

Posebni pogoji za IT Storitve

Družba A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d. d., Ameriška ulica 4, 1000 Ljubljana v okviru svojih dejavnosti in v skladu s svojimi Splošnimi pogoji, temi Posebnimi pogoji, Pogodbami in Veljavnimi predpisi, izvaja tudi IT Storitve.

Ti Posebni pogoji vključujejo potrebne informacije o izvajanju in uporabi IT storitev ter zavezujejo vse Sopogodbenike, ki uporabljajo IT Storitve.

Vsakokrat veljavni Splošni pogoji, Posebni pogoji, opis IT Storitev, aktualna ponudba in cene, ter drugi pomembni dokumenti ter informacije so dostopni na A1.si.

I. Pomen izrazov

I/1 Izrazi, ki se uporabljajo v teh Posebnih pogojih, imajo pomen, kot je zanje določen v (i) Splošnih pogojih in (ii) teh Posebnih pogojih.

I/2 Naslednji izrazi, uporabljeni v teh Posebnih pogojih, imajo pomen kot sledi:

Delovni čas: je čas od 8:00 do 16:00 na Delovni dan.

Delovni dan: je vsak delovni dan v tednu (to je od ponedeljka do petka) razen praznikov in dela prostih dni v Sloveniji.

Informacijsko-komunikacijske tehnologije (IKT): je nabor Strojne opreme, Programske opreme, omrežij (Internet) in storitev v uporabi pri Sopogodbniku, v zvezi s katerimi Družba A1 Sopogodbniku zagotavlja IT Storitve skladno s temi Posebnimi pogoji.

IT Storitve: je nabor IT storitev, kot so natančneje opredeljene v Pogodbi, ki jih Družba A1 skladno s temi Posebnimi pogoji izvaja za Sopogodbnika, in sicer v zvezi z Informacijsko-komunikacijskimi tehnologijami, ki jih uporablja Sopogodbnik. IT Storitve so Storitve v smislu Splošnih pogojev.

Ponudba: je vsaka ponudba za izvajanje IT Storitev, ki jo Družba A1 poda Sopogodbniku, Sopogodbnik pa jo potrdi in sprejme. Ponudba določa opredelitev IT Storitev, pogodbeno ceno, roke in druge pogoje izvajanja IT Storitev. Ponudba je neločljivi sestavni del Pogodbe.

Posebni pogoji: so ti Posebni pogoji za IT Storitve.

Programska oprema: so aplikacije v uporabi pri Sopogodbniku, v zvezi s katerimi Družba A1 za Sopogodbnika izvaja IT Storitve skladno s temi Posebnimi pogoji.

Splošni pogoji: so Splošni pogoji za izvajanje in posredovanje storitev, produktov in rešitev, ki niso Elektronske komunikacijske storitve, za pravne osebe in podjetnike ki so objavljeni na [Poslovne rešitve | A1](#).

Strojna oprema: so računalniške, informacijske in komunikacijske naprave v uporabi pri Sopogodbniku, v zvezi s katerimi Družba A1 za Sopogodbnika izvaja IT Storitve skladno s temi Posebnimi pogoji.

I/3 Pomen posameznih izrazov, ki se uporabljajo v teh Posebnih pogojih, je lahko določen tudi v drugih točkah teh Posebnih pogojev.

II. Splošno

II/1 Družba A1 za Sopogodbnika izvaja IT Storitve v vsebini in pod pogoji skladno s Pogodbeno dokumentacijo.

II/2 S sklenitvijo Pogodbe, ki se sklicuje na te Posebne pogoje, Sopogodbnik potrjuje, da soglaša s Splošnimi pogoji, temi Posebnimi pogoji in vsemi drugimi Prilogami, določenimi v Pogodbi, kar vse sprejema kot neločljivi sestavni del Pogodbe.

II/3 Sopogodbnikovo Naročilo IT Storitv postane nespremenljivo in nepreklicno z dnem, ko Sopogodbnik sprejme Ponudbo, kar pomeni, da Sopogodbnik od Naročila več ne more odstopiti.

II/4 Kakršni koli pogodbeni in/ali drugi pogoji Sopogodbnika so iz Pogodbe izrecno izključeni in v nobenem primeru za Družbo A1 niso zavezujoči.

III. Izvajanje IT storitev

III/1 Družba A1 izvaja IT Storitve skladno s Pogodbo na enega od naslednjih načinov:

- Enkratna izvedba vnaprej definiranih IT Storitv (vnaprej definirani paketi z vnaprej določeno vsebino in vnaprej določenim enkratnim plačilom); in/ali
- Redno izvajanje vnaprej definiranih IT Storitv (vnaprej definirani paketi z vnaprej določeno vsebino in vnaprej določenim mesečnim plačilom); in/ali
- Enkratna izvedba IT Storitv, ki se definirajo v dogovoru s Sopogodbnikom glede na njegove potrebe (vsebina IT storitev se definira v dogovoru s Sopogodbnikom; enkratno plačilo se določi skladno s Cenikom A1 glede na vsebino in obseg IT Storitv); in/ali
- Redno izvajanje IT Storitv, ki se vsakokrat definirajo v dogovoru s Sopogodbnikom glede na njegove potrebe (vsebina IT Storitv se definira sproti v dogovoru s Sopogodbnikom; mesečno plačilo se določi skladno s Cenikom A1 glede na vsebino in obseg IT Storitv).

III/2 Seznam Informacijsko-komunikacijskih tehnologij, v zvezi s katerimi Družba A1 Sopogodbniku zagotavlja IT Storitve, in način njihove izvedbe sta določena v Pogodbi.

III/3 Pred začetkom izvajanja IT Storitv je dolžan Sopogodbnik Družbo A1 pisno obvestiti, če Sopogodbnik uporablja posamezno Informacijsko-komunikacijsko tehnologijo (npr. Programsko in/ali Strojno opremo), za katero ponudnik te Informacijsko-komunikacijske tehnologije prepoveduje, da bi katera koli tretja oseba posegala v ali upravljala s to Informacijsko-komunikacijsko tehnologijo, ali če za tako Informacijsko-komunikacijsko tehnologijo veljajo morebitne druge pravne, vsebinske, procesne in/ali podobne zahteve, ki kakor koli omejujejo, preprečujejo, onemogočajo ali kakor koli drugače vplivajo na izvajanje IT Storitv. Vse morebitne negativne posledice opustitve tega obvestila oziroma kakršnih koli pomanjkljivih, napačnih ali netočnih podatkov, ki jih Sopogodbnik posreduje Družbi A1 v zvezi s to Informacijsko-komunikacijsko tehnologijo, nosi izključno Sopogodbnik.

III/4 Dostop do IT Storitv Sopogodbniku preneha ob prenehanju Pogodbe.

IV. Raven zagotavljanja IT Storitv (SLA)

IV/1 Družba A1 Sopogodbniku zagotavlja IT Storitve v rokih in skladno s pogoji, dogovorjenimi v Pogodbi. Če ni v Pogodbi dogovorjeno drugače, Družba A1 Sopogodbnikom IT Storitve zagotavlja v Delovnem času.

IV/2 Družba A1 v nobenem primeru ne zagotavlja roka za rešitev posameznega zahtevka Sopogodbnika, pač pa si bo prizadevala vsak posamezni zahtevek rešiti v čim krajšem času skladno s

svojimi poslovnimi in tehničnimi možnostmi in/ali poslovnimi in tehničnimi možnostmi svojih Podizvajalcev.

IV/3 Če Sopogodbenik na Družbo A1 naslovi zahtevke, za katerega Družba A1 tekom preverjanja ugotovi, da ni v povezavi z IT Storitvami, ima Družba A1 pravico reševanje takega zahtevka zavrniti, Sopogodbenik pa je Družbi A1 dolžan plačati pogodbeno ceno za preverjanje zahtevka, in sicer v višini in roku v skladu s Cenikom A1, če ni med Družbo A1 in Sopogodbenikom dogovorjeno drugače.

IV/4 Če Družba A1 v skladu s svojo poslovno presojo oceni, da so zahtevki Sopogodbenika iz naslova SLA očitno prekomerni ali neutemeljeni, lahko Družba A1 Sopogodbeniku take prekomerne ali neutemeljene zahtevke dodatno zaračuna skladno s Cenikom A1. Prav tako lahko Družba A1 zahtevke Sopogodbenikov omeji tako po vsebini, številu, pogostosti in kakor koli drugače ali jih zavrne, vse v skladu s svojo poslovno presojo.

V. Pogodbena cena in plačilni pogoji

V/1 Sopogodbenik je dolžan Družbi A1 plačati pogodbeno ceno v višini in skladno s plačilnimi pogoji, določenimi v Pogodbi.

V/2 V primeru trajnega izvajanja Storitve, Družba A1 Sopogodbeniku začne obračunavati IT Storitve z dnem začetka njihovega izvajanja in nadalje ves čas, dokler Družba A1 Sopogodbeniku IT Storitve zagotavlja, oziroma jih v primeru enkratne izvedbe IT Storitve obračuna po zaključku izvedbe IT Storitve, če ni v Pogodbi za posamezni primer določeno drugače (npr. plačilo vnaprej).

V/3 V pogodbeno ceno niso vključeni stroški, ki lahko Družbi A1 nastanejo pri izvajanju IT Storitve (npr. potni stroški in stroški namestitve v primeru izvajanja storitev na lokaciji Sopogodbenika). Navedene stroške je dolžan Sopogodbenik plačati Družbi A1 dodatno poleg pogodbene cene, in sicer v višini in roku v skladu s Cenikom A1, če ni med Družbo A1 in Sopogodbenikom dogovorjeno drugače.

VI. Pravice in obveznosti

VI/1 Če izvajanje IT Storitve vključuje najem in namestitev Strojne opreme na lokaciji Sopogodbenika, bo Družba A1 Sopogodbeniku omogočila najem te Strojne opreme in jo v dogovoru s Sopogodbenikom namestila ter vključila v delovanje v skladu s tehničnimi zahtevami Strojne opreme. Strojna oprema ostane last Družbe A1, Sopogodbenik pa je dolžan s Strojno opremo ravnati s skrbnostjo dobrega gospodarstvenika, sicer odgovarja za njeno izgubo, uničenje, poškodovanje ali okvaro. Najkasneje v roku 2 delovnih dni po prenehanju Pogodbe ali v roku skladno z zahtevo Družbe A1 je dolžan Sopogodbenik Strojno opremo, ki jo je imel v najemu, Družbi A1 vrniti v stanju, v kakršnem jo je prejel, ob upoštevanju normalne obrabe, sicer je dolžan Družbi A1 plačati vrednost nove Strojne opreme v višini po Ceniku A1 oziroma po tržni vrednosti, in sicer na podlagi računa, ki ga Sopogodbeniku izstavi Družba A1.

VI/2 Sopogodbenik je dolžan Družbi A1 zagotoviti nemoten in neoviran dostop do IKT v obsegu in času kot je to potrebno za izvajanje IT Storitve in v zvezi s tem zagotoviti vsa soglasja in dovoljenja, potrebna za izvajanje IT storitev s strani Družbe A1.

VI/3 Družba A1 lahko določi okno za vzdrževanje, v okviru katerega izvaja redno vzdrževanje svoje programske in strojne opreme ter druge morebitne opreme in omrežja, preko katerih oziroma s pomočjo katerih izvaja IT Storitve. Sopogodbenik se strinja, da lahko med oknom za vzdrževanje prihaja do krajših motenj in prekinitvev pri izvajanju IT Storitve, pri čemer Sopogodbenik iz tega naslova nima pravice od Družbe A1 zahtevati povračila kakršnih koli stroškov in škode.

VI/4 Družba A1 prevzema izključno izvedbo IT Storitvev, in sicer v vsebini, obsegu in pod pogoji kot to izhaja iz Pogodbene dokumentacije. Vsaka odgovornost Družbe A1 za IKT, drugo programsko opremo, strojno opremo, sisteme, omrežje ali sredstva Sopogodbjenika in storitve, ki jih zagotavljajo oziroma izvajajo drugi ponudniki, je v celoti izključena.

VI/5 Sopogodbjenik je dolžan redno izvajati ustrezne preventivne ukrepe za shranjevanje svojih podatkov, zlasti uporabiti postopek varnostnega kopiranja, ki ustreza obsegu in pomembnosti podatkov, še posebej tudi v primeru prenehanja veljavnosti Pogodbe.

VII. Pogoji obdelave podatkov

VII/1 Izrazi, ki se v teh Posebnih pogojih uporabljajo v zvezi z obdelavo osebnih podatkov, imajo enak pomen kot v Splošni uredbi o varstvu podatkov - Uredba (EU) 2016/679.

VII/2 V smislu določil Splošne uredbe o varstvu podatkov je Sopogodbjenik upravljavec osebnih podatkov za namen izvajanja IT Storitvev, Družba A1 pa v smislu Splošne uredbe o varstvu podatkov nastopa v vlogi njegovega obdelovalca. Za pisni dogovor z vsebino iz 28. člena Splošne uredbe o varstvu podatkov se štejejo ti Posebni pogoji in Pogodba, ki jo skleneta Družba A1 in Sopogodbjenik za izvajanje IT Storitvev.

VII/3 Obveznost informiranja posameznikov o obdelavi osebnih podatkov pri uporabi IT Storitvev, kot jo zahtevata 13. in 14. člen Splošne uredbe o varstvu podatkov, je izključno na strani Sopogodbjenika - upravljavca.

VII/4 Družba A1 za namen izvajanja IT Storitvev lahko obdeluje naslednje primeroma naštete kategorije podatkov: ime in priimek uporabnika; telefonska števila; e-naslov; uporabniško ime; IP naslov naprave, ime naprave, MAC naslov.

VII/5 Družba A1 se kot obdelovalec osebnih podatkov zaveda, da brez izrecnih in dokumentiranih navodil Sopogodbjenika kot upravljavca, npr. odobritve Sopogodbjenika ali specifične zahteve po pravu Unije ali države članice, ki velja za Družbo A1, v okviru Pogodbe ne sme:

- prenašati osebnih podatkov upravljavcu ali obdelovalcu v tretji državi ali mednarodni organizaciji;
- prenašati osebnih podatkov podobdelovalcu v tretji državi ali mednarodni organizaciji;
- omogočiti obdelavo osebnih podatkov obdelovalcu v tretji državi ali mednarodni organizaciji.

VII/6 Družba A1 bo obdelovala osebne podatke samo na podlagi dokumentiranih navodil Sopogodbjenika, razen, če odstopanje od tega od njega zahteva pravo Unije ali države članice, ki velja za Družbo A1. Sopogodbjenik navodila, poleg teh, ki so že vsebovana v teh Posebnih pogojih in Pogodbi ter njenih prilogah, Družbi A1 posreduje pisno, praviloma v elektronski obliki, na naslov kontaktne osebe, določene v Pogodbi. Če bi Družba A1 menila, da so navodila Sopogodbjenika v nasprotju s predpisi o varstvu osebnih podatkov, bo Sopogodbjenika o tem nemudoma obvestila.

VII/7 Družba A1 mora pri izvrševanju določil Pogodbe z organizacijskimi, tehničnimi in logično-tehničnimi postopki in ukrepi zagotoviti tako varnost osebnih podatkov, da se preprečuje slučajno ali namerno nepooblaščen uničevanje podatkov, njihova sprememba ali izguba ter nepooblaščen obdelava, in sicer:

- z varovanjem prostorov, v katerih se nahajajo osebni podatki, ter strojne in programske opreme, ki omogoča dostop do teh podatkov:
 - prostori in strojna ter programska oprema morajo biti varovani z organizacijskimi ter fizičnimi in tehničnimi ukrepi, ki onemogočajo nepooblaščenim osebam dostop do podatkov,

- prostori morajo biti fizično varovani, npr. s kontrolo vstopa z vstopno kartico, videonadzorom vstopa, alarmom gibanja po prostorih, fizičnim varovanjem varnostnika itd.,
- dostop v prostore je dovoljen le tistim zaposlenim, katerih pravica do vstopa v posamezni prostor izhaja iz notranjega akta Družbe A1;
- z varovanjem systemske in aplikativne programske opreme, s katero se obdelujejo osebni podatki:
 - dostop do programske opreme mora biti varovan s sistemom gesel za avtorizacijo in identifikacijo uporabnikov, ki omogoča dostop samo določenim pooblaščenim delavcem,
 - program oziroma aplikacija mora biti sestavljen tako, da je obdelava podatkov ponovljiva ter da ob prekinitvi obdelav ne pride do izgube, uničenja ali sprememb podatkov,
 - vsak nov program ali spremembo pri obstoječih programih je treba pred redno uporabo testirati na testnem vzorcu - razvojni programi in testne podatkovne zbirke morajo biti ločene od produkcijskega okolja;
- z varovanjem podatkovnih nosilcev:
 - osebni podatki morajo biti hranjeni v varovanih prostorih, izven varovanih prostorov (hodniki, skupni prostori ipd.) pa morajo biti vedno zaklenjeni v ognjevarni in protivlomno zaščiteni omari;
- z varovanjem pri prenosu po telekomunikacijskih omrežjih:
 - osebni podatki morajo biti pri prenosu po telekomunikacijskih sredstvih in omrežjih zaščiteni;
- da se zagotavlja učinkovit način blokiranja, uničenja, izbrisa ali anonimiziranja osebnih podatkov;
- da se omogoča poznejše ugotavljanje, kdaj so bili posamezni podatki vneseni v zbirko osebnih podatkov, uporabljeni ali drugače obdelani in kdo je to storil (za čas petih letih od posamične aktivnosti obdelave osebnih podatkov).

VII/8 Vsi ukrepi se izvajajo z namenom, da se zagotovi stalna zaupnost, celovitost, nespremenljivost (integriteta), razpoložljivost podatkov (v primeru fizičnega ali tehničnega incidenta) in odpornost sistemov za obdelavo osebnih podatkov.

VII/9 Skladno z določbami člena 32 Splošne uredbe o varstvu podatkov bo tudi Družba A1 - neodvisno od Sopogodbena - ocenila tveganja za pravice in svoboščine posameznikov, ki izhajajo iz obdelave osebnih podatkov, ki ji jo je poveril Sopogodbena, in uveljavila ukrepe za njihovo ublažitev. Med drugim bo tudi redno ocenjevala in vrednotila učinkovitost tehničnih in organizacijskih ukrepov za zagotavljanje varnosti obdelave.

VII/10 Družba A1 mora, kadar to izhaja iz narave obdelave, pomagati Sopogodbenu pri izpolnjevanju njegovih obveznosti, da odgovori na zahteve za uresničevanje pravic posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki kot je na primer posredovanje informacij, ki jih je potrebno zagotoviti posamezniku, pravice do izbrisa, pravice do popravka, pravice do omejitve obdelave, obveznost obveščanja v zvezi s popravkom ali izbrisom osebnih podatkov ali omejitvijo obdelave ter pravice do prenosljivosti obdelave. Po splošnem ali posamičnem navodilu Sopogodbena mora Družba A1 vse obveznosti do posameznika izvajati v skladu z navodili neposredno v odnosu do posameznika.

VII/11 Družba A1 je dolžna voditi evidenco dejavnosti obdelave, ki jih izvaja v imenu Sopogodbena, in vsebuje: naziv in kontaktne podatke podobdelovalca in pooblaščne osebe za varstvo podatkov, vrste obdelave, ki se izvajajo v imenu Sopogodbena, prenose osebnih podatkov v tretjo državo ali mednarodno organizacijo, vključno z identifikacijo te tretje države ali mednarodne organizacije in dokumentacijo o ustreznih zaščitnih ukrepih ter splošni opis tehničnih in organizacijskih varnostnih ukrepov pri podobdelovalcu.

VII/12 Družba A1 je dolžna v primeru seznanitve s kršitvijo varstva osebnih podatkov, brez nepotrebne odlašanja, najkasneje v 24-ih urah potem, ko se je seznanila s kršitvijo, pisno o tem obvestiti Sopogodbnika. Pisno obvestilo mora vsebovati:

- naravo kršitve varnosti osebnih podatkov, po možnosti tudi kategorije in približno število zadevnih posameznikov, na katere se nanašajo osebni podatki, ter vrste in približno število zadevnih evidenc osebnih podatkov;
- verjetne posledice kršitve varnosti osebnih podatkov;
- ukrepe, ki naj jih Sopogodbnik sprejme ali katerih sprejetje Družba A1 predlaga Sopogodbniku za obravnavanje kršitve varnosti osebnih podatkov, pa tudi, kadar je smiselno, ukrepe za ublažitev morebitnih škodljivih učinkov kršitve.

VII/13 Družba A1 mora dati Sopogodbniku na voljo vse informacije, ki dokazujejo izpolnjevanje obveznosti iz Pogodbe ter mora Sopogodbniku ali drugemu revizorju, ki ga pooblasti Sopogodbnik, omogočiti izvajanje revizij, tudi drugih pregledov skladnosti obdelave s predpisi in navodili Sopogodbnika ter pri njih sodelovati.

VII/14 Družba A1 lahko samo po predhodnem pisnem soglasju Sopogodbnika poveri posamezna opravila v zvezi z obdelavo osebnih podatkov podobdelovalcu, ki je registriran za opravljanje takšne dejavnosti in zagotavlja ustrezne postopke in ukrepe za varovanje osebnih podatkov.

VII/15 Družba A1 je dolžna pri izpolnjevanju predmeta Pogodbe ravnati s skrbnostjo dobrega strokovnjaka. Družba A1 ne odgovarja za škodo, ki je pri izpolnjevanju Pogodbe povzročena s strani Sopogodbnika. Če je za nastalo škodo ali otežitev položaja Družbe A1 kriv tudi Sopogodbnik oziroma kdo drug, za katerega je Sopogodbnik odgovoren, se odškodninska odgovornost Družbe A1 temu ustrezno zmanjša (v obsegu, kot je višino škode mogoče pripisati Sopogodbniku oziroma osebi, za katero je Sopogodbnik odgovoren). Družba A1 ne odgovarja za izgubo, poškodbo, ali drugo obliko spremembe osebnih podatkov, do katere je prišlo zaradi Višje sile.

VII/16 Družba A1 je dolžna skrbeti, da bodo zaposleni in drugi posamezniki, ki opravljajo dela ali naloge obdelave osebnih podatkov, varovali vse podatke, s katerimi se seznanijo pri opravljanju njihovih del in nalog, kot poslovno skrivnost (kot zaupne/tajne). Dolžnost varovanja tajnosti osebnih podatkov te osebe obvezuje tudi po prenehanju zaposlitve oziroma opravljanja del ali nalog pogodbene obdelave.

VII/17 Družba A1 lahko razkrije podatke, ki jih za Sopogodbnika obdeluje po Pogodbi samo tistim osebam, ki neposredno sodelujejo pri izvrševanju te Pogodbe, in ki so se zavezale k zaupnosti ali so ustrezno statusno-pravno zavezane glede zaupnosti in samo glede na izkazano potrebo po dostopu do podatkov. Seznam oseb, katerim je omogočen dostop do osebnih podatkov vodi Družba A1 in je lahko predmet pregleda s strani Sopogodbnika. Na podlagi pregledov bo dostop do osebnih podatkov ukinjen, če ni več potreben, s čimer osebni podatki zadevnim osebam ne bodo več dostopni.

VII/18 V primeru prenehanja oziroma odpovedi Pogodbe mora Družba A1 nemudoma prenehati obdelovati osebne podatke Sopogodbnika. Izjemoma jih lahko obdeluje le še zaradi dokončanja začelih poslov po Pogodbi, ki jih je dolžan zagotoviti. V primeru prenehanja oziroma odpovedi Pogodbe mora Družba A1 vse osebne podatke takoj vrniti Sopogodbniku, morebitne kopije teh podatkov pa mora takoj uničiti razen, če da Sopogodbnik drugačna pisna navodila.

VIII. Spremembe Pogodbene dokumentacije in IT Storitve

VIII/1 Družba A1 ima pravico Pogodbno dokumentacijo ali njen del kadar koli spremeniti v skladu z lastno odločitvijo in po postopku kot je določen v Splošnih pogojih. Prav tako ima Družba A1 pravico kadar koli spremeniti vsebino, pogoje, način izvajanja in katere koli druge elemente IT Storitve oziroma njihovega posameznega dela.

IX. Končne določbe

IX/1 Ti Posebni pogoji začnejo veljati z dnem 1. 7. 2024 in v celoti nadomeščajo Posebne pogoje za izvajanje IT Storitvev z dne 15.6.2021, ki z dnem 30. 6. 2024 prenehajo veljati.

A1 Slovenija, d. d.