

SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA podjetja Humanfrog d.o.o.

Verzija	Datum objave	Veljajo od	Spremembe
1.7	10.02.2023	10.03.2023	Spremembe 4.VI (Spletne storitve) in dodan Azure paket gostovanja
1.6	13.01.2023	13.02.2023	Sprememba podjetja
1.5	09.01.2023	09.02.2023	Dodatne rešitve Spletnih rešitev in vzdrževanja
1.4	05.01.2023	05.02.2023	Dodatne storitve Premium VPS, MSP in IT
1.3	01.08.2022	01.9.2022	Dodatne storitve Najem programske opreme
1.2	01.02.2017	01.03.2017	Domen Česnik / Zavec.net
1.1	20.11.2015	20.12.2015	Domen Česnik / Zavec.net
1.0	30.06.2013	30.07.2013	Nejc Setnikar / Domen Česnik

PRED UPORABO STORITEV SI SKRIBNO PREBERITE TE POGOJE. TE POGOJE SMO PRIPRAVILI Z NAMENOM, DA POJASNIMO, KAJ LAHKO (IN KAJ NE SMETE) POČETI PRI NAROČANJU IN UPORABI NAŠIH STORITEV. TI POGOJI VAS VEŽEJO OD TRENUTKA, KO STE OBISKALI NAŠO SPLETNO STRAN ALI PA ZAČELI Z UPORABO NAŠIH STORITEV. ČE SE Z NJIMI NE STRINJATE, NIMATE NAŠEGA DOVOLJENJA ZA UPORABO NAŠE SPLETNE STRANI ALI STORITEV, KI JIH NA NJEJ PONUJAMO.

POVZETEK NA DESNI STRANI SPODAJ JE VAM V POMOČ ZA HITREJŠE IN LAŽJE RAZUMEVANJE TEH POGOJEV. BESEDILO NA LEVI STRANI PA JE PRAVNO ZAVEZUJOČE.

1. UVODNA DOLOČILA

- a) Ti splošni pogoji poslovanja (»**Pogoji**«) predstavljajo pravni dogovor med vami kot obiskovalcem naše spletne strani in/ali uporabnikom naših storitev (»**Uporabnik**«) ter nami, Humanfrog d.o.o. (»**Ponudnik**«), zaradi ureditve pravnih in poslovnih odnosov pri uporabi naše spletne strani www.humanfrog.com (»**Spletna Stran**«) in/ali naših storitev (»**Storitve**«). Ti Pogoji določajo pravila za uporabo storitev (»**Storitve**«), ki jih ponujamo na Spletni Strani ali na drugih marketinških kanalih in urejajo naša razmerja glede uporabe Spletne Strani in/ ali Storitve.
- b) Ponudnik ponuja Storitve, vključno, a ne izključno s spodaj naštetimi:
zabec.net
wooninja.si
humanfrog.com
- c) V teh Pogojih so zapisane omejitve in okoliščine, v katerih je dovoljeno uporabljati Spletno Stran in Storitve, kakor tudi druga pravna določila kot npr. omejitve odgovornosti, reševanje sporov itd., pri čemer smo skušali ta določila zapisati uravnoteženo in pošteno.
- d) Sestavni del teh Pogojev so ceniki, ki so objavljeni na spletnih mestih, na katerih Ponudnik ponuja Storitve. Več podrobnosti v [Ceniku storitev](#).
- e) Vaša zasebnost je naša prioriteta – slednje jemljemo izjemno resno. Zato vam želimo popolnoma transparentno razkriti, kaj (in kaj ne) počnemo z vašimi osebnimi podatki in za katere namene jih uporabljamo. Več podrobnosti o navedenem vsebuje naša [Politika zasebnosti](#).
- f) V teh Pogojih se vsi nadaljnji sklici na vi (vaši itd.) nanašajo tako na vas, kot uporabnika posameznika, kot tudi na organizacijo, v imenu katere nastopate, razen če kontekst ne določa drugače.
- g) Te Pogoje bomo v prihodnosti posodobili, in jih posodobljene objavili na Spletni Strani

2. SPLOŠNO

- a) Ti Pogoji urejajo uporabo Spletne Strani, ki jo trenutno pregledujete, in vseh ponujenih Storitv. Mi Humanfrog d.o.o. (»mi«, »nas« ali »naš«), družba registrirana v Sloveniji, z matično številko: 6375758000, s poslovnim naslovom Dunajska cesta 5, Ljubljana in davčno številko SI98518003 smo lastnik Spletne Strani in vam nudimo Storitve.
- b) Če želite stopiti v stik z nami, se obrnite na podatke objavljene na spletnih straneh posameznega spletnega mesta oziroma spletnih storitev.
Za splošna vprašanja smo dosegljivi na hi@humanfrog.com
- c) Te Pogoji urejajo vaš dostop do Spletne Strani in uporabo Storitv (oziroma kakršnegakoli drugega poslovnega sodelovanja z nami, razen če niso izrecno izključeni s pogodbo o poslovnem sodelovanju). S tem, ko kakor koli nadaljujete z uporabo naše Spletne Strani in/ali naročilom Storitv, potrjujete, da sprejemate te Pogoje in da se strinjate z njimi. V kolikor se s Pogoji ne strinjate, Spletne Strani ne smete uporabljati. Priporočamo vam, da si za nadaljnjo uporabo natisnete kopijo teh Pogojev.
- d) Te Pogoje občasno spremenimo, da odražajo spremembe v naših Storitvah ali načinu poslovanja. Vsakič, ko želite dostopati do naše Spletne Strani ali uporabljati naše Storitve, preverite te Pogoje in se prepričajte, da razumete takrat veljavne Pogoje in se z njimi strinjate. Vaša nadaljnja uporaba Spletne Strani in/ali Storitv po kakršnih koli spremembah teh Pogojev se bo štela kot sprejem takšnih sprememb. Če bistveno spremenimo te Pogoje, vas bomo o tem predhodno obvestili in vam omogočili možnost pregleda sprememb ter njihovega sprejema. Če se ne strinjate z novimi Pogoji, odstranite svojo vsebino s Spletne Strani, prenehajte do nje dostopati in prenehajte uporabljati Storitve.
- e) Odgovorni ste tudi za to, da so vse osebe, ki dostopajo do Spletne Strani prek vaše internetne povezave, seznanjene s temi Pogoji in drugimi veljavnimi pogoji in določili ter jih spoštujejo.
- f) **Drugi pogoji.** Pri nekaterih storitvah je za njihovo uporabo potrebno sprejeti splošne ali licenčne pogoje naših poslovnih partnerjev kot sledi:
- i) Za Microsoft: [Licensing Documents \(microsoft.com\)](https://www.microsoft.com/licensing/documents/microsoft.com) in <https://www.microsoft.com/en/servicesagreement/>

3. NAROČNIŠKA POGODBA

- a) **Začetek.** Naročniška pogodba med Uporabnikom in nami kot ponudnikom je sklenjena v trenutku, ko Uporabnik zaključi naročilo ali podpiše naročilo (elektronsko ali fizično)
- b) **Zaključek.** Ponudnik Storitve prekine naročniško pogodbo z Uporabnikom, če:
 - i) Uporabnik ni poravnal svojih obveznosti do ponudnika Storitve,
 - ii) Uporabnik ne upošteva teh Pogojev ali drugih dogovorov,
 - iii) Uporabnik je ponudniku Storitve posredoval napačne podatke.
 - iv) Uporabniku je potekla storitev definirana v naročilu / naročniški pogodbi.
- c) **Zamuda s plačilom.** Če Uporabnik zamudi s plačilom Storitve, mu lahko ponudnik Storitve omeji ali prepreči dostop do koriščenja Storitve ter trajno odstrani vse datoteke brez posledic za Ponudnika.
- d) **Vračilo ob predčasni preinitvi.** Ponudnik Storitve omogoča Uporabnikom vračilo vplačanih sredstev v roku petnajstih (15) dni ob obračunu pavšalnih stroškov vračila v višini štiri (4) EUR za sledeče storitve:
 - i) avtomatsko vklopljena gostovanja;
 - ii) VPS strežnike brez modifikacij.
 - iii) Zahtevek za predmetno vračilo bo zavrjen, če je Uporabnik:
 - (1) koristil brezplačen prenos strani;
 - (2) bil deležen del, ki so izvedena samo zanj;
 - (3) prikrival pomembna dejstva pri povpraševanju;
 - (4) koristil prilagoditev VPS strežnika po njegovi meri.
- e) **Plačilni pogoji.** Ponudnik Storitve bo Uporabniku podal predračun v .pdf obliki, slednji pa lahko takšen predračun plača preko:
 - i) UPN;
 - ii) Paypal;
 - iii) Moneta;
 - iv) plačilna kartica.
 - v) Ob dobri plačilni boniteti lahko ponudnik na lastno presojo ponudni Uporabniku plačilo po računu z odlogom plačila.

4. STORITVE

a) Domene:

- i) Ponudnik zahteva 100-odstotno brezobrestno predplačilo za izvedbo naročila domene. Zaradi narave storitve se Uporabnik odpoveduje zakonsko določenem roku za odstop od pogodbe, ki ga predpisuje Zakon o varstvu potrošnikov (ZVPot).
- ii) Izjema so domene .si, kjer se Uporabnik odpove možnosti vračila z vpisom strežnikov NS za domeno v register. V kolikor Uporabnik ne vpiše strežnikov NS, ima v petnajstih (15) dneh od datuma registracije možnost pisno obvestiti Ponudnika o odstopu od pogodbe. Ponudnik bo v tem primeru denar Uporabniku vrnil v tridesetih (30) dneh na enak način kot je bil prejet.
- iii) Uporabnik lahko registrira vsako prosto domeno prek vmesnika za naročila. Uporabnik se zavezuje, da so podatki vneseni ob registraciji, resnični in ažurni. Lastništvo domene pridobi tista fizična ali pravna oseba, ki je navedena na naročilu.
- iv) Uporabnik se zavezuje, da bo zagotovil vse podatke, potrebne za registracijo domene:
 - (1) ime in priimek ali naziv podjetja,
 - (2) poštni naslov,
 - (3) elektronski naslov,
 - (4) telefon.
- v) Za potrebe zbirke podatkov WHOIS Uporabnik dovoljuje objavo naslednjih podatkov:
 - (1) ime in priimek ali naziv podjetja,
 - (2) poštni naslov,
 - (3) elektronski naslov,
 - (4) telefon,
 - (5) ime domene,
 - (6) strežnik DNS,
 - (7) datum registracije in veljavnosti domene.
- vi) Uporabnik se strinja z vsemi pogoji, pogodbami in sklepi registra, od katerega kupi domeno.
- vii) Ponudnik na svojih straneh support.humanfrog.com hrani seznam vseh splošnih pogojev ter zahtev za posamezne domene, vendar je Uporabnik dolžan in odgovoren, da sam poišče zadnje veljavne pogoje.

b) Gostovanja in strežniki:

i) Splošno

- (1) **Plačilo.** Ponudnik zahteva 100-odstotno brezobrestno predplačilo za izvedbo naročila. Ponudnik bo Uporabniku priznal popust za predplačila daljša od treh (3) mesecev. Popusti veljajo za vse stranke in bodo vedno vidni na spletnem mestu Ponudnika. Za podaljšanje zakupa Ponudnik Uporabniku pošlje obvestilo o poteku zakupa in zahteva plačilo po predračunu do datuma poteka. Uporabnik je dolžan do datuma poteka zakupa poravnati predračun, sicer bo Ponudnik izklopil gostovanje, odstranil datoteke in na spletni strani prikazal sporočilo, da je stran izklopljena skupaj s povezavo na Spletno Stran. V primeru izklopa se ponovni vklop lahko zaračuna po ceniku. Lastništvo nad gostovanjem pridobi tista fizična ali pravna oseba, ki je navedena na naročilu.
- (2) **Vsebina na zakupljenem prostoru.** Uporabnik je v celoti odgovoren za vsebino, ki jo v strežnik namestijo on ali tretje osebe z uporabo njegovih uporabniških imen. Ponudnik v strežniku prepoveduje namestitve datotek z naslednjimi vsebinami:
 - (a) nasilne vsebine,
 - (b) obrekljive vsebine,
 - (c) opolzke vsebine,
 - (d) pornografske vsebine,
 - (e) žaljive vsebine,
 - (f) vsebine, ki so kakor koli sporne za splošno javnost (o tem odloča ponudnik brez obrazložitve),
 - (g) vsebine, ki so namenjene protizakonitemu uničenju ali vlomom v druge sisteme (virus, rootkit, exploit...),
 - (h) vsebine, ki so last zaščitene znamke, zaščitene s patenti ali avtorskimi pravicami in Uporabnik nima dovoljenja za njihovo uporabo,
 - (i) varnostnih kopij ali podatkovnih zbirk, pri čemer je dovoljeno je hranjene varnostnih kopij spletne strani za tekoči mesec.
 - (j) Ponudnik si pridržuje pravico nepovratno izbrisati prepovedane vsebine brez predhodnega opozorila.
- (3) **Vzdrževalna dela.** Ponudnik bo občasno, najpogosteje v nočnem času oz. po lastni presoji, opravljaj nujne postopke za nemoteno delovanje gostovanja in bo v skladu s tem opravljaj razumno nujna vzdrževalna dela. Ponudnik bo glede vzdrževalnih del poskusil predhodno obvestiti Uporabnika po elektronski pošti, prekinitve pa bodo objavljene tudi na Spletni Strani, razen v primeru okoliščin, na katere Ponudnik nima vpliva. Ponudnik si pridružuje izrabiti vzdrževalno okno v večernih urah od 22 do 4 ure zjutraj za manjša vzdrževalna dela.

ii) **Na deljenem strežniku (Shared hosting):**

- (1) **Prodaja storitev.** Storitve na deljenem strežniku so namenjene samo Uporabniku. Uporabnik se strinja, da storitev ne bo tržil, prodal, podaril ali kakor koli dodelil tretji osebi brez pisnega dovoljenja Ponudnika. V kolikor pride do kršitve, si Ponudnik pridrži pravico Uporabniku obračunati 4x (štirikratnik) cene Storitve.
- (2) **Prekomerna poraba prostora in prenosa.** Ponudnik bo Uporabnika, ki prekorači dodeljen prenos ali prostor na disku, na to opozoril. Uporabnik ima možnost v dveh (2) dneh preiti na večji paket in se tako izogniti omejitvam pri storitvi.
- (3) **Omejitev kapacitet.** Ponudnik uporabniku dodeli omejene kapacitete CPU, vMem, fMem in IOPS glede na zakupljen paket. Podrobnosti o omejitvah ponudnik objavlja v bazi znanja na <https://support.humanfrog.com>.

iii) Nadaljnja prodaja (Reseller hosting):

- (1) **Uporabnikovi Uporabniki.** Uporabnik se strinja, da bo na zahtevo Ponudnika nemudoma posredoval podatke o svojih Uporabnikih in mu omogočil stik z njimi. Ponudnik pa se strinja, da teh podatkov ne bo uporabil za trženje svojih storitev.
- (2) **Seznanjanje s temi Pogoji.** Uporabnik mora svoje Uporabnike seznaniti s temi Pogoji. V kolikor Uporabnik svojih Uporabnikov ne seznanja s Pogoji, Uporabnik nosi vso odgovornost za morebitne posledice takšne opustitve.
- (3) **Izključitev odgovornosti Ponudnika.** Ponudnik nima do Uporabnikovih Uporabnikov nobenih odgovornosti. Prav tako jim ne nudi podpore, razen v primeru posebnega dogovora.
- (4) **Omejitev kapacitet.** Ponudnik Uporabniku dodeli omejene kapacitete CPU, vMem, fMem in IOPS glede na zakupljen paket. Podrobnosti o omejitvah Ponudnik objavlja v bazi znanja na <https://support.humanfrog.com>

iv) Standardni VPS (Virtualni zasebni strežnik):

- (1) Varnost v strežniku. Uporabnik mora skrbeti za redno posodabljanje in varnost v nameščenem sistemu. Tehnična ekipa Ponudnika mu lahko zagotovi plačljivo možnost tehničnega svetovanja in administriranja.
- (2) Nameščeni operacijski sistemi in programi. Uporabnik se strinja, da ima za vse nameščene programe in operacijske sisteme ustrezne licence ali licenčne pogodbe. V kolikor bo Ponudnik zaradi kršitev Uporabnika primoran poravnati licenčnino, se Uporabnik strinja, da bo brez pritožb poravnal te licence in stroške povezane z njimi. Uporabnik bo Ponudniku omogočil redne revizije nameščene programske opreme in izredne v primeru revizije Ponudnika programske opreme.
- (3) Fair usage politika. Uporabnik se strinja, da bo strežnik uporabljal po Fair usage politiki in koristil kapacitete v skladu z ustaljenimi vzorci porabe in nikoli v povprečju več kot 50% celotnih zakupljenih kapacitet (izračunanih po krivulji za en mesec).
- (4) Omejitev sistemov. Uporabnik se strinja, da na strežniku ne bo nameščal sledečih tipov aplikacij:
 - (a) Aplikacij za pretočne vsebine (audio / video)
 - (b) Igralnih strežnikov
 - (c) Proxy strežnikov ali skript za anonimiziranje
 - (d) Bittorent strežnikov ali odjemalcev
 - (e) Zlonamernih skript, virusov ali skript/programov namenjeni za zlorabo
 - (f) Phisnih strani in skript
 - (g) Vsebin/sistemov za masovno pošiljanje sporočil
 - (h) IP skenerjev in ostalih orodji za hekerske vsebine
 - (i) Pornografskih materialov
 - (j) Oglaševalskih strežnikov
 - (k) Mirror strežnikov
 - (l) Vsebin za katere Uporabnik nima ustreznih avtorskih pravic
 - (m) Ostalih vsebin, ki niso legalne v EU in RS.
 - (n) Vsebin za uporabo v Rusiji ali Belorusiji.
- (5) Sistemska podpora pri VPS. Pravila glede nudenje sistemske podpore pri upravljanju VPS strežnikov so zapisana na tej povezavi: [Kakšno pomoč lahko pričakujem pri VPS?](#)

v) Premium VPS (Virtualni zasebni strežnik):

(1) Osnovna storitev

Opis storitve in seznam uporabljene opreme je delo pogodbe in določa kapacitete in storitve vključene v osnovno storitev

(2) Osnovna storitev:

- (a) skrb in odgovornost za sistem, v kar ni vključeno tudi spletno mesto;
- (b) zagotavljanje ustrezne razpoložljivosti, odzivnosti in usposobljenosti sodelujočih kadrov s posebnim poudarkom na strokovnem znanju iz ustreznega področja, kot določeno v Prilogi št.1;
- (c) zagotavljanje usposobljene pooblaščenice osebe, ki lahko v primeru potrebe takoj pristopi k vzdrževalnim delom oziroma odpravi napak v delovanju in je na voljo 24 ur na dan.
- (d) redno preverjanje pravilnosti in optimalnosti delovanja sistema predmeta Pogodbe;
- (e) vzdrževalna dela oziroma odprava napak in skritih napak v delovanju, ki so posledica napak na predmetu Pogodbe in ki se obravnavajo v delovnem času;
- (f) posredovanje struktur podatkov, z opisi, ki so pomembni z vidika končnega uporabnika in obveščanje o morebitnih spremembah v strukturi podatkov.
- (g) Stroški osnovne storitve so zajeti v pavšalno dogovorjenem mesečnem plačilu.

(3) Strojna in programska oprema

- (a) Ponudnik bo pri opravljanju storitev za Uporabnika uporabljal strojno in programsko opremo, navedeno v Pogodbi
- (b) Ponudnik bo Uporabniku nudil High Availability storitev in omogočal najvišjo možno storitev, ki bo slonela na 100% uptime. Uptime je odvisen od naročenih storitev in se definira v ponudbi / pogodbi.

(4) Obveznosti Uporabnika. Uporabnik se zavezuje, da bo:

- (a) zagotovil Ponudniku na njegovo zahtevo vse informacije, potrebne za pravilno, popolno in pravočasno izvedbo storitev, ki izhajajo iz predmeta te Pogodbe;
- (b) sproti obveščal Izvajalca o spremembah glede uporabe s programsko opremo, v kolikor bo do tega prišlo in ki so pomembne za izpolnjevanje obveznosti Izvajalca po tej pogodbi in jih bo Ponudnik zahteval za izvedbo svojih storitev;
- (c) Ponudniku zagotovil kontaktno osebo, usposobljeno za posredovanje informacij in navodil, potrebnih za izvedbo storitev iz te Pogodbe;
- (d) sodeloval po najboljših močeh pri identifikaciji in odpravi napak, na način in po postopkih določenih v Pogodbi oz. kot je za posamezni primer potrebno;
- (e) v dogovorjenih rokih poravnal svoje obveznosti po Pogodbi;
- (f) predhodno obveščal Izvajalca o nameravanih posegih ali okoliščinah, ki lahko vplivajo na delovanje strojne in programske opreme ter se o tovrstnih posegih ali okoliščinah

posvetoval z Izvajalcem, če lahko posegi ali okoliščine bistveno vplivajo na pravilnost delovanja predmeta Pogodbe;

(g) skrbno varoval dostopne podatke in varnost svojih sistemov;

(5) **Obveznosti Ponudnika.** Ponudnik se zavezuje, da bo:

- (a) pri izvedbi nalog po tej pogodbi uporabil vsa znanja in izkušnje, ki jih je pridobil pri opravljanju svojih storitev in dejavnosti ter da bo vse svoje obveznosti po tej pogodbi izvajal skladno s standardom vrhunskega strokovnjaka;
- (b) naloge, ki so predmet te pogodbe opravil vestno, strokovno, kakovostno in v rokih, kot jih določa ta pogodba ter Uporabniku posređoval zahtevano dokumentacijo;
- (c) Uporabniku posređoval vse relevantne informacije v zvezi s predmetom te pogodbe in Uporabnika obvestil o vseh okoliščinah, ki so pomembne za izpolnjevanje pravic in obveznosti pogodbenih strank;
- (d) vodil interni nadzor nad izvajanjem del in nalog po tej pogodbi;
- (e) Uporabniku nemudoma sporočil morebitne zadržke za zamudo pri izvedbi pogodbeno dogovorjenih storitev;
- (f) zagotovil zadostno število ustrezno usposobljenih strokovnjakov za izvedbo storitev po tej pogodbi;
- (g) vzdrževal možnost gostovanja z določbami predmetne pogodbe;
- (h) spremljal nadaljnji razvoj tehnologije, s katero je bila implementirana programska oprema, ki je predmet te pogodbe ter obveščal Uporabnika o novih smernicah, trendih in metodologijah na tem področju;
- (i) po svojih najboljših močeh zagotavljal zaščito pred vdori, in v razumni meri priporočal namestitve varnostnih popravkov in priporočal nadgradnje systemskega okolja v smeri, ki zagotavlja še boljšo zaščito;
- (j) skrbel za varnostne kopije sistema;
- (k) po potrebi podal pisno poročilo s kratkim opisom aktivnosti po tej pogodbi, ki je lahko posređovano bodisi v fizični bodisi v elektronski obliki;
- (l) na zahtevo Uporabnika dovolil revizijo storitev, ki je predmet te pogodbe, zunanjemu presojevalcu. Termin revizije bo medsebojno dogovorjen in usklajen z izvajalcem z namenom zmanjševanja motenj pri delovnem procesu. Dogovorjena je največ ena revizija letno, v časovnem obsegu največ 5 revizorskih dni. Pregled lahko zajema samo tiste procese, ki so potrebni za izpolnjevanje predmetne pogodbe. V primeru, da v postopku revizije niso ugotovljene nepravilnosti oz. so ugotovljene manjše nepravilnosti, ki ne pomenijo kršitve varnostne politike Uporabnika iz priloge št. 4 te pogodbe, vse stroške nastale z revizijo krije Uporabnik. V primeru, da so v postopku revizije ugotovljene nepravilnosti, ki pomenijo kršitev varnostne politike Uporabnika iz Priloge 5 te pogodbe, stroške revizije krije Ponudnik.

- (m) Zaveze iz prejšnjega odstavka tega člena Pogodbe za Izvajalca ne veljajo v primeru, če so razlogi za njihovo neizpolnjevanje na strani Uporabnika oziroma so razlogi izven vpliva Izvajalca (višja sila).

(6) Intervencijsko vzdrževanje

- (a) Intervencijsko vzdrževanje zajema intervencijske storitve, ki nimajo narave rednega delovanja po pogodbi in so želje stranke izven delovnega časa ali pa prekorači omejitve znotraj Osnovne storitve.
- (b) Intervencijsko vzdrževanje se opravlja na poziv in sicer na telefonsko številko stalnega dežurstva določenega v 8. točki te pogodbe.
- (c) Vsaki telefonski najavi mora obvezno slediti pisna prijava v roku 15 minut z elementi:
- (i) Kdo
 - (ii) Kateri sistem
 - (iii) Kaj je težava ali želja intervencija
 - (iv) V kolikor Uporabnik tega ne določi se razume, da zahtevk ni bil oddan
- (d) Odzivni časi so odvisni od nivoja težave:

Tip napak	Odzivni čas	Čas za rešitev	Delovni čas
Kritični	0,5 h	2 h	24/7
Visoka	1 h	6 h	24/7
Srednja	8 h	2 d	8/7
Nizka	1 d	4 d	8/7

- (e) Kot delovni čas po tej pogodbi se šteje vsak bančni delavnik med 8:00 in 17:00 uro. Intervencijski čas se šteje vse dni v letu izven delovnega časa oz. 24 ur na dan vse dni v letu zunaj delovnega časa.
- (f) Intervencijska vzdrževalna dela se obračunajo po ceniku Ponudnika
- (7) Omejitev odškodninske odgovornosti
- (a) Pogodbeni stranki odgovarjata za škodo povzročeno drugi pogodbeni stranki zaradi kršitve pogodbenih določil v skladu z Obligacijskim zakonikom.
- (b) Ponudnik prevzema krivdno odgovornost zaradi izpada sistema, vendar skupno največ v višini 50% mesečnega računa, sicer pa po formuli:

- (i) Če je dosegljivost $99,99\% = 100\%$ stranka ni upravičena do dobropisa
- (ii) Če je dosegljivost $99,99\%-99,50\% = 2,5\%$ vrednosti mesečnega zneska pogodbe
- (iii) Če je dosegljivost $99,50\%-99,00\% = 5\%$ vrednosti mesečnega zneska pogodbe
- (iv) Če je dosegljivost $99,00\%-95,00\% = 10\%$ vrednosti mesečnega zneska pogodbe
- (v) Če je dosegljivost $95,00\%-90,00\% = 20\%$ vrednosti mesečnega zneska pogodbe
- (vi) Če je dosegljivost $< 90\% = 50\%$ vrednosti mesečnega zneska pogodbe

- (8) Ponudnik meri dosegljivost z neodvisnim orodjem zunanjega ponudnika, pri čemer se oba strinjata, da je ta merodajen.
- (9) Ponudnik ne prevzema nobene odgovornosti ali odškodninske obveznosti za prilagoditve in druge spremembe predmeta Pogodbe, storitve in/ali podpore sistemu, ki jo je opravil Uporabnik sam ali tretje osebe brez vednosti in potrditve Izvajalca. Ponudnik prav tako ne prevzema nobene odškodninske odgovornosti za napake, ki so posledica zunanjih dejavnikov, med katere spada uporaba drugih programov, učinki integracij in interakcij med sistemom in strojno opremo ter programskim okoljem Uporabnika, ki so bili uporabljeni po podpisu pogodbe in o katerih Ponudnik ni bil obveščen ter ni potrdil njihove uporabe.

vi) Spletne rešitve:

- (1) **Splošno.** Uporabnik lahko pri Ponudniku naroči eno ali več spletnih storitev ali programskih paketov Spletne rešitve, ki jih ta prilagaja Uporabniku, saj za razvoj uporablja orodja, ki jih je Ponudnik razvil sam, ter tako lahko ponudi unikatne izdelke.
- (2) **Vzdrževanje spletnih rešitev.** Račun za spletne rešitve bo Ponudnik izdal prvi (1.) delovni dan v mesecu za tekoči mesec, isti dan pa bo obračunal morebitne dodatne storitve za prejšnji mesec.
- (3) **Produkcija spletnih rešitev:**
 - (a) podpis pogodbe o izvedbi projekta in/ali storitev,
 - (b) plačilo predplačila,
 - (c) dostava gradiva, kot ga določa projektna specifikacija,
 - (d) izdelava in potrditev projektne specifikacije s strani Uporabnika in Ponudnika, ki mora vsebovati:
 - (i) prvi delovni dan,
 - (ii) Ponudnikove in Uporabnikove kontaktne osebe,
 - (iii) idejni, vsebinski ter tehnični opis projekta,
 - (iv) terminski načrt izvedbe del z datumom zaključka del,
 - (v) jasno razdelitev med obsegom projekta in morebitnimi nadgradnjami na Uporabnikovo zahtevo (nadgradnje niso vključene v finančno in vsebinsko konstrukcijo projekta).
- (4) **Plačila**
 - (a) **Način plačila.** Način plačila za spletne rešitve se, v kolikor ni s posebno pogodbo ali dogovorom drugače dogovorjeno, zaračuna po sistemu:
 - (i) 30 % predplačila ob podpisu pogodbe,
 - (ii) 40 % ob potrditvi izvedbe HTML razreza oblikovne zasnove strani,
 - (iii) 30 % v 8 dneh od konca razvoja projekta.
 - (b) Neplačilo dveh zaporednih računov pomeni grobo kršitev te Pogodbe. Ponudnik lahko v tem primeru nemudoma brez odpovednega roka to Pogodbo odpove, ter od Uporabnika izterja neplačane zneske skupaj z zamudnimi obrestmi in stroški upravljanja terjatev.
 - (c) V primeru zamude roka izvedbe s strani Izvajalca brez utemeljenega razloga (višja sila), bo Ponudnik izstavil dobropis v vrednosti 0,5% cene izvedbe Projekta za vsak zamujen delovni dan, vendar skupaj največ v višini 10% cene izvedbe Projekta.
 - (d) V primeru vsake daljše prekinitve projekta (več kot 5 delovnih dni), se Ponudnik in Uporabnik dogovorita za kritje stroškov ponovnega zagona Projekta, ki znašajo 2% od cene izvedbe Projekta.

(5) Zamude

- (a) Če Uporabnik zamuja s predajo materialov, potrebnih za dokončanje projekta, ali s potrditvijo grafične ali idejne zasnove, si Ponudnik pridržuje pravico zahtevati preostanek kupnine za dogovorjeno delo.
 - (b) Če delo pri projektu zaradi neaktivnosti Uporabnika popolnoma zastane za več kot 30 dni, si Ponudnik pridržuje pravico poslati račun za 100 % kupnine in prenehati z delom do plačila.
- (6) V primeru, da kadarkoli pred zaključkom projekta katerakoli od Strank v pisni ali elektronski pisni obliki prekliče sodelovanje z drugo Stranko brez utemeljenega razloga oziroma iz razloga, ki ne predstavlja kršenja določil te Pogodbe s strani druge Stranke, je Pogodbi zvesta Stranka upravičena do odškodnine v

Znesku:

- (a) 40% cene izvedbe Projekta, če je sodelovanje prekinjeno prej kot v (vključno) 10 (deset) dneh od podpisa te Pogodbe;
 - (b) 70% cene izvedbe Projekta, če je sodelovanje prekinjeno pozneje kot po 10 (deset) dneh od podpisa te Pogodbe.
 - (c) 100% cene izvedbe Projekta, če je sodelovanje prekinjeno 30 (trideset) dneh od začetka projekta.
- Pri tem se upoštevajo že plačani zneski.
- (7) **Garancija.** Ponudnik za vse izdelane spletne rešitve zagotavlja 12-mesečno garancijo na odkrite napake. Ta garancija ne vključuje napak zaradi napačnih podatkov, posredovanih s strani Uporabnika, ali sprememb, za katere se je Uporabnik odločil po potrditvi.
- (8) **Avtorske pravice na spletni programski kodi** Projekta pripadajo Izvajalcu, avtorske pravice na vsebini in grafični podobi Projekta pa pripadajo Uporabniku. Izjema je koda, ki ima avtorsko pravico katera ni v lasti Ponudnika, kot je odprtokodna rešitev.

vii) Vzdrževanje rešitev:

Ponudnik nudi vzdrževanje spletnih rešitev za svoje stranke pod pogoji definiranimi v pogodbi in teh pogojih.

Dopolnilno vzdrževanje se obračuna po dejanski porabi t.i. time & material. Mesečni obračun se naredi na podlagi poročila, ki ga izvajalec pripravi v tekočem mesecu za delo, ki ga je opravil v preteklem mesecu. V obračun se upošteva vso opravljeno delo za zahteve, ne glede na to, ali so izvedeni v celoti (dokončani) ali le delno.

Najmanjša obračunska enota za zahtevek je 0,5 ure (30 minut). Za obračun ur se uporabi cenik dopolnilnega vzdrževanja glede na nivo strokovnjaka, ki je potreben za uspešno rešitev zahtevka.

Na zahtevo naročnika, lahko izvajalec pripravi oceno za izvedbo zahtevka ali več njih, ki se odraža v količini ur za nivo strokovnjaka. V kolikor gre za kompleksnejši zahtevek in je za pripravo oceno potrebno več kot najmanjša obračunska ura, potem lahko izvajalec čas priprave ocene šteje v tehnično vzdrževanje oz. v dodatno vzdrževanje, v kolikor naročnik nima izbranega paketa z zakupljenimi urami tehničnega vzdrževanja.

Ponudnik definira dva tipa vzdrževanj

Paketi

(1) Paketi

(a) SLA vzdrževanje

V SLA vzdrževanje se štejejo naslednje storitve:

- (i) administracija podpornih zahtevkov – delegiranje in eskalacija zahtevkov ter obveščanje o statusu in napredku reševanja zahtevkov;
- (ii) uporabniška podpora – pisna ali telefonska podpora za uporabo programske opreme ali sistema npr. CMS;
- (iii) odprava napak na programski opremi (bug fix) – odprava napak na programski opremi ali sistemu, ki ni v garanciji ali pa so posledica posodobitev in sprememb, ki jih je izvedel naročnik;
- (iv) prilagoditve (prekonfiguracija) programske opreme ali storitve – prilagoditve, ki ne zahtevajo posega v programsko kodo ali prilagajanja poslovne logike;
- (v) varnostne posodobitve in programski popravki (patch) – namestitve varnostnih popravkov za programsko opremo ali sistem, ki ne zahtevajo posega v programsko kodo ali prilagajanje poslovne logike;
- (vi) pomoč naročniku pri prenosu vzdrževane programske opreme iz ene strojne računalniške opreme na drugo;
- (vii) svetovanje naročniku za obstoječo programsko opremo ali sistem – predlogi tehničnih izboljšav sistema in sprememb tehnologij in predlogi nadgradnje sistema ali programske opreme;

(viii) dostop do portala podpore – omogočen dostop do spletnega portala s pregledom prijavljenih zahtevkov, statusov ter zgodovino komunikacije za posamezen zahtevek. Dostop je omogočen le za povabljene osebe iz strani izvajalca.

(b) Dodatno vzdrževanje

V storitev dopolnilnega vzdrževanja se štejejo naslednje storitve:

- (i) spremembe v delovanju programske opreme (change requests) – implementacija sprememb obstoječe programske kode in/ali poslovne logike obstoječe programske opreme;
- (ii) implementacije novih funkcij programske opreme (new features) – implementacija novih funkcionalnosti z dodatno programsko kodo in/ali poslovno logiko na programski opremi;
- (iii) nastavitve novih programskih okolij ali storitev – namestitve in konfiguracija novega programskega okolja ali storitev za delovanje novega oz. razširitev obstoječega programskega okolja
- (iv) spremembe programskih okolij in storitev zaradi sprememb vezane na zunanje sisteme (3rd party applications/services) – implementacija sprememb na programskih okoljih in/ali storitvah, ki so potrebne zaradi drugačnega delovanja integrirane programske opreme in/ali storitev;
- (v) priprava analiz in primerjav programske opreme – analize podatkov, analiza uporabniške izkušnje, analiza trga in obstoječih rešitev, priprave predlogov izboljšav ipd.;
- (vi) testiranje programske opreme, ki niso vezane na tehnično vzdrževanje – vzdržljivostno testiranje (stress tests), penetracijski testi, varnostno testiranje, uporabniško testiranje, A/B testiranje ipd.;
- (vii) delavnice in svetovanja – priprava in izvedba delavnic za opredelitev vsebin in funkcionalnosti programske opreme ter svetovanje v zvezi s programsko opremo ali povezanimi sistemi;
- (viii) ekspertna dela – definiranje arhitekture sistema, posegi v baze podatkov, integracije sistemov, načrtovanje programske opreme, oblikovanje programske opreme, prototipiranje ipd.;
- (ix) izvajanje nujnega tehničnega vzdrževanja – nadstandardno reševanje zahtevkov iz tehničnega vzdrževanja, ki se jih izvaja med delavnikom zunaj delavnega časa ali izven delavnika glede na izbrani paket in SLA;
- (x) prioriteta obravnava zahtevkov kot nujno ali zelo nujno – nadstandardno reševanje zahtevkov iz tehničnega vzdrževanja, ki se jih izvede prej kot v dogovorjenem SLA z prerazporeditvijo resursov ali tekočih nalog izvajalca.

(2) Dodatni obračuni

(a) Nujno tehnično vzdrževanje

Za storitve nujnega tehničnega vzdrževanja med delavnikom zunaj delovnega časa se zaračuna dodatek v višini 50% (cena/uro x 1,5), za storitve opravljene izven delavnika pa 100% (cena/uro x 2) po ceniku dopolnilnega vzdrževanja. Nujno tehnično vzdrževanje se izvede po predhodnem dogovoru izvajalca in naročnika.

(b) Prioritetna obdelava zahtevkov (zelo nujno)

Za prioriteto obravnavo zahtevkov iz tehničnega vzdrževanja (hitreje kot je po SLA čas za rešitev) ali dopolnilnega vzdrževanja, ko gre za nujna dela, ki zahtevajo prerazporeditev resursov (pričetek del naslednji delovni dan) se zaračuna dodatek v višini 50% (cena/uro x 1,5), za zelo nujna dela (pričetek del nemudoma/tekom istega delovnega dne) pa 100% (cena/uro x 2) po ceniku dopolnilnega vzdrževanja. Naročnik lahko zahteva nujno ali zelo nujno reševanje zahtevka, vendar ima izvajalec možnost, da zahtevo ne odobri, v kolikor nima na voljo resursov ali možnosti, da takšno zahtevo izpelje brez večjega vpliva na ostalo redno izvajanje del izvajalca.

(3) Način obračuna

Ponudnik izvede obračun z 1. v mesecu in naročniku pošlje račun z izbrano valuto ter seznamom izvedenih del.

Naročnik ima 8 dni za pripombe in ne več kot 15 dni skupaj za zaključek obračuna mesečnega vzdrževanja, drugače sta stranki soglasni, da je obračun poslan s strani ponudnika veljaven.

(4) Specifikacije paketov

Ime paketa	SLA	Obseg ur
Osnovni (Basic)	Osnovni	0
Standard 2	Standard	2
Standard 5	Standard	5
Plus 10	Podaljšani (HA)	10

(5) Specifikacije SLA

Osnovni

Tip napak	Odzivni čas	Čas za rešitev	Delovni čas
Kritični	1 h	>1 d	8/5
Visoka	2 h	>2 d	8/5
Srednja	8 h	>4 d	8/5
Nizka	1 d	>8 d	8/5

Standard

Tip napak	Odzivni čas	Čas za rešitev	Delovni čas
Kritični	1 h	6 h	8/5
Visoka	2 h	8 h	8/5
Srednja	8 h	2 d	8/5
Nizka	1 d	4 d	8/5

Podaljšani

Tip napak	Odzivni čas	Čas za rešitev	Delovni čas
Kritični	1 h	6 h	8/12
Visoka	2 h	8 h	8/12
Srednja	8 h	2 d	8/12
Nizka	1 d	4 d	8/12

Podpora 24/7

Tip napak	Odzivni čas	Čas za rešitev	Delovni čas
Kritični	1 h	6 h	24/7
Visoka	2 h	8 h	24/7
Srednja	8 h	2 d	24/7
Nizka	1 d	4 d	24/7

viii) Programski paketi:

- (1) Ponudnik svoje programske pakete trži zase prek svojih partnerjev. Za uporabo določenega paketa mora Uporabnik kupiti licenco za posamezni paket, kar pomeni, da ni paket prodan, temveč le dan v uporabo in je zaščiten z zakonom, ki ureja varstvo avtorskih pravic in mednarodnimi pogodbami o avtorskih pravicah ter z zakoni o varstvu intelektualne lastnine in podobnimi akti.
- (2) **Licenčne pravice.** Z nakupom programskega paketa in pridobitvijo licence Uporabnik pridobi pravico do namestitve, uporabe, dostopa do, prikaza in izvajanja paketa, ne pridobi pa pravice do spreminjanja ali nadaljnje prodaje paketa.
- (3) **Prenos licenčnih pravic.** Prenos programskega paketa oziroma licenčnih pravic na drugega Uporabnika je možen samo neposredno in v celoti. Tak prenos ne sme biti opravljen prek komisijske prodaje ali na kakšen koli drugi posredni način. Prejemnik takega enkratnega prenosa mora soglašati, da se bo ravnal po Pogojih in pogojih licenčne pogodbe za končne uporabnike. O prenosu mora Uporabnik predhodno obvestiti lastnika avtorskih pravic, tj. Ponudnika.
- (4) **Druge pravice in omejitve.** Povratni inženiring, povratno prevajanje in povratno zbiranje programskega izdelka so prepovedani, razen v obsegu, kot ga dovoljuje ustrezní zakon, ne glede na to omejitvev. Programski paket je licenciran kot izdelek v celoti. Sestavnih delov ni dovoljeno ločiti. Programskega paketa ni dovoljeno dajati v najem ali zakup ali posojati. Uporaba po zakonu nedovoljenih ali nepodeljenih pravic se kaznuje skladno z veljavno kazensko zakonodajo.

ix) Najem programske opreme:

- (1) **Predmet.** Ponudnik uporabniku nudi najem opreme za vodenje spletne strani ali spletne trgovine, skupaj s specifikacijami, dogovorjenimi posebej med Strankama.
- (2) **Obveznosti.** Uporabnik je dolžan redno plačevati najemnino za najem programske opreme, v nasprotnem primeru je Ponudnik upravičen prekiniti najem in Uporabniku onemogočiti dostop do najete programske opreme. Ponudnik ne odgovarja za škodo, ki bi morebiti nastala Uporabniku zaradi onemogočitve dostopa do njegove spletne strani ali spletne trgovine kot posledica Uporabnikovega neplačila za najem programske opreme.
- (3) **Omejitev odgovornosti.** Ponudnik ni odgovoren za kakršnokoli škodo, vključno z izgubljenim dobičkom, ki bi Uporabniku nastala zaradi nepravilne uporabe najete programske opreme, ali zaradi vzrokov na katere ni mogel vplivati, vključno, a neomejeno na izpad električnega omrežja, težave v telekomunikacijskemu omrežju ali drugih tehničnih vzrokov, ki jih ni povzročil Ponudnik.

x) IT in MSP storitve

- (1) Storitve MSP za katere veljajo ti posebni pogoji so storitve upravljanega IT znotraj paketov Osnovni in Napredni. Vse storitve Ponudnik izvaja sam ali s svojimi pogodbenimi partnerji. Storitve se izvajajo ali pri Uporabniku ali pri ponudniku storitev in njegovih partnerjih.

(2) Paketi

(a) Paket MSP 1

Paket MSP 1 zajema storitve MSP kot sledi:

Storitev	Vključeno
Monitoring naprave	DA
Proti-virusni program	DA
Oddaljeno upravljanje	DA
Delovni čas 8-17 (delavniki)	DA
Delovni čas 8 - 22 (delavniki)	NE
Varnostno kopiranje	NE
Vključena podpora*	DA

(b) Paket MSP 2

Paket MSP 2 storitve MSP kot sledi:

Storitev	Vključeno
Monitoring naprave	DA
Proti-virusni program	DA
Oddaljeno upravljanje	DA
Delovni čas 8-17 (delavniki)	DA
Delovni čas 8 - 22 (delavniki)	DA
Varnostno kopiranje	DA
Vključena podpora	DA

(3) Podpora/vzdrževanje

- (a) Podpora/Vzdrževanje MSP storitev je oddaljena storitev IT oddelka za podjetja, ki skrbi za delovanje in pomoč Uporabnikom pri uporabi njihovih IT rešitev po

standardiziranem modelu. Ponudnik storitev s pomočjo RMM orodja nadzoruje delovanje uporabnikovih sistemov.

- (b) Ponudnik storitev bo preko avtomatskih sistemov preverjal:
 - (i) delovanje in porabo strojne opreme nameščene pri Uporabniku;
 - (ii) Prefail in fail parametrov strojne opreme nameščene pri Uporabniku;
 - (iii) delovanje in posodabljanje programske opreme, pri čemer bo sam sprožil nadgradnjo v kolikor bo ta potrebna (npr. Kritične Windows posodobitve);
 - (iv) splošne systemske parametre;
 - (v) delovanje pri Uporabniku nameščene programske opreme;
 - (vi) dosegljivost uporabnikov in stanje uporabe
 - (c) Ponudnik storitev bo enkrat mesečno Uporabniku posredoval poročilo o stanju in morebitnih predlaganih nadgradnjah IT sistema Uporabnika.
 - (d) Ponudnik storitve Uporabniku dodeli telefonsko številko in elektronski naslov za dostop do podporne službe, ki ima omogočen dostop do Uporabnikov in je namenjena pomoči pri uporabi IT sistemov.
- (4) Ure in pavšali**
- (a) Za Uporabnike Ponudnik zagotavlja 1 delovno uro podpore za vsakih 5 Uporabnikov (npr. 25 Uporabnikov - 5 ur podpore). Če ima Uporabnik manj kot 5 uporabnikov, Ponudnik za minimalno 3 Uporabnike zagotavlja 0,5 delovne ure podpore. Če ima Uporabnik 25 ali več Uporabnikov, Ponudnik zagotavlja 5 delovnih ur podpore za vsakih 25 Uporabnikov. Uporabnik je dolžan Ponudnika ažurno obveščati o številu Uporabnikov. Dodatne ure lahko Uporabnik zakupi vnaprej, v tem primeru Ponudnik Uporabniku zagotavlja razpoložljivost tehnikov za koriščenje zakupljenih ur. V primeru naknadnega naročila dodatnih ur podpore, Ponudnik podporo zagotavlja po načelu Best Effort.
 - (b) Obračunski interval na podlagi katerega se odštevajo zakupljene ure podpore znotraj izbranega paketa storitev MSP, je 0,25 delovne ure. Vsa podpora, ki presega s paketom zakupljene ure, se obračuna skladno s Cenikom storitev MSP. Ponudnik storitev Uporabnika o porabi zakupljenih ur podpore ni dolžan obveščati.

(5) **Nivo zagotavljanja storitve (SLA)**

Ponudnik zagotavlja naslednjo raven storitve:

Tip težave	Odzivni čas – Oddaljeno	Odzivni čas – Na lokaciji	Delovni čas
Kritični	1 h	4 h	8/5
Visoka	2 h	4 h	8/5
Srednja	4 h	8 h	8/5
Nizka	1 d	3 d	8/5

(6) **Odzivni čas** je čas od trenutka, ko Uporabnik pisno ali ustno posreduje zahtevek, do trenutka, ko Ponudnik na enak način sporoči Uporabniku, da je seznanjen z njegovim zahtevkom.

(7) **Čas odprave napake** je čas od seznanitve Ponudnika z napako do odprave le-te.

Odstopanja od rokov določenih v teh PP-jih so možna v primeru:

- (a) višje sile oziroma drugih razlogov, za katere pogodbeni stranki soglašata, da so izven sfere vpliva Ponudnika;
- (b) v kolikor pride do prekinitve vzdrževanja na zahtevo ali iz razlogov na strani Uporabnika;
- (c) v kolikor Uporabnik ne zagotovi dogovorjenih pogojev za izvedbo vzdrževanja v skladu s Pogodbo;
- (d) v kolikor Uporabnik pravočasno ne zagotovi vseh potrebnih informacij za izvedbo vzdrževanja v skladu s Pogodbo;
- (e) v kolikor Uporabnik posreduje Ponudniku napačne informacije;
- (f) če pogodbeni stranki sporazumno ugotovita in soglašata, da je glede na naravo napake oziroma glede na njen obseg in okoliščine, podaljšanje dogovorjenih rokov razumno utemeljeno;
- (g) če Uporabnik izvaja vmesna testiranja.

(8) Antivirus

- (a) Ponudnik storitev bo na IT sistem Uporabnika namestil antivirusni program po lastni strokovni presoji in je le-tega upravičen kadarkoli zamenjati z drugim, če meni da je ta za Uporabnik bolj primeren.
- (b) Ponudnik storitev spremlja delovanje antivirusnega programa in Uporabnika obvesti o vseh zaznanih grožnjah za IT sistem ter se nanje primerno odzove.

(9) Cloud backup

- (a) Backup je varnostna kopija podatkov v računalniku Uporabnika, ki jih ta ne želi izgubiti in je namenjen povrnitvi izgubljenih oz. Izbranih datotek. Ponudnik storitev Uporabniku omogoča backup celotnega IT sistema preko RMM sistema na podatkovni center Ponudnika storitev, ki omogoča backup vseh orodij.
- (b) Privzeto je v paket vključeno backupiranje uporabniškega profila (recimo C:/Uporabniki/Uporabnik), vse ostalo je izvzeto (npr. začasne datoteke, slike diskov, Windows mape, itd.)
- (c) Ponudnik zagotavlja varnostno kopiranje podatkov na računalniku do 50GB. Varnostno kopiranje večjih kapacitet podatkov je mogoče le na podlagi predhodnega dogovora med Uporabnikom in Ponudnikom proti doplačilu.

(10) Virtual CIO (vCIO)

Storitev vCIO je namenjena strateški pomoči Uporabniku pri oblikovanju strateških ciljev IT, določanju KPI-jev, načrtovanju proračuna za IT, določanju ciljev digitalne transformacije in omogočanje drugih IT rešitev. Uporabnik ima v okviru storitve vCIO možnost pridobitve mnenja in svetovanja IT strokovnjaka širokega spektra z več kot 20 let izkušenj.

(11) Storitve po meri

Ponudnik in Uporabnik se po principu povpraševanje- ponudba lahko dogovorita za izvedbo dodatnih storitev iz nabora Ponudnika. Uporabnik potrdi naročilo dodatnih storitev preko elektronske pošte s potrditvijo ponudbe, predložene s strani Ponudnika, ki obsega najmanj obseg naročenih storitev ter njihove cenovne okvire.

(12) POGOJI IN POSTOPKI VZPOSTAVITVE STORITVE

- (a) Ponudnik storitve preda naročniško pogodbo/aneks za storitve Uporabniku, ki ga izpolnjenega in podpisanega vrne ponudniku storitve.
- (b) Uporabnik soglaša, da Ponudnik storitve vse podatke iz naročila posreduje morebitnemu pogodbenemu izvajalcu storitve (podizvajalcu oziroma partnerju), ki lahko tudi vzpostavi stik z Uporabnikom.
- (c) Najpozneje v 30 delovnih dneh od dneva, ko ponudnik storitve prejme obojestransko podpisano pogodbo/aneks, je ponudnik storitve dolžan vključiti naročeno storitev.
- (d) V primeru tehničnih ovir, ki onemogočajo vključitev, je ponudnik storitve dolžan v roku desetih (10) delovnih dni po prejemu obojestransko podpisane pogodbe/aneksa o tem Uporabnika pisno obvestiti.
- (e) Uporabnik soglaša, da mu podatke, ki so potrebni za uporabo storitve (gesla, IP-naslovi ...) posreduje Ponudnik ali pogodbeni Ponudnik storitve na e-naslov Uporabnika.

5. SPREMEMBE, ZAUSTAVITVE ALI UMIK NAŠE SPLETNE STRANI

- a) Občasno, lahko ažuriramo in spremenimo Spletno Stran, da ta odraža spremembe naših izdelkov, potrebe naših uporabnikov in naše poslovne interese. Vsa vsebina na naši Spletni Strani je namenjena le splošnim informacijam. O vseh večjih spremembah si vas bomo prizadevali obvestiti na primeren način.
- b) Naša Spletna Stran je na voljo brezplačno. Ne jamčimo, da bo naša Spletna Stran ali katera koli vsebina na njej, vedno na voljo ali nemotena. Iz poslovnih in operativnih razlogov lahko začasno ustavimo, umaknemo ali omejimo razpoložljivost celotne ali katerega koli dela naše Spletne Strani. O kakršni koli začasni ukinitvi ali preklicu si vas bomo prizadevali obvestiti na primeren način.
- c) Ne glede na zgoraj navedeno, bo odgovornost Ponudnika ob izpadu delovanja Storitve definirana v Pogodbo o opravi Storitve (*Service Level Agreement*) v kolikor Uporabnik izbere storitev s tem nivojem.

6. RAČUN IN VARNOST PODATKOV RAČUNA

- a) S tem, ko ste se registrirali na naši Spletni Strani in prejeli uporabniško ime in geslo, se strinjate, da ohranite vaše prijave, uporabniško ime in/ali geslo zaupne. V celoti ste odgovorni za škodo in vse dejavnosti, ki se zgodijo z vašim geslom ali računom.
- b) V zvezi s svojim računom ne smete uporabljati lažnih ali zavajajočih informacij ali škoditi imenu ali ugledu nam ali z nami povezanih oseb. Spremenimo ali odstranimo lahko kakršne koli informacije, pridobljene na kakršenkoli način z vaše strani, za katere menimo, da so neprimerne ali nezakonite ali da nas lahko kako drugače izpostavijo zahtevkom tretjih oseb.
- c) Če je bilo vaše uporabniško ime in/ali geslo razkrito, ste obvezani, da nas o tem takoj obvestite, da bomo lahko sprejeli ustrezne varnostne ukrepe in Vam zagotovili novo uporabniško ime in geslo. V kolikor tega ne storite, sami nosite odgovornost za morebitne posledice opustitve takšnega obvestila.
- d) Če po našem razumevanju niste upoštevali določb teh Pogojev, imamo pravico, da kadar koli onemogočimo vaš račun ali drugače zavrremo dostop do naše Spletne Strani in/ali Storitvev.

7. INTELEKTUALNA LASTNINA

- a) Smo lastnik oziroma imetnik licence vseh pravic intelektualne lastnine na naši Spletni Strani in v gradivu, objavljenem na njej. Ta dela so zaščitena z zakoni in pogodbami o avtorskih pravicah po vsem svetu. Vse take pravice so pridržane. Natisnete lahko en izvod in za osebno uporabo prenesete izvlečke vseh strani naše Spletne Strani ter na vsebino, objavljeno na naši Spletni Strani, opozorite druge osebe v svoji organizaciji.
- b) Brez izrecnega pisnega soglasja Ponudnika Uporabnik nima pravice dostopa do izvorne kode programov, ki so del Storitve ali ki podpirajo ali omogočajo njeno delovanje. Prav tako Uporabnik nima pravice do predelave izvorne kode.
- c) Ne smete spreminjati papirnatih ali digitalnih kopij materialov, ki ste jih na kakršen koli način natisnili ali prenesli, in ne uporabljati nobenih ilustracij, fotografij, video ali avdio zaporedij ali katere koli grafike ločeno od kakršnega koli spremnega besedila. Prav tako ne smete brez našega dovoljenja kakorkoli posegati v naša avtorska dela, jih predelovati ali prirejati ter prenašati avtorske pravice na teh delih na tretje osebe.
- d) Vselej morate priznati naš status (in vseh imenovanih sodelujočih oseb) kot avtorjev vsebin na naši Spletni Strani. Nobenega dela vsebine na naši Spletni Strani ne smete uporabljati v komercialne namene, ne da bi za to dobili dovoljenje od nas ali naših dajalcev licence.
- e) Če natisnete, kopirate ali prenesete kateri koli del naše Spletne Strani v nasprotju s temi Pogoji, vaša pravica do uporabe naše Spletne Strani takoj preneha. Vsaka uporaba vsebine lahko pomeni kršitev pravice do te vsebine, pridržujemo si vse pravice za uveljavljanje pravnih zahtevkov.

8. ZLORABA

- a) Čeprav si razumno prizadevamo posodobiti podatke na naši Spletni Strani, ne zagotavljamo, garantiramo in ne jamčimo, niti izrecno, niti implicitno, da je vsebina naše Spletne Strani natančna, popolna, posodobljena ali brez napak.
- b) Ne jamčimo, da bo naša Spletna Stran varna ali brez napak in virusov. Odgovorni ste za konfiguriranje svoje informacijske tehnologije, računalniških programov in platforme za dostop do Spletne Strani. Za zaščito pred virusi morate uporabiti lastno programsko opremo.
- c) Spletne Strani ne smete zlorabiti z zavestnim vnašanjem virusov, trojanskih konjev, črvov, logičnih bomb ali drugega materiala, ki je škodljiv ali tehnološko zlonameren. Ne smete poskušati pridobiti nepooblaščenega dostopa do spletnega mesta, strežnika, na katerem je spletno mesto shranjeno, ali katerega koli strežnika, računalnika ali baze podatkov, povezanih z našo Spletno Stranjo. Če kršite to določbo, bomo vsako takšno kršitev prijavili pristojnim organom kazenskega pregona in z njimi sodelovali tako, da jim razkrijemo vašo identiteto.
- d) Kot zlorabo naše Spletne Strani, za posledico katere je predvidena omejitev ali popolna onemogočitev dostopa do nje, smatramo vključno, a ne omejeno sledeče:
 - i) Pošiljanje nezaželenih sporočil, pošiljanje e-novic nenaročenim strankam in masovno pošiljanje kakršnih koli sporoči.
 - ii) Oddaja ali prodaja katere koli od storitev ali dela storitev ponudnika brez pisnega dovoljenja ponudnika.
 - iii) Prekomerna obremenitev fizičnih virov strežnika.
 - iv) Poskus povzročitve škode na strežniku ali oškodovanje uporabnikov ponudnika.
 - v) Branje in pisanje izven dodeljene mape.
 - vi) Razkrivanje gesel nepooblaščenim osebam.
 - vii) Nepooblaščno kopiranje avtorsko zaščitene vsebine.
 - viii) Uporaba nedovoljenih sistemskih datotek. Uporabnik mora za uporabo sistemskih datotek zaprositi za dovoljenje ponudnika.
 - ix) Nedovoljeno kopiranje ali spreminjanje ponudnikove rešitve.
 - x) Nepooblaščno trženje ponudnikove storitve ali rešitve.
 - xi) In druge zlorabe, ki jih določi administrativno osebje.
- e) Ponudnik si prav tako pridržuje pravico do omejitve Storitve, če presodi, da je tak ukrep primeren in ustrezen, kar pomeni, da lahko omeji porabo (hitrost, količino, CPU), če Uporabnik izpolnjuje katerega od sledečih pogojev:

- i) Uporabnik nesorazmerno z drugimi uporabniki porablja preveliko strežniških zmogljivosti;
- ii) Uporabnik Storitve uporablja v neskladju z zakonodajo; ali
- iii) Uporabnik Storitve uporablja v neskladju s temi Pogoji.

9. ODGOVORNOST ZA IZGUBO ALI ŠKODO

- a) Ne odgovarjamo za kakršno koli izgubo ali škodo, bodisi pogodbeno ali deliktno (vključno z malomarnostjo), kršitvijo zakonske dolžnosti ali kako drugače, tudi predvidljivo, ki izvira iz uporabe ali v zvezi z uporabo ali nezmožnostjo uporabe naše Spletne Strani in/ali Storitve; ali uporabo oziroma zanašanje na katero koli vsebino, prikazano v naši Spletni Strani oziroma, ki se nanaša nanjo.
- b) Natančneje, ne odgovarjamo za:
 - i) izgubo dobička, prodaje, poslovanja ali prihodkov;
 - ii) prekinitve poslovanja;
 - iii) izgubo predvidenih prihrankov;
 - iv) izgubo poslovnih priložnosti, dobrega imena in ugleda;
 - v) katero koli posredno ali posledično izgubo ali škodo.
- c) Naše odgovornosti do vas ne izključujemo ali omejujemo na kakršen koli način, ki bi bil nezakonit. To vključuje odgovornost za smrt ali telesno poškodbo, povzročeno iz naše malomarnosti ali malomarnosti naših zaposlenih, agentov ali podizvajalcev ter za goljufije ali lažne predstavitve.

10. POGODBENA KAZEN

- a) Uporabnik je dolžan Ponudniku na prvi poziv plačati pogodbeno kazen v višini 300 EUR (tristo evrov) za takšno kršitev teh Pogojev, zaradi katere Ponudniku nastane škoda (vključno z izgubljenim dobičkom) ali pa bomo zaradi tega morali opraviti dodatno delo, npr. sodelovati v preiskavi organov pregona, posredovati informacije in dokumente raznim inšpekcijam ipd. Če pogodbeno kazen ne bo zadostovala za pokritje škode, si pridržujemo pravico uveljavljati tudi povračilo celotne škode.

- b) V kolikor ima storitev, ki jo Uporabnik zakupi priključno takso in ima Uporabnik dogovorjeno pogodbo za minimalno 3 (tri) leta jo Ponudnik ne obračuna. Če želi Uporabnik predčasno prekiniti pogodbo je to odvisno od Ponudnika vendar v temu primeru Ponudnik obračuna priključno takso v celoti.

11. DEFINICIJE SLA

a) Prioriteta

Prioriteta definira stopnjo kritičnosti napake in njen vpliv na poslovanje naročnika storitev, zagotavljanje kvalitete storitev ali splošna uporabniška izkušnja rešitve. Prioriteta se definira na podlagi objektivne ocene kritičnosti napake, kjer je v pomoč naslednja tabela:

Prioriteta	Opis vpliva
Kritična	Sistem ali storitev ni na voljo, napaka na sistemu ali storitvi ima velik vpliv na uporabo, napaka vpliva na vse uporabnike sistema ali storitve in povsem onemogoča poslovanje naročnika.
Visoka	Sistem ali storitev je na voljo vendar deluje z omejenimi funkcionalnostmi ali kapaciteto, napaka vpliva na večino uporabnikov in ima delni vpliv na poslovanje naročnika.
Srednja	Na sistemu ali storitvi je odkrita napaka, ki vpliva na nekatere uporabnike ali skupino uporabnikov. Sistem ali storitev je na voljo, vendar ta povzroča nekaj nevšečnosti v poslovanju naročnika ali na posamezne dele poslovanja. Vsakodnevno poslovanje je moteno ali pa je poslovanje omejeno na nekatere storitve.
Nizka	Napake ali dogodki, ki nimajo vpliva na vsakodnevno poslovanje, sistem ali storitev, sistem ali storitev se lahko uporablja z alternativnimi orodji ali rešitvami, napaka ima vpliv le na posameznega uporabnika ali del storitve za uporabnika.

b) Odzivni čas

Odzivni čas je definiran kot čas od trenutka, ko je izvajalec prejel zahtevek na dogovorjeni način ter do trenutka, ko se odzval, da je zahtevek sprejet in bil dan v delo ali je za zahtevek zahteval dodatno pojasnilo ali navodila. Odzivni čas se šteje znotraj delavnika in delavnega časa za SLA in je opredeljen v urah (h) ali dneh (d).

c) Čas za rešitev

Čas za rešitev je definiran kot čas od trenutka, ko je izvajalec prejel zahtevek na dogovorjeni način ter do trenutka, ko je zahtevek v celoti ali deloma rešil ali zanj predlagal začasno rešitev. Delna rešitev zahtevka oz. začasna rešitev je predlagana, kadar zaradi obsega zahtevka le tega ni mogoče rešiti v predvideni časovnici, je pa zaradi kritičnosti napake nujno potrebno omejiti posledice, ki jih lahko ima daljše reševanje takšnega zahtevka. Čas za rešitev se šteje znotraj delavnika in delavnega časa za SLA in je opredeljen v urah (h) ali dneh (d).

12. DELOVNI ČAS IN PODPORA

a) Delovni čas Ponudnika v poslovnih prostorih je od 8.00 do 16.00 ure.

b) Prisotnost osebja v poslovnih prostorih ni vezana na delovni čas, zato se mora Uporabnik za obisk prej dogovoriti s Ponudnikom.

c) Delovni čas podpornega centra je med delovnikom od 9.00 do 20.00 uro. Nujne zadeve se obravnavajo v najkrajšem možnem času, obravnava ostalih zadev pa je vezana na delovni čas Ponudnika. Delovni čas podpornega centra se lahko kadar koli spremeni brez obvestila, sprememba pa bo objavljena na Spletni Strani.

d) Definicije delovnika

- 8/5 – Delovniki od 8-16
- 8/12 – Delovniki od 8-20

e) **Podporni center.**

i) Storitve Zabec.net

(i) Podporni center je dosegljiv na telefonski številki 01/600 10 50 in e-naslovu info@zabec.net. Stik s Ponudnikom Uporabnik vzpostavi izključno prek zgoraj navedenih podatkov, saj zaposleni pri Ponudniku niso dolžni odgovarjati na komunikacijo prek ostalih kanalov.

ii) Storitve Humanfrog

(i) Podporni center je dosegljiv na telefonski številki 01/777 33 44 in e-naslovu support@humanfrog.com. Stik s Ponudnikom Uporabnik vzpostavi izključno prek zgoraj navedenih podatkov, saj zaposleni pri Ponudniku niso dolžni odgovarjati na komunikacijo prek ostalih kanalov.

13. VAROVANJE POSLOVNE SKRIVNOSTI

- a) Uporabnik se zavezuje, da brez izrecnega pooblastila Ponudnika ne bo tretjim osebam razkril vsebino poslovnega sodelovanja med njim in Ponudnikom ves čas poslovnega sodelovanja in še 3 (tri) leta po njegovem prenehanju. Ponudnik se prav tako zavezuje k poslovni molčečnosti, razen v primerih navedenih spodaj.
- b) Uporabnik ponudniku izrecno dovoljuje, da med referencami uporabi njegove podatke in njegovo podobo (logo), vključno z navedbo spletne rešitve, ki jo Ponudnik nudi Uporabniku.
- c) Za primere, ki niso posebej določeni v tem členu, se uporablja Zakon o poslovni skrivnosti.

14. VIŠJA SILA

- i) Nobena izmed Strank ne odgovarja za škodo, ki jo katera izmed pogodbenih strank neposredno ali posredno utrpi zato, ker zamuja z izpolnjevanjem svojih obveznosti iz te Pogodbe, oziroma je onemogočena ali ovirana pri njihovem izpolnjevanju zaradi nastopa višje sile.
- ii) Za višjo silo Stranki štejeta vse tiste nepredvidene in neizogibne dogodke, ki preprečujejo izvajanje pogodbenih obveznosti in jih za višjo silo priznava tudi sodna praksa. Stranka, na katere strani je višja sila nastala, je dolžna drugo stranko takoj, ko je to mogoče, pisno obvestiti o nastopu in tudi o prenehanju višje sile, poleg tega pa mora nasprotni stranki predložiti verodostojne dokaze o obstoju in o trajanju višje sile najkasneje v treh dneh po nastopu oziroma prenehanju višje sile. Pogodbeni roki se podaljšajo najmanj za čas trajanja višje sile.

15. PRENEHANJE

- a) Pridržujemo si pravico, da vam lahko po lastni presoji kadar koli in iz katerega koli razloga ali brez razloga onemogočimo dostop do naše Spletne Strani in vseh računov, ki jih imate v zvezi z njo, vključno v primeru, če domnevamo, da ste kršili ali ravnali v nasprotju z določbami ali namenom teh Pogojev. Ob kakršni koli takšni prekinitvi vam pravica do uporabe Spletne Strani takoj preneha. Pred prenehanjem vašega dostopa do Spletne Strani in/ali Storitve ali njene uporabe vas bomo o tem obvestili, v 48 urah pa bomo deaktivirali ali izbrisali vaše geslo in uporabniško ime ter vse informacije in datoteke, povezane z njimi, in/ali preprečili nadaljnji dostop do teh informacij ali datotek. Strinjate se, da mi, naše podružnice in naši zaposleni, uradniki, direktorji, delničarji, podružnice, zastopniki, predstavniki, dobavitelji ali imetniki licenc ne odgovarjamo vam ali tretji osebi za kakršno koli ukinitve vašega dostopa do Spletne Strani ali katere koli druge take informacije ali datoteke in vam po takem prenehanju ne bomo dolžni dati takšnih informacij ali datotek na voljo.
- b) **Določen čas.** Če je bila pogodba izrecno sklenjena za določen čas, bo Ponudnik pred iztekom obdobja, za katero je bila sklenjena pogodba oziroma naročena Storitve, Uporabniku poslal novo ponudbo. Če Uporabnik prve ponudbe ne sprejme in ne plača zneska po ponudbi, v roku, ki je naveden v ponudbi, pogodba preneha veljati z iztekom zadnjega dne obdobja, za katerega je bila sklenjena. Če stranka ponudbo sprejme, velja pogodba naprej, vendar zanjo veljajo pogoji, navedeni v ponudbi, ki s tem postane sestavni del pogodbe.
- c) **Nedoločen čas.** Če je bila pogodba sklenjena za nedoločen čas, jo lahko Uporabnik odpove kadarkoli s 30 dnevnim odpovednim rokom. Po preteku odpovednega roka Ponudnik ni več dolžan zagotavljati Storitve in ne odgovarja za škodo, ki bi Uporabniku nastala zaradi prenehanja zagotavljanja Storitve.

16. PRENOS K DRUGEMU PONUDNIKU

- a) Ponudnik je dolžan za Uporabnika omogočiti prenos Storitve (v primeru, da gre za Storitve, ki se lahko prenesejo drugemu ponudniku) zgolj, če so izpolnjeni naslednji pogoji:
 - i) Uporabnik je poravnal vse obveznosti do Ponudnika;
 - ii) Oprema, ki jo uporablja drugi ponudnik izpolnjuje tehnične in druge zahteve ter omogoča prenos (Ponudnik lahko glede tega od Uporabnika zahteva pisno izjavo);
 - iii) Uporabnik vnaprej poravna vse stroške prenosa po takrat veljavnem ceniku.

17. USKLADITEV Z INDEKSOM

- a) Ponudnik enkrat letno (1.1) uskladi pogodbo z indeksom inflacije in izvede uskladitev pogodbe glede na takrat veljaven indeks

18. KONČNE DOLOČBE

- a) Strinjate se, da boste Spletno Stran uporabljali ob doslednem spoštovanju vseh veljavnih zakonov, pravil, teh Pogojev in predpisov in na način, ki po naši presoji ne vpliva negativno na naše dobro ime ali ugled, in ne boste ravnali na način, ki bi lahko povzročil, da kršimo zakone, pravila ali veljavne predpise.
- b) Te Pogoje, vsako pogodbo, katere sestavni del so, in vse spore ali zahtevke (vključno z nepogodbenimi spori ali zahtevki), ki izhajajo iz njih ali so v zvezi z njimi ali njihovo vsebino, ureja pravo Slovenije. Strinjate se, da bodo izključno pristojna sodišča države Slovenije.