bez krivnje kupca, a nakon trenutka njihovog saznanja prema ovim odredbama.

15.3. Obveze navedene u članku 15.1. proizvode pravni učinak trajno i nakon raskida/ispunjenja ugovora sve dok se ne dokaže izuzetak iz članka 15.2.

## 16. Obrada podataka, Privatnost

16.1. Isporučitelj zadržava pravo da na temelju omogućenog SaaS-a, u zakonom dopuštenom opsegu i svrsi prikuplja, obrađuje i komercijalizira anonimizirane podatke. Korištenjem SaaS-a kupac daje suglasnost i neisključivo pravo Isporučitelju da prikuplja anonimizirane podatke i da ih obrađuje osobito u sljedeće svrhe:

- pružanje i unapređivanje Isporučiteljevih proizvoda i usluga,
- usklađivanje sa zakonom,
- web analiza i poboljšanje online prisutnosti,
- korištenje ograničenih web stranica i za provjeru autentičnosti,
- korištenje digitalnih usluga, npr. ponuda putem platforme, pretplata na biltene / prekid pretplate ili za korištenje aplikacija,
- sprječavanje zlouporabe online ponude Isporučitelja.

16.2. Pravo na prikupljanje podataka prestaje istovremeno s istekom SaaS licence koju je dodijelio Isporučitelj. Međutim, Isporučitelj zadržava pravo spremati kopije već pohranjenih podataka i koristiti ih u gore navedene svrhe.

16.3. Isporučitelj i kupac su obvezni pridržavati se propisa koji uređuju područje zaštite osobnih podataka.

16.4. Ako Isporučitelj obrađuje osobne podatke kao voditelj obrade podataka, detalji obrade će se navesti u informacijama o privatnosti za odgovarajući proizvod. Kupac se obvezuje dati ove informacije o privatnosti osobama na čije se podatke odnose.

16.5. U slučaju da kupac ovlasti Isporučitelja da kao izvršitelj obrađuje osobne podatke, tada će ugovorne strane sklopiti ugovor o izvršavanju obrade u skladu s člankom 28. Opće uredbe o zaštiti podataka EU (GDPR). Kupac je dužan obavijestiti Isporučitelja u tekstualnom obliku (e-mailom ili pisanim putem) o ovom zahtjevu, bez odgađanja.

## 17. Viša sila

17.1. Ukoliko je nemogućnost ispunjenja ugovora uzrokovana događajem koji se smatra slučajem ili višom silom, a nastupio je nakon sklapanja ugovora, tada se Isporučitelj oslobađa svake obveze ispunjenja ugovora.

17.2. Događaji više sile i slučajevi uključuju, na primjer, ratove, štrajkove, nemire, izvlaštenje, oluje, poplave, epidemije, pandemije i druge prirodne katastrofe kao i druge okolnosti koje se ne mogu pripisati Isporučitelju (posebno prodor vode, nestanke struje i prekid ili uništenje podatkovnih kabela i tehničkih problema s internetom izvan kontrole Isporučitelja).

## 18. Sukladnost izvoza

18.1. Kada koristi, distribuira ili na bilo koji drugačiji način stavlja na raspolaganje robu, softver, tehnologiju, uključujući i usluge koje pruža Isporučitelj ("Proizvodi MOBILISIS"), kupac je obavezan pridržavati se svih carinskih i izvoznih propisa, te zakona koji uređuju područje vanjskog trgovanja i sankcija primjenjivih na konkretan poslovni odnos.

18.2. Kupac potvrđuje da niti neposredno, niti posredno nije pod kontrolom ili vlasništvom ili pod zajedničkom kontrolom, osoba koje su navedene na bilo kojoj listi osoba pod sankcijama. Kupac je dužan bez odgode obavijestiti Isporučitelja o svim promjenama prethodno navedene potvrde.

18.3. Kupac će pružiti Isporučitelju sve informacije koje ovaj razumno zatraži sa svrhom usklađenosti s izvoznim propisima, uključujući ali ne ograničavajući se na, informacije o krajnjem korisniku, krajnjem odredištu i namjeravanoj krajnjoj upotrebi isporuke. Nijedna poslovna transakcija neće obvezivati Isporučitelja sve dok se ne ishode izvozne dozvole i druga potrebna odobrenja za ispunjenje predmetne poslovne transakcije. Isporučitelj neće biti odgovoran za kašnjenja ili neispunjenje obveza koja su prouzročila nadležna tijela ili kupac, čak i ako je Isporučitelj potvrdio narudžbenicu ili termin isporuke.

18.4. Kupac će u potpunosti obeštetiti i osloboditi Isporučitelja od svih potraživanja nadležnih tijela ili daljnjih trećih osoba, a koja potraživanja nastanu zbog kupčevog nepridržavanja bilo koje odredbe ovog članka "Sukladnost izvoza". Kupac se nadalje obvezuje nadoknaditi Isporučitelju sve gubitke i izdatke koji mogu nastati u tom kontekstu.

18.5. Kupac se obvezuje da neće koristiti, distribuirati ili na bilo koji drugi način učiniti dostupnim Proizvode MOBILISIS (i) za upotrebu povezanu s razvojem, proizvodnjom, rukovanjem, radom, održavanjem, skladištenjem, otkrivanjem, identifikacijom ili širenjem oružja za masovno uništenje i/ili projektila koji mogu isporučiti takvo oružje i/ili (ii) za upotrebu u oružju i/ili sustavima oružja.

18.6. Ako kupac povrijedi bilo koju od odredbi ovog članka "Sukladnost izvoza", Isporučitelj ima pravo raskinuti ugovor s trenutnim učinkom, u cijelosti ili djelomično. Sva potraživanja od kupca će pritom ostati neizmijenjena.

## 19. Porezi

19.1. Naknada uključuje svaki porez po odbitku ako je isti propisan, ali ne uključuje i propisani porez na dodanu vrijednost (PDV), koji će se dodatno naplatiti kada postoji takva obveza.

19.2. Ako porezni propisi nalažu kupcu da na naknadu koja se plaća Isporučitelju zadrži i plati porez (po odbitku) umjesto ili u ime Isporučitelja, kupac će odbiti odgovarajuće iznose od plaćanja koja izvršava Isporučitelju. U slučaju da kupac propusti zadržati i platiti takav porez (po odbitku), snositi će sve daljnje troškove koji nastanu Isporučitelju u vezi s tim propustom.

19.3. Kupac će pomoći Isporučitelju pri smanjenju ili povratu takvog poreza (po odbitku) koliko god je to moguće u skladu s važećim propisima. Kupac će u tu svrhu, pravodobno prije odbitka bilo kojeg iznosa od naknade obavijestiti Isporučitelja o takvim poreznim obvezama. Kupac je nadalje dužan Isporučitelju dostaviti poreznu potvrdu i sve druge dokumente koje Isporučitelj zahtijeva kako bi ostvario smanjenje ili povrat poreza (po odbitku). Ako Isporučitelj ne uspije smanjiti ili povratiti porez (po odbitku) zbog toga što kupac nije pravodobno obavijestio Isporučitelja o poreznim obvezama i zahtjevima (po odbitku) ili ako kupac nije na vrijeme dostavio potrebne dokumente tada će kupac izvršiti povrat iznosa poreza (po odbitku) Isporučitelju.

## Opći uvjeti za softver kao uslugu (OU SaaS MOBILISIS)

vrijedi od: ožujak 2023.

### 20. Zadržavanje promjena

Po isteku minimalnog roka od 30 dana, Isporučitelj će steći pravo da izmijeni naknadu pod uvjetom da o toj promjeni obavijesti kupca pisanim putem najkasnije šest tjedana prije stupanja na snagu promjene cijene naknade. U navedenom slučaju će kupac imati iznimno pravo na raskid ugovora koji stupa na snagu s datumom promjene cijene naknade. Isporučitelj će u navedenoj obavijesti o promjeni naknade kupcu izričito navesti pravo na raskid ugovora. Ukoliko kupac ne iskoristi pravo na raskid u roku od četiri tjedna, računajući od dana primitka obavijesti, smatrat će se da je prihvatio promjenu naknade.

### 21. Završne odredbe

21.1. Isporučitelj će obavijestiti kupca o izmjenama ovih OU SaaS MOBILISIS u pisanom obliku ili online porukom. U slučaju izmjene uvjeta ugovora kupac može ili (i) potvrditi da je suglasan s odgovarajućom izmjenom uvjeta ugovora ili, ako Isporučitelj ne ponudi da se ugovor održi na snazi prema prethodnim uvjetima, (ii) prihvatiti raskid ugovora od strane Isporučitelja s učinkom od sljedećeg mogućeg datuma u kojem slučaju se neće primijeniti članak 10.4. U slučaju izmjene uvjeta ugovora kako je to navedeno pod prethodnom točkom (i) novi će se uvjeti primjenjivati od datuma izjave kupca o potvrdi tj. prihvaćanju izmjena. U slučaju raskida ugovora od strane Isporučitelja kako je to navedeno pod prethodnom točkom (ii), primijeniti će se OU SaaS MOBILISIS na snazi prije promjene, sve do kraja otkaznog roka. Isporučitelj će obavijestiti kupca o navedenim mogućnostima i posljedicama odluke.

21.2. Ako bilo koja od odredbi ovih OU SaaS MOBILISIS je ili postane bez pravnog učinka, ništetna ili da njeno ispunjenje postane nemoguće, to neće utjecati na valjanost preostalih odredbi. U takvom slučaju će se nevažeća, ništetna ili neispunjiva odredba tumačiti ili zamijeniti na način kojim se postiže namjeravani gospodarski cilj nevažeće ili ništavne odredbe. Ova odredba se neće primijeniti ako održavanje ugovora na snazi u takvom slučaju predstavlja nerazmjerni teret za bilo koju ugovornu stranu.

21.3. Na ove OU SaaS MOBILISIS i na sve obveze koje iz njih proizlaze primijeniti će se pravo Republike Hrvatske; isključena je primjena međunarodnog privatnog prava i Konvencije Ujedinjenih naroda o ugovorima o međunarodnoj prodaji robe (CISG).

21.4. Ako u pojedinačnom ugovoru ili drugačijim sporazumom ugovornih strana nije ugovoreno da će sporovi koji proizlaze iz ili u vezi s ovim ugovorom uključujući i sporove koji se odnose na pitanja njegovog valjanog nastanka, povrede ili prestanka, kao i na pravne učinke koji iz toga proistječu, konačno riješiti primjenom Pravila arbitraže Međunarodne trgovačke komore (ICC) s mjestom arbitraže u Njemačkoj ili u nekom drugom mjestu, tada će se ovi sporovi rješavati pred stvarno nadležnim sudom Republike Hrvatske čija se mjesna nadležnost određuje prema sjedištu Isporučitelja (Varaždin).