

Pogodba o naročnini za programsko opremo in storitve

Preambula

Ta Pogodba o naročnini za programsko opremo in storitve (»Pogodba«) med podjetjem HILTI SLOVENIJA, trgovsko podjetje, d.o.o., Brodišče 18, 1236 Trzin, Slovenija (»**Ponudnik storitev**«) in vami (»**Stranka**«) stopi v veljavo bodisi (i) na podlagi elektronskega sprejema Obrazca za naročilo s strani Stranke, ali (ii) na način, da je Obrazec za naročilo pisno podpisan s strani obeh Pogodbencev, ali da podpis Pogodbencev izvršita v elektronski obliki prek DocuSign (vsakič »**Datum začetka veljavnosti**«), kjer v vsakem primeru Obrazec za naročilo vsebuje in se sklicuje na pogoje te Pogodbe, vključno s Prilogo 1 (Sporazum o ravni storitev) in Prilogo 2 (Sporazum o obdelavi podatkov). Ponudnika storitev in Stranko lahko skupaj imenujemo tudi »**Pogodbenci**« ali posamično »**Pogodbena**«. Ponudnik storitev želi Stranki odobriti pravico do uporabe Programske opreme preko naročniške storitve in Stranka želi naročiti takšno Programsko opremo. Poleg Programske opreme in z njo povezanih storitev, potrebnih za zagotavljanje Programske opreme, se Pogodbenci lahko dogovorita o posebnih »**Strokovnih storitvah**«, ki jih bo Ponudnik storitev opravil v skladu s pogoji te Pogodbe.

Pogodbenci se dogovorita, upoštevaje določbe iz preambule, kot sledi:

1. Strankina uporaba storitve.

1.1 Obveznosti Ponudnika storitev. Ponudnik storitev daje Programsko opremo in Storitve, potrebne za zagotavljanje Programske opreme (Programska oprema in Storitve v nadaljevanju skupaj in posamično pa se lahko imenujejo tudi »**Storitev**« ali »**Storitve**«) na voljo Stranki, kot je opisano v Opisu storitev in v Posebnih pogojih za storitve (skupaj v nadaljevanju »**Opis storitev**«), na katere se sklicuje v Obrazcu za naročilo, in v skladu s pogoji te Pogodbe. Ponudnik storitev lahko občasno spremeni Storitve, pod pogojem, da takšne spremembe vsebinsko bistveno ne okrnijo celotne Storitve. Ponudnik storitev želi zagotoviti dostop do Programske opreme Stranki v roku dveh (2) delovnih dni po Datumu začetka veljavnosti, razen če ni v Opisu storitev drugače določeno. Programska oprema lahko obsega spletno aplikacijo, ki je Stranki zagotovljena v obliki programske opreme kot storitvene rešitve, in mobilno aplikacijo, ki jo Stranka namesti na svojo mobilno napravo. Dogovorjeni obseg in kakovost Storitve sta izključno določena v Opisu storitev. Javne izjave, ki se nanašajo na Storitve, ki jih je podal Ponudnik storitev ali njegovi zastopniki, veljajo le, če jih Ponudnik storitve izrecno pisno potrdi. Ne glede na Oddelek 7.1, informacije in specifikacije, vsebovane v Opisu storitev, ne veljajo za jamstvo ali garancijo v zvezi s kakovostjo Storitve ali kakršno koli drugo vrsto garancije, razen če jih je kot take pisno potrdil Ponudnik storitev. Ponudnik storitev lahko občasno posodablja in izboljšuje storitve; kakršne koli take Posodobitve, kar pomeni Programsko opremo, ki odpravi »**Napake**« (kot je opredeljeno v Oddelku 7.4) v Storitvah in/ali lahko vključuje manjše izboljšave Storitve, so vključene v Pogodbo. Poleg Posodobitev lahko Ponudnik storitev ponuja Nadgradnje in/ali Dodatke za storitve, kjer »**Nadgradnje**« pomenijo nove zmožnosti ali funkcionalnosti storitev in »**Dodatne storitve**« bodisi pomenijo (i) nove in/ali dodatne pakete funkcionalnosti v obliki ločenih modulov za Storitve ali (ii) integracije ali povezovalne aplikacije z drugimi programi Hilti ali programsko opremo tretjih oseb. Nadgradnje in Dodatne storitve so predmet Pogodbe samo, če jih Stranka posebej naroči in plača, kjer pa lahko veljajo dodatni pogoji.

1.2 Sistemske zahteve. Delovanje ali uporaba Storitve s strani Stranke zahteva določene Sistemske zahteve, kot je opisano v Opisu storitev, ki se lahko spremenijo po presoji Ponudnika storitev. Specifikacija Sistemskih zahtev ni del obveznosti Ponudnika storitev po tej Pogodbi. Stranka je izključno odgovorna za pridobitev vseh Sistemskih zahtev, potrebnih za delovanje ali uporabo Storitve. Ponudnik storitev ne odgovarja za težave, pogoje, zamude, okvare in druge izgube ali škodo, ki nastane zaradi tega, ker Stranka ne izpolnjuje Sistemskih zahtev in/ali je le-ta povezana z Strankinimi omejitvami povezavami, telekomunikacijskimi povezavami ali je povzročena zaradi interneta.

1.3 Pooblaščen uporabnik. Če v Opisu storitev ni drugače določeno, Pooblaščen uporabnik pomenijo Strankine zaposlene, ki jih je Stranka pooblastila za uporabo Storitve v skladu s pogoji Pogodbe (»**Pooblaščen uporabnik**«). Stranka v skladu z Oddelkom 3.3 dodeli dostop do Programske opreme svojim Pooblaščenim uporabnikom, da omogoči registracijo, dostop in uporabo storitev v skladu s pogoji te Pogodbe.

1.4 Obveznosti Stranke. Stranka mora zagotoviti, da (i) so njeni Pooblaščen uporabniki v postopku registracije vnesli popolne in točne podatke o svojem podjetju in osebi ter da niso uporabili psevdonimov (vendar ne omejeno na to), (ii) da Pooblaščen uporabniki Storitve uporabljajo v skladu s pogoji te Pogodbe in (iii) da se Pooblaščen uporabniki v razumnih mejah prizadevajo, da preprečijo nepooblaščen dostop ali uporabo Storitve s strani zaposlenih, ki se ne štejejo za Pooblaščene uporabnike ali tretjih oseb ter, da Ponudnika storitev takoj obvestijo o kakršnih koli takih nepooblaščenih dostopih ali uporabi.

2. Naročnina, plačilo in davki.

2.1 Naročnina. V zameno za to, da Ponudnik storitev opravlja Storitve, stranka plača Ponudniku storitev naročnino, kot je dogovorjena v Obrazcu za naročilo.

2.2 Plačilni pogoji. Plačilni pogoji so določeni v Obrazcu za naročilo.

2.3 Davki. Naročnina Ponudnika storitev običajno ne vključuje davkov. Stranka je odgovorna za plačilo vseh davkov na prodajo, uporabo in davkov na dodano vrednost, povezanih s prejemom Storitve po tej Pogodbi, razen davkov na podlagi bruto prejemkov, neto prihodka ali premoženja Ponudnika storitev. Če ima Ponudnik storitev obveznost plačevanja ali pobiranja davkov, za katere je Stranka odgovorna na podlagi tega Oddelka, se ustrezen znesek zaračuna Stranki in ga plača Stranka, razen če Stranka ponudniku storitev zagotovi veljavno potrdilo o oprostitvi plačila davka, ki ga je izdal ustrezni davčni organ.

3. Lastninske pravice.

3.1 Korporacija Hilti. Hilti Corporation, Feldkircherstrasse 100, FL-9494 Liechtenstein (»**Korporacija Hilti**«) ima izključno in neomejeno lastništvo ter si pridržuje vse pravice intelektualne lastnine na Storitvah, kjer pravice intelektualne lastnine pomenijo vsako običajno pravico, zakonsko in drugo pravico industrijske lastnine in pravico intelektualne lastnine, vključno z avtorskimi pravicami, blagovnimi znamkami, poslovnimi skrivnostmi, patenti in drugimi pravicami, izdanimi, upoštevanimi ali izvršljivimi v skladu z veljavnimi zakoni kjer koli po svetu in vsemih z njimi povezanih moralnimi pravicami (»**Pravice intelektualne lastnine**«). Ponudnik storitev je pooblaščen s strani Korporacije Hilti, da Stranki dodeli pravice do uporabe Storitve v skladu s pogoji te Pogodbe.

3.2 Pridržek pravic. Ob upoštevanju omejenih pravic, ki so izrecno dodeljene s to Pogodbo, se Stranki ne dodelijo nobene druge pravice, razen tistih, izrecno določenih v tej Pogodbi. Stranka si pridržuje vse pravice, pravni naslov in koristi, ki jih ima v svojih podatkih in do njih, drugi programski opremi, ki je ni Posredoval ponudnik storitev, in drugi intelektualni lastnini, do katere lahko Ponudnik storitev občasno dostopa, ko opravlja Storitve.

3.3 Dodelitev pravic. Stranki so za trajanje Pogodbe dodeljene pravice dostopa do Storitve in njihove uporabe, kot je dogovorjeno v Obrazcu za naročilo, kjer so na voljo naslednje možnosti:

- Imenovani uporabnik.** Neizključna, neprenosljiva pravica pooblastiti imenovane Pooblaščene uporabnike za oddaljeni dostop do Storitve in uporabo funkcij Storitve do količine Imenovanih uporabnikov, opredeljene v Obrazcu za naročilo. Po uradnem obvestilu Ponudniku storitev lahko Stranka zamenja imenovanega Pooblaščenega uporabnika z drugim imenovanim Pooblaščenim uporabnikom.
- Sočasni uporabnik.** Neizključna, neprenosljiva pravica odobritve oddaljenega dostopa do Storitve in uporabe funkcij Storitve z največjim številom sočasno aktivnih uporabniških sej, kot je opredeljeno v Obrazcu za naročilo. Sočasne aktivne uporabniške seje pomenijo dostop in/ali uporabo Storitve s pomočjo (i) radio frekvenčne naprave, (ii) osebnega računalnika, (iii) CRT in (iv) VDT, ki je prijavljen in povezan s Storitvami.
- Uporaba podjetja.** Neizključna, neprenosljiva pravica pooblastiti vse Strankine Pooblaščene uporabnike za oddaljeni dostop do Storitve in uporabo funkcij Storitve do največje količine, kot je opredeljena v Obrazcu za naročilo (če obstaja).

3.4 Dokumentacija. Ponudnik storitev bo na zahtevo Stranke zagotovil ustrezne priročnike za uporabnike Storitve.

3.5 Omejitve. Stranka ne sme (i) podeliti licence ali podlicence, prodati, preprodati, izposojati, dajati v zakup, prenašati, dodeliti, distribuirati, nuditi v časovni zakup, ponujati v servisnem uradu ali kako drugače dati storitve na voljo tretji osebi, razen Pooblaščenim uporabnikom; (ii) spreminjati, kopirati ali ustvarjati kakršna koli izpeljana dela na podlagi Storitve; (iii) zajemati ali zrcaliti kakršno koli vsebino, ki je del Storitve, razen za Strankine lastne intranetne ali notranje poslovne namene; (iv) izvajati obratni inženiring ali dekompilirati Storitve ali kateri koli njen del, razen če to dovoljuje veljavna zakonodaja; (v) dostopati do Storitve z namenom da bi ustvarila kakršni koli komercialno dostopen izdelek ali storitev; (vi) kopirati katerekoli lastnosti, funkcije, vmesnike ali grafiko Storitve ali katerega koli njenega dela; ali (vii) uporabljati Storitve na kakršen koli način, ki presega obseg uporabe, ki je dovoljen s to Pogodbo.

3.6 Podatki stranke. Podatki stranke pomenijo podatke ali informacije, ki so jih Stranka ali njeni Pooblaščen uporabniki posredovali ali jih naložili v povezavi s Storitvami, pri čemer Podatki stranke ne vsebujejo gradiva, ki je nespodobno, grozeče ali kako drugače krši predpise oz. je nezakonito ali škodljivo gradivo, vključno z gradivom, ki krši pravice do zasebnosti ali, ki moti delovanje Storitve ali vsebovane podatke. Med Ponudnikom storitev in Stranko, je Stranka lastnik svojih podatkov in (kolikor Podatki stranke vsebujejo osebne podatke) odgovorna kot upravljavec podatkov (v smislu veljavne zakonodaje o varstvu podatkov) za te Podatke stranke. Ponudnik storitev ne dostopa do Podatkov stranke, razen v obsegu: (i) potrebnem za odzivanje na vprašanja v zvezi s Storitvami ali drugimi tehničnimi težavami, (ii) potrebnem za posredovanje takšnih Podatkov stranke Pooblaščenim uporabnikom, (iii) kot je potrebno za izpolnjevanje njegovih obveznosti, (iv) potrebnem za izvajanje Storitve, (v) kot ga zahteva Stranka v pisni obliki, (vi) ki je drugače izrecno dovoljen s pogoji te Pogodbe (vključno s Prilogami) ali (vii) z izrecnim soglasjem Stranke. Pogodbenci se strinjata, da lahko Ponudnik storitev in/ali s Ponudnikom storitev povezane družbe uporabljajo Podatke stranke v anonimizirani obliki (tj. v obliki, ki je ni mogoče povezati s posameznim zaposlenim) za razvoj, vzdrževanje in izboljšanje Storitve in izdelkov skupine podjetij Ponudnika storitev, da bodo v času veljavnosti te Pogodbe in pozneje prilagodili izdelke in Storitve potrebam Stranke in za namene tržnega raziskovanja. Ponudnik storitev lahko dostopa do Podatkov stranke, povezanih sistemov ali omrežij in naprav v obsegu, ki je potreben za izvajanje Storitve in/ali za vzdrževanje in/ali podporo na daljavo, kot je podrobneje opisano v Prilogi 1.

3.7 Prispevek stranke. Stranka podeljuje družbi Hilti Korporacija brezplačno, po vsem svetu veljavno, prenosljivo, nepreklicno, trajno licenco, za katero je mogoče podeliti podlicenco, za uporabo ali vključitev v Storitve katerega koli od Strankinih vnosov, predlogov, zahtevkov za izboljšave, priporočil ali drugih povratnih informacij v zvezi s storitvami (»**Prispevek stranke**«) Korporacija Hilti in/ali Ponudnik storitev nista dolžni vključiti Prispevka stranke v Storitve.

4. Zaupnost.

4.1 Zaupnost. Zaupne informacije pomenijo (a) izvorno kodo Programske opreme; (b) Podatke stranke; in (c) poslovne ali tehnične informacije vsake Pogodbenice, vključno a ne omejeno na informacije, ki se nanašajo na programske načrte, oblike, stroške, cene in imena, finance, tržne načrte, poslovne priložnosti, osebe, raziskave, razvoj ali know-how. Pogodbenica ne sme razkriti ali uporabljati nobenih zaupnih informacij druge Pogodbenice za kakršne koli namene zunaj področja uporabe te Pogodbe, razen s predhodnim pisnim dovoljenjem druge Pogodbenice ali kot določeno v zakonu in (kot to dovoljuje Oddelek 4.2 spodaj). Vsaka Pogodbenica se strinja, da bo varovala Zaupne informacije druge Pogodbenice na enak način, kot štiti svoje Zaupne informacije podobne vrste in v nobenem primeru ne bo uporabljala manjše stopnje ali razumne stopnje skrbnosti in razumnih standardov tehnološke industrije).

4.2 Prisilno razkritje. Če je Pogodbenica po zakonu obvezana, da razkrije Zaupne informacije druge Pogodbenice, ji takoj pošlje predhodno obvestilo o takšnem prisilnem razkritju (kolikor je to zakonsko dovoljeno) in nudi razumno pomoč na stroške druge Pogodbenice, če druga Pogodbenica želi preprečiti ali ugovarjati razkritju.

4.3 Pravna sredstva. Če Pogodbenica razkrije ali uporabi (ali grozi, da bo razkrila ali uporabila) kakršne koli Zaupne informacije druge Pogodbenice, s čimer krši varovanje zaupnosti v skladu s to Pogodbo, ima druga Pogodbenica poleg kakršnih koli drugih pravnih sredstev, ki so na voljo, pravico do začasne prepovedi z namenom ustavitve takšnih dejanj, pri čemer se Pogodbenici strinjata, da so druga razpoložljiva pravna sredstva neustrezna.

4.4 Izjeme. Zaupne informacije ne vključujejo nobene informacije, ki: (i) je ali postane splošno znana javnosti, ne da bi se kršila kakršna koli obveznost do druge Pogodbenice; (ii) je bila pogodbenici znana pred razkritjem druge Pogodbenice, ne da bi kršila kakršno koli obveznost do druge Pogodbenice; (iii) jo je Pogodbenica neodvisno ugotovila, ne da bi kršila kakršno koli obveznost do druge Pogodbenice; ali (iv) je prejeta od tretje osebe brez kršitve obveznosti do druge Pogodbenice (pod pogojem, da se s Podatki stranke, ki vsebujejo osebne podatke, ravna v skladu s standardi, ki jih zahteva ta Pogodba (vključno s Prilogami), tudi če so iste informacije splošno znane, javno dostopne ali kako drugače dostopne Ponudniku storitev iz drugih virov).

5. Omejitve uporabe.

5.1 Omejitve pri uporabi in funkcionalnosti storitev (»**Omejitve uporabe**«) so določene v Opisu storitev in se jih mora Stranka v celoti držati in upoštevati pri uporabi storitev. Ne glede na Oddelek 8.3, se Stranka odpoveduje vsem jamčevalnim in odškodninskimi zahtevkom in pravnim sredstvom, ki izhajajo iz Strankine uporabe Storitve, ki ni bila v skladu z omejitvami uporabe.

5.2 Poslovne stranke. Storitve so izključno namenjene in zasnovane tako, da jih uporabljajo profesionalni poslovni odjemalci v gradbeništvu in podizvajalni industriji, izvedbi energetskih sistemov in vzdrževanju stavb, in niso namenjene nobeni uporabi na drugih področjih s strani poslovnih ali zasebnih končnih uporabnikov (»**Področja uporabe**«). Ne glede na Oddelek 8.3, se Stranka odpoveduje vsem jamčevalnim in odškodninskimi zahtevkom in pravnim sredstvom, ki so posledica uporabe Storitve s strani Stranke zunaj Področja uporabe.

6. Povračilo škode s strani stranke.

6.1 Povračilo škode s strani stranke. Stranka je dolžna povrniti škodo in braniti Ponudnika Storitve pred kakršnimi koli zahtevki tretjih oseb in/ali globami, ki temeljijo na: (i) Strankini uporabi Storitve na način, da krši omejitve uporabe, kot je navedeno v Oddelku 5.1 zgoraj; (ii) Strankini kršitvi veljavne zakonodaje o varstvu podatkov; ali (iii) Podatkih stranke in katerihkoli drugih informacijah ali gradivih, naloženih ali uporabljenih skupaj s Storitvami. Ponudnik storitev razumno sodeluje pri obrambi pred takšnimi zahtevki, če Stranka to zahteva, kjer Stranka povrne razumne stroške, nastale v zvezi s takšnim sodelovanjem. Stranka ima - če se tako odloči Ponudnik storitev - izključno pooblastilo za obrambo ali poravnavo zahtevka, če takšna poravnava ne vključuje nobenega plačila s strani Ponudnika storitve ali priznanja kršitve s strani Ponudnika storitve.

7. Omejena jamstva in zahtevki v primeru napak.

7.1 Jamstva Ponudnika storitev. Ponudnik storitev jamči, da so Storitve v bistvenem delu zagotovljene v skladu z Opisom storitev.

7.2 Strankina jamstva. Stranka jamči, da bo Storitve uporabljala v skladu s pogoji te Pogodbe in da njena uporaba Storitve ne pomeni neskladnosti z nobenim zakonom ali drugim predpisom.

7.3 Omejitve jamstev. Razen kot je izrecno določeno v Oddelku 7.1 zgoraj, Ponudnik storitev ne daje nobenih jamstev in izrecno zavrača vsa druga jamstva, garancije, pogoje in izjave, bodisi ustne ali pisne, izrecne ali implicitne ali nastale z uporabo Storitve, vključno z, vendar ne omejeno na, nekršenje, tržnost Storitve, njeno primernost za določen namen, izpolnjevanje zahtev Stranke ali zadovoljivo kakovost. Ponudnik storitve ne jamči, da bodo Storitve nudene neprekinjeno ali brez napak, stvarnih ali pravnih. Ponudnik storitev ne jamči, da Storitve ne bodo povzročile izgube ali škode, ki bi nastala zaradi prenosa podatkov po komunikacijskih omrežjih ali objektih.

7.4 Jamčevalni zahtevki. Stranka nemudoma pisno obvesti Ponudnika storitev o vseh domnevnih napakah Storitve, vključno z opisom domnevne napake, pri čemer izraz napaka pomeni pomembno odstopanje od jamstva v skladu z Oddelkom 7.1 zgoraj. Vse upravičene napake bo Ponudnik storitve odpravil v razumnem roku, kot ga določi Ponudnik storitve; Ponudnik storitev se lahko po lastni presoji odloči, ali bo odpravil napako s popravilom (npr. jo zaobšel) ali nadomestno dostavo. Ponudnik storitev lahko odpravi napako tudi z oddaljenimi sredstvi in v ta namen lahko dostopa do Podatkov Stranke, sistemov in/ali naprav na daljavo. Če Ponudnik storitve ne more odpraviti napake v razumnem roku, lahko Stranka (i) zahteva razumno znižanje naročnine za Storitve ali (ii), če Ponudnik storitve dvakrat zaporedno ne odpravi iste napake v razumnem roku lahko katerakoli Pogodbenica takoj odstopi Pogodbe. V tem primeru lahko Stranka zahteva odškodnino v skladu z Oddelkom 8.

8. Omejitev odgovornosti.

8.1 Izključitev objektivne odgovornosti. Objektivna odgovornost je izključena.

8.2 Omejitev odgovornosti. Odgovornost Ponudnika storitev za škodo, povzročeno iz lahke malomarnosti, je, ne glede na njeno pravno podlago, omejena na naslednji način: (i) Ponudnik storitev je odgovoren do višine naročnin, plačanih v zadnjih šestih mesecih pred nastankom škode; (ii) Ponudnik storitev ne odgovarja za škodo zaradi kršitve katere koli druge veljavne dolžne skrbnosti iz lahke malomarnosti.

8.3 Izjeme. Zgoraj omenjene omejitve odgovornosti ne veljajo za nobeno obvezno zakonsko določeno odgovornost, zlasti za odgovornost po Zakonu o varstvu potrošnikov in za krivdno povzročeno škodo zaradi smrti, telesne poškodbe ali okvare zdravja. Poleg tega se takšne omejitve odgovornosti ne uporabljajo, če in v kolikor je Ponudnik storitve podal posebna zagotovila.

8.4 Nesmiselni stroški. Oddelka 8.2 in 8.3 veljata za odgovornost Ponudnika storitev za nesmiselne (jalove) stroške.

8.5 Obveznost Stranke, da prepreči in zmanjša škodo. Ponudnik storitev bo ustvaril vsakodnevne varnostne kopije celotnega sistema, v katerem so shranjeni Podatki stranke, da omogoči obnovno teh sistemskih podatkov v primeru izgube podatkov. Vendar Ponudnik storitev ne obnovi Podatkov stranke posameznih Strank, npr. v primeru nenamerne izgube podatkov, ki jo povzroči Stranka. Stranka je zato dolžna sprejeti ustrezne ukrepe za preprečevanje in zmanjšanje škode zaradi izgube podatkov.

9. Obdobje in prenehanje.

9.1 Obdobje. Ta Pogodba začne veljati z Datumom začetka veljavnosti in se sklene za nedoločen čas (»**Obdobje**«), če ni v Obrazcu za naročilo določeno drugače.

9.2 Odpoved. Vsaka Pogodbenica lahko odpove to celotno pogodbo brez razloga s pisnim obvestilom najmanj šestdeset (60) dni pred koncem koledarskega meseca, razen, če ni v Obrazcu za naročilo določeno drugače.

9.3 Odstop od Pogodbe iz resnih razlogov. Poleg tega lahko vsaka pogodbenica odstopi od te Pogodbe iz resnih razlogov ob upoštevanju javnih zakonskih zahtev.

9.4 Posledice odpovedi/odstopa od Pogodbe. Po kakršni koli odpovedi/odstopu od Pogodbe s strani Ponudnika storitev, Stranka takoj preneha z dostopom do Storitve in druge uporabe (razen če ni drugače določeno spodaj). Odpoved/odstop ne razbremeni Stranke obveznosti plačevanja kakršne koli naročnine, ki jo je treba plačati Ponudniku storitev do datuma učinkovanja odpovedi/odstopa (z izjemo zakonske pravice Stranke, da zadrži plačila, ki so sporna v dobri veri).

9.5 Vrnitev Podatkov stranke. V času veljavnosti Pogodbe in šestdeset (60) dni po tem lahko Stranka pridobi Podatke stranke (»**Obdobje ekstrakcije**«) če ni v Opisu storitev drugače določeno. Ponudnik storitev bo - pod pogojem, da Ponudnik storitve uporablja Podatke stranke v anonimizirani obliki, kot je določeno v Oddelku 3.6, izbrisal Podatke stranke ali vsaj blokiral te podatke po poteku Obdobja ekstrakcije.

10. Določila, ki veljajo po prenehanju. Prenehanje Pogodbe ne vpliva na nobene pravice, pravna sredstva, obveznosti ali odgovornosti, ki nastanejo Pogodbeni stranki v skladu s Pogodbo, ali kakršne koli pravice ali pravna sredstva, ki izhajajo iz ali v povezavi s takim prenehanjem, kot je določeno v tej Pogodbi, niti prenehanje ne vpliva na veljavnost določb te Pogodbe, ki izrecno ali zaradi narave posla ostanejo v veljavi tudi po prenehanju Pogodbe.

10.1 Spremembe pogodbe. Ponudnik storitev si pridržuje pravico do spremembe Pogodbe in/ali naročnine (»**Sprememba**«). Če v Opisu storitev ni drugače določeno, bo Ponudnik storitev o Spremembi obvestil Stranko najmanj štiri (4) tedne vnaprej (»**Obvestilo o spremembi**«). Stranka ima pravico nasprotovati Spremembi dva (2) tedna vnaprej, pred začetkom veljavnosti Spremembe (»**Datum veljavnosti spremembe**«). Če Stranka pravočasno ne ugovarja, se to šteje kot sprejetje Spremembe in Sprememba začne veljati na Datum veljavnosti spremembe. Če Stranka pravočasno ugovarja, se lahko Ponudnik storitve odloči, da bo nadaljeval Pogodbo s Stranko pod pogoji iz te Pogodbe brez Spremembe ali pa bo odpovedal Pogodbo z učinkom na Datum veljavnosti spremembe. Ponudnik bo Stranko posebej obvestil o pravici odpovedi Ponudnika storitve, roku za ugovor Stranke, Datumu veljavnosti spremembe in o posledicah nenaspotovanja Obvestilu o spremembi.

10.2 Spremembe naročnine. Naročnina, dogovorjena v Opisu storitev, je določena za obdobje dvanajst (12) mesecev po Datumu začetka veljavnosti te Pogodbe in Ponudnik storitev v teh dvanajstih (12) mesecih ne sme povišati naročnine. Po preteku začnega obdobja dvanajstih (12) mesecev lahko Ponudnik storitev enostransko poviša Naročnino za največ tri odstotke (3 %) letno, brez upoštevanja postopka za Spremembo, kot to je določeno v Oddelku 10.1 zgoraj in brez Strankine pravice do ugovora.

11. Pogoji brezplačnih storitev.

11.1 **Brezplačne storitve.** Ponudnik storitev lahko zagotovi določene storitve brezplačno, kot je določeno v Opisu storitev (**»Brezplačne storitve«**).

11.2 **Posebni pogoji.** Za Brezplačne storitve se uporabljajo naslednji posebni pogoji in prevladajo v primeru nasprotja z drugimi določbami te Pogodbe:

a) **Izključitev jamčevanja.** V odstopanju od Oddelka 7.1 zgoraj, Ponudnik storitev s to določbo izključuje, razen goljufivo prikritih napak, vse izjave, jamstva, garancije in pogoje, bodisi ustne ali pisne, izrecne ali implicitne ali nastale iz uporabe Storitve, vključno z, vendar ne omejeno na nekršnje, tržnost Storitve, njeno primernost za določen namen, izpolnjevanje zahtev Stranke ali zadovoljivo kakovost. Ponudnik storitve ne jamči, da bodo storitve nudene neprekinjeno ali brez napak, stvarnih ali pravnih. Ponudnik storitev ne jamči, da Storitve ne bodo povzročile izgube ali škode, ki bi nastala zaradi prenosa podatkov po komunikacijskih omrežjih ali objektih.

b) **Omejitev odgovornosti.** Ob upoštevanju Oddelka 8.3 in v odstopanju od Oddelka 8.2 in 8.4, je, ne glede na njeno pravno podlago, v celoti izključena odgovornost Ponudnika storitev za škodo, povzročeno iz lahke malomarnosti, vključno z nesmiselnimi (jalovimi) stroški.

c) **Sporazum o ravni storitve.** Sporazum o ravni storitev iz Priloge 1 se ne uporablja za Brezplačne storitve.

12. Varstvo podatkov.

12.1 **Varstvo podatkov.** V zvezi z Obdelavo Podatkov stranke za namene te Pogodbe se Ponudnik storitev in Stranka strinjata, da bosta sklenila sporazum o obdelavi podatkov, kot je določeno v Prilogi 2 (Sporazum o obdelavi podatkov).

13. Storitve, ki jih ne nudi Hilti

13.1 **Nakup izdelkov in storitev, ki jih ne nudi Hilti.** Ponudnik storitev ali tretje osebe lahko dajo na voljo izdelke ali storitve tretjih oseb, vključno na primer s priključki, dodatki, implementacijo in drugimi svetovalnimi storitvami (**»Storitve, ki jih ne nudi Hilti«**). Vsaka pridobitev takšnih izdelkov ali storitev s strani Stranke in vsaka izmenjava podatkov med Stranko in katerim koli ponudnikom takšnih Storitve, ki ni Hilti (**»Ponudnik, ki ni Hilti«**) je izključno med Stranko in ustreznim Ponudnikom, ki ni Hilti. Ponudnik storitev ne jamči in ne podpira Storitve, ki jih ne nudi Hilti, ne glede na to, ali jih Ponudnik storitev določi kot »certificirane« ali kako drugače, razen če ni v Obrazcu za naročilo izrecno določeno drugače.

13.2 **Storitve, ki jih ne nudi Hilti in Podatki stranke.** Če se Stranka odloči za uporabo storitev, ki jih ne nudi Hilti, s Storitvami, Stranka podeli Ponudniku storitev dovoljenje, da dovoli storitvam, ki jih ne nudi Hilti in njihovem ponudniku dostop do Podatkov stranke, kot je potrebno za medsebojno delovanje teh storitev, ki jih ne nudi Hilti s Storitvami. Med Stranko in Ponudnikom, ki ni Hilti, se uporabljajo ločeni pogoji glede uporabe takšnih Storitve, ki jih ne nudi Hilti, in Stranka je odgovorna za oceno, ali takšni pogoji s Ponudnikom, ki ni Hilti, zagotavljajo ustrezno zaščito in dostop do Podatkov stranke, ter določajo odgovornost za kakršno koli razkritje, spremembo ali izbris Podatkov stranke s strani Ponudnika, ki ni Hilti, ali kakršno koli kršitev zakonodaje o varovanju podatkov ter pravil, ki bi bila posledica dostopa Ponudnika, ki ni Hilti, do Podatkov stranke. Ponudniki, ki niso Hilti, se ne štejejo za podizvajalce ali podobdelovalce (kot je opredeljeno v Sporazumu o obdelavi podatkov) Ponudnika storitev, niti katere od z njim povezanih družb. Niti Ponudnik storitev niti z njim povezane družbe niso odgovorne za kakršno koli razkritje, spreminjanje, okvaro, izgubo ali izbris Podatkov stranke ali kakršno koli kršitev veljavnih zakonov in predpisov o varstvu podatkov, ki so posledica dostopa do Storitve, ki jih ne nudi Hilti ali njihovih ponudnikov.

13.3 **Integracija s Storitvami, ki jih ne nudi Hilti.** Storitve lahko vsebujejo funkcije, zasnovane za sodelovanje s Storitvami, ki jih ne nudi Hilti. Za uporabo takšnih funkcij se od Stranke lahko zahteva, da od svojih ponudnikov pridobi dostop do takšnih Storitve, ki jih ne nudi Hilti, od Ponudnika storitev pa lahko zahteva dostop do računov Strank v teh Storitvah, ki jih ne nudi Hilti. Ponudnik storitev ne more zagotoviti nadaljnje razpoložljivosti takšnih funkcij Storitve in jih lahko preneha zagotavljati, ne da bi Stranki dal pravico do povračila, dobropisa ali drugega nadomestila, če na primer in brez omejitev na to, Ponudnik storitev, ki niso Storitve, ki jih nudi Hilti, preneha dajati storitve na voljo za medsebojno delovanje z ustreznimi funkcijami Storitve na način, ki je sprejemljiv za Ponudnika storitev.

14. Strokovne storitve.

14.1 **Strokovne storitve.** Stranka lahko naroči Strokovne storitve, kot jih ponuja Ponudnik storitev. Ponudnik storitev in Stranka se dogovorita o celotnem obsegu Strokovnih storitev, vključno z nadomestilom za Strokovne storitve, v Obrazcu za naročilo ali prek posebnega delovnega naloga (**»Delovni nalog«**), kjer so navedeni časovni okvirji in nadomestila za Strokovne storitve, le informativne narave.

14.2 **Posebni pogoji.** Za Strokovne storitve se uporabljajo naslednji posebni pogoji in imajo prednost v primeru nasprotja z drugimi določbami te Pogodbe:

a) **Delovni nalog.** Ponudnik storitve in Stranka se lahko dogovorita o Delovnem nalogu v pisni obliki ali pa Ponudnik storitve Stranki pošlje predlog Delovnega naloga po e-pošti in stranka sprejme takšen predlog. Ponudnik storitev bo Strokovne storitve zagotavljal sam ali s podizvajalci. Vsak Delovni nalog bo tvoril sporazum, ločen od vseh drugih Delovnih nalogov, za vsak Delovni nalog pa veljajo pogoji Pogodbe.

b) **Kvalifikacija Strokovnih storitev.** Če se Pogodbenici pisno ne dogovorita drugače (kolikor je to zakonsko mogoče) ali če ni dvoma o kvalifikaciji pogodbe, se Strokovne storitve štejejo za storitve in ne kot pogodba o delu. Če so določene Strokovne storitve, dogovorjene ali kvalificirane kot pogodba o delu, velja jamčevalno obdobje dveh (2) let. V takšnem jamčevalnem obdobju lahko Ponudnik storitve za Stranko brezplačno znova izvede neskladne dele Strokovnih storitev ali se odpove ali vrne, če je primerno, kakršno koli nadomestilo za Strokovne storitve, določeno ali plačano za neskladne dele Strokovnih storitev.

c) **Obveznosti Stranke.** Stranka mora zagotoviti ustrezno sodelovanje v zvezi z zagotavljanjem Strokovnih storitev. Takšno sodelovanje in podpora Stranke vključuje, vendar ni omejeno na: (i) razumno stopnjo odzivnosti na zahteve in komunikacije Ponudnika storitev; (ii) v razumnem roku posreduje Ponudniku storitev ustrezno in natančno dokumentacijo in informacije; (iii) takojšen pregled Strokovnih storitev, ki jih izvaja Ponudnik storitev; (iv) pod pogojem, da Ponudnik storitev zahteva določeno strojno in programsko okolje, dajanje na razpolago vseh dovoljen in licenc ustreznih oseb (na primer potrebnih licenc za programsko opremo tretjih oseb), ki omogočajo Ponudniku storitev, da zagotavlja Strokovne storitve. Če in kolikor Ponudnik storitev za izvajanje pogodbenih storitev potrebuje tehnično infrastrukturo ali dostop do sistemov Stranke, se Ponudnik storitev in Stranka dogovorita o posebnostih ustreznega Delovnega naloga. Stranka bo osebju Ponudnika storitev odobrila dostop do Strankinih prostorov in tehnične infrastrukture ter brezplačno dala na razpolago dodatni pisarniški prostor in opremo v obsegu, ki je potreben za izvajanje pogodbenih storitev. Če Stranka ne izvede naloga za sodelovanje po tem razdelku, Ponudnik storitev ne odgovarja za kakršne koli posledice, ki bi iz tega nastale, vključno s kakršnimi koli zamudami.

d) **Obdobje in prenehanje.** Vsa naročila za Strokovne storitve bodo ostala veljavna za obdobje, ki je določeno v Obrazcu za naročilo ali ustreznem Delovnem nalogu ali - če tak čas ni določen - do zaključka ustreznih Strokovnih storitev.

15. Splošne določbe.

15.1 **Odnos med Pogodbenicama.** Pogodbenici sta neodvisni pogodbeni stranki. Ta Pogodba ne ustvarja niti ni namenjena oblikovanju partnerstva, franšize, skupnega podjetja, agencijskega, fiduciarnega ali delovnega razmerja med Pogodbenicama.

15.2 **Opredelitve.** Izrazi z veliko začetnico imajo pomen, kot je opredeljen v oklepajih (**»...«**).

15.3 **Obvestila.** Če ni v tej Pogodbi drugače določeno, morajo biti vsa obvestila po tej Pogodbi vsaj v besedilni obliki (npr. e-pošta). Ponudnik storitev bo takšna Obvestila dostavil po e-pošti na naslov(e) in kontaktne osebo(e), ki jih je navedla Stranka ob registraciji Strankinega računa za Storitve pri Ponudniku storitve. Poleg tega lahko Ponudnik storitev Stranko obvesti neposredno v Storitvah ali z dostopom do informacij na spletni strani Ponudnika storitev. Pogodbenici se takoj obvestita o vseh spremembah kontaktnih podatkov, ki sta jih druga drugi posredovali. Če Stranka redno ne posodablja svojih kontaktnih podatkov, lahko Stranka ne prejme Posodobitev, Nadgradenj ali pomembnih informacij o storitvah.

15.4 **Ločljivost.** Če je katere koli določba te Pogodbe neveljavna, nezakonita ali neizvršljiva v kateri koli jurisdikciji, taka neveljavnost, nezakonitost ali neizvršljivost ne vpliva na noben drug pogoj ali določbo te Pogodbe ali razveljavi ali povzroči neizvršljivost takšnega pogoja ali določbe v kateri koli drugi jurisdikciji. Ob ugotovitvi, da je kateri koli pogoj ali druga določba neveljavna, nezakonita ali neizvršljiva, se Pogodbenici zavežeta k pogajanjem v dobri veri, da bosta to Pogodbo prilagodili čim bolj natančno na medsebojno sprejemljiv način, da bi bila ta zasnovana, v največji možni meri kot je Pogodba prvotno predvidevala. Če ta Pogodba vsebuje pravne praznine, se šteje, da so dogovorjene za zapolnitev teh pravnih prazin veljavne zakonske določbe, za katere bi se Pogodbenice dogovorile, v skladu z gospodarskimi cilji Pogodbe in njenim namenom, če bi se zavedale pravnih prazin.

15.5 **Odpoved in kumulativna pravna sredstva.** Neuveljavljanje ali zamuda, s strani katerekoli od Pogodbenic, pri izvajanju katere koli pravice iz te Pogodbe ne pomeni odpovedi tej pravici. Razen kjer to ni izrecno navedeno v tem dokumentu, so pravna sredstva navedena v tej Pogodbi dodatna in ne izključujejo katerihkoli drugih pravnih sredstev.

15.6 **Podizvajalci.** Ponudnik storitev lahko za izvajanje Storitve uporabi podizvajalce. Če izvajanje Storitve podizvajalcev zahteva obdelavo osebnih podatkov, veljajo zahteve in obveznosti, določene v Sporazumu o obdelavi podatkov.

15.7 **Nadaljnji prenos pravic.** Pogodbenica ne sme brez predhodnega pisnega soglasja druge Pogodbenice (katere soglasje ne sme biti neupravičeno zadržano) prenesti svojih pravic ali obveznosti iz te Pogodbe, bodisi na podlagi zakona ali kako drugače. Ne glede na zgoraj navedeno ima Ponudnik storitev pravico, da kadarkoli in brez kakršnegakoli soglasja Stranke odstopi katerekoli terjatve, ki izhajajo iz te Pogodbe, in vsa zavarovanja in stranske pravice v zvezi s to Pogodbo tretjim osebam, pri čemer Stranka ni upravičena do pobovanja, razen nespornih ali pravno utemeljenih lastnih terjatev s terjatvami Ponudnika storitev ali tretjih oseb, ki jim je Ponudnik storitev odstopil svoje pravice in/ali nanje prenesel svoje obveznosti iz te Pogodbe.

15.8 **Veljavno pravo in krajevna pristojnost.** Za to Pogodbo se uporablja izključno zakonodaja Slovenije, izključujoč Konvencijo Združenih narodov o mednarodni prodaji blaga. Izključno krajevno pristojno, za spore v zvezi s to Pogodbo, je sodišče registriranega sedeža Ponudnika storitev. Vendar pa ima Ponudnik storitev pravico vložiti tožbo na sodišču, ki je krajevno pristojno glede na kraj poslovnega naslova Stranke. Obe Pogodbenici priznavajo pristojnost teh sodišč in se odpovejo morebitnim ugovorom krajevne nepristojnosti.

15.9 **Nadaljnja določila.** Ustrezni Obrazec za naročilo, vključno z Opisom storitev, na katerega se sklicuje ta Pogodba in njene Priloge, predstavljajo celotni sporazum med Pogodbenicama, glede vsebine te Pogodbe. Dogovori, izjave, jamstva, objave ali zaveze, razen izrecno določenih v tej Pogodbi, ne obstojijo. Ta Pogodba nadomešča vse predhodne

sporazume, predloge ali izjave, pisna ali ustna v zvezi z njeno vsebino. V primeru nasprotja med to Pogodbo in enim ali več dokumenti, ki so priloženi k njej ali na katere se sklicuje, se dokumenti razlagajo dosledno, v kolikor je to smiselno, vendar pa imajo v obsegu kakršne koli neskladnosti prednost v naslednjem vrstnem redu: (1) Obrazec za naročilo, (2) Opis storitev, (3) ta Pogodba in (4) njene Priloge. Razen, ko je drugače zapisano v tej Pogodbi, nobeni pogoji in določila, navedeni v Strankinem obrazcu za naročilo ali v katerikoli Strankini dokumentaciji, vezani na naročilo, niso vključeni v to Pogodbo in ne predstavljajo dela le-te, ampak se bodo vsi taki pogoji in določila smatrali za nične.

15.10 Zahtevana oblika. Razen ustnih dogovorov po sklenitvi Pogodbe nobena sprememba, dopolnitev ali opustitev katere koli določbe te Pogodbe ne bo učinkovita razen, če je dogovorjena v besedilni obliki (npr. po e-pošti, obvestilih itd.) ali je podana pisno s strani Stranke, proti kateri se taka sprememba, dodatek ali opustitev uvaja. Šteje se, da prenos po telefaksu, e-pošti ali kateri koli drugi enakovredni obliki elektronske izmenjave ali izvršitve izpolnjuje takšno zahtevo. Pogodbenice poleg tega potrjujejo in se strinjajo, da je to Pogodbo mogoče podpisati, izmenjati, hraniti in obdelati z uporabo katerega koli obrazca enostavnih ali naprednih e-podpisov (npr. DocuSign itd.) in da takšni e-podpisi izpolnjujejo zahteve pisne oblike. Pogodbenici se strinjata, da ne bosta izpodbijali verodostojnosti ali pravilnosti izključno iz razloga, če je Obrazec za naročilo in/ali Pogodba podpisana samo v elektronski obliki.

15.11 Višja sila. Nobena Pogodbenica ni odgovorna za zamudo ali neizpolnitev katere koli svoje obveznosti iz te Pogodbe (razen plačila denarja), če je takšna zamuda ali neizpolnitev posledica vzrokov, ki niso pod razumnim nadzorom, vključno z naravnimi katastrofami, požari, poplavami, pandemijami, potresi, delavskimi stavkami, vojno, terorizmom ali državljanskimi nemiri (»Višja sila«). Vsaka Pogodbenica mora, če je mogoče, takoj pisno obvestiti drugo, če dogodek Višje sile vpliva ali bo vplival nanjo. Če dogodek Višje sile traja neprekinjeno 60 dni, lahko katerakoli Pogodbenica odpove to Pogodbo.

Priloga 1 (Sporazum o ravni storitev) k pogodbi o naročnini za programsko opremo in storitve

1. Razpoložljivost storitev

1.1. Sporazumi o ravni storitev glede ciljne mesečne razpoložljivosti

Ponudnik storitev bo uporabil gospodarsko razumna prizadevanja, da bo Storitve zagotavljal štiriindvajset (24) ur na dan, sedem (7) dni na teden (24/7), s ciljnimi mesečnimi časovnimi delovanji petindevedeset odstotkov (95 %), kar pomeni, da je ciljni dostop do Storitve (spletna aplikacija ali aplikacija za pametne telefone) zagotovljen 95 % časa v celotnem koledarskem mesecu (»Sporazumi o ravni storitev glede ciljne mesečne razpoložljivosti«). Stranka se strinja, da so Sporazumi o ravni storitev glede ciljne mesečne razpoložljivosti le cilji, in za njih ni mogoče jamčiti.

Iz navedenih Sporazumov o ravni storitev glede ciljne mesečne razpoložljivosti so izključeni: (i) Načrtovani izpad storitev (kot je določeno v Oddelku 1.2 spodaj) in (ii) vsakršna nerazpoložljivost, ki jo povzročijo okoliščine, ki niso pod razumnim nadzorom Ponudnika storitev, vključno z, vendar ne omejeno na dogodke višje sile, pandemije, ukrepi vlade, poplave, požare, potrese, državljanske nemire, teroristična dejanja, stavke ali druge delavske probleme (razen tistih, ki vključujejo zaposlene pri Ponudniku storitev), napade, ki povzročajo zavrnitev storitve, pa tudi napake ali zamude v zvezi z računalniki, telekomunikacijami, ponudniki internetnih storitev ali gostiteljskih objektov, ki vključujejo strojno opremo, programsko opremo ali napajalne sisteme, ki niso v lasti Ponudnika storitev ali znotraj razumnega nadzora.

1.2. Načrtovani izpad storitev.

Zaradi podpore ali vzdrževanja storitve (vključno z, vendar ne omejeno na uvedbo posodobitev) lahko pride do Načrtovanega izpada storitev. Ponudnik storitev, kolikor je to razumno izvedljivo, načrtuje Načrtovani izpad storitev izven splošnega delovnega časa. Ponudnik storitev si bo v dobri veri prizadeval, da Stranko o takem Načrtovanem izpadu storitev obvesti čim prej, vendar najmanj štiriindvajset (24) ur vnaprej z ustreznimi sredstvi (npr. po e-pošti ali telefonu).

1.3. Nenačrtovani izpad storitev.

V primeru Nenačrtovanega izpada storitev pod nadzorom Ponudnika storitev ali izven njega, si Ponudnik storitev v dobri veri prizadeva Stranki poslati obvestilo o tem. Ponudnik storitev si nadalje v dobri veri prizadeva zagotoviti razumna obvestila o napredu obnove storitve in Stranko obvestiti takoj, ko je Storitve zopet na voljo.

2. Podpora

2.1. Stopnje resnosti zahtev za podporo

Zahteve za podporo se lahko podajo za Napake storitve (Stopnja resnosti 1-4, kot je opisano spodaj) in za splošna vprašanja v zvezi s Storitvijo (Stopnja resnosti 4, kot je opisano spodaj). V primeru zahteve za podporo se resnost določi v skladu z naslednjimi spodnjimi opredelitvami (»Stopnje resnosti«):

Resnost 1. Uporaba storitve s strani Stranke se ustavi ali je tako močno prizadeta, da Stranka ne more razumno nadaljevati dela. Stranka doživi popolno izgubo Storitve. Operacija je ključnega pomena za poslovanje, razmere pa so izredne. Zahteva za storitev Resnost 1 ima eno ali več naslednjih značilnosti:

- Vsi ali večina podatkov je poškodovana, kar Stranki onemogoča delo s programsko opremo (spletna aplikacija in aplikacija za pametne telefone).
- Vse funkcije ali večina funkcij ni na voljo; ni nameščene varnostne kopije sistema
- Programska oprema (spletna aplikacija in aplikacija za pametne telefone) se ustavi za nedoločen čas, kar povzroča nesprejemljive ali nedoločene zamude pri virih ali odzivu
- Programska oprema (spletna aplikacija in aplikacija za pametne telefone) ni na voljo, razen napovedanih Načrtovanih in/ali sporočenih Nenačrtovanih izpadov storitev

Resnost 2. Stranka doživi resno izgubo storitve. Pomembne funkcije Storitve niso na voljo in ni sprejemljive rešitve; vendar se lahko operacije nadaljujejo na omejen način. Zahteva za storitev Resnost 2 ima eno ali več naslednjih značilnosti:

- Pomembne funkcije niso na voljo; varnostna kopija sistema je nameščena
- Programska oprema (spletna aplikacija in aplikacija za pametne telefone) ima velike zamude pri delovanju, začasne prekinitve

Resnost 3. Stranka doživi manjšo izgubo storitve. Učinek je nevspešnost, zaradi katere bo morda potrebna rešitev za obnovo funkcionalnosti.

Resnost 4. Zahteve, ki ne naslavlajo Napake storitev, so pa povezane s splošnimi informacijami o Storitvi.

2.2. Stopnje storitev glede na zahteve za podporo.

Ponudnik storitev bo odgovoril na zahtevo za podporo, kot je opisano v Oddelku 2.4, in uporabil gospodarsko razumna prizadevanja za zagotovitev odgovora v časovnem okviru, opisanem v spodnji tabeli. Odzivni čas označuje čas od zahteve za podporo, ki jo Ponudnik storitve prejme po enem od Podpornih kanalov, opredeljenih v Oddelku 2.3, do prejema odziva Ponudnika storitev, ki naslavlja to težavo, bodisi tako, da zahteva dodatne informacije ali zagotavlja informacije o poteku reševanja zahteve za podporo. Odzivni časi veljajo le med Delovnim časom, razen državnih praznikov v državi sedeža Ponudnika storitev

Stopnja resnosti	Ciljni odzivni čas
Resnost 1	Štiri (4) ure
Resnost 2	En (1) dan
Resnost 3	Dva (2) dni
Resnost 4	Štiri (4) dni

2.3.

Podporni kanali.

Ponudnik storitev bo nudil telefonsko in e-poštno podporo prek Storitve za stranke Ponudnika storitev (»Podporni kanali«) med določenim Delovnim časom. Zaradi zagotovitve, da bo Ponudnik storitev namenil resnosti 1-3 ustrezno pozornost, morajo biti te zahteve za podporo sporočene po telefonu prek številke za podporo strankam. Zahteve za podporo resnosti 4 se lahko sporočijo tudi po e-pošti. Kontaktni podatki in Delovni čas so objavljeni na spletu na www.hilti.si.

2.4. Opis postopka podpore .

Ponudnik storitev beleži zahtevo za podporo z ustrezno začetno Stopnjo resnosti in Stranko obvesti, da je bila zahteva za podporo zabeležena na ustrezne načine. Če bo morala Stranka zagotoviti dodatne informacije, bo Ponudnik storitev poklical Stranko in zahteval manjkajoče podatke. Za specifične zahteve za podporo Stranke ali kritične težave si bo Ponudnik storitev po najboljših močeh prizadeval, da Stranko takoj obvesti, ko najde obhodno rešitev, drugo začasno popravilo ali rešitev. Relevantne informacije v zvezi s splošnimi napakami in izboljšavami aplikacije lahko Stranka najde v splošni dokumentaciji o izdaji in ne bo proaktivno obveščena. Stopnja resnosti zahteve za podporo se lahko prilagodi med postopkom podpore.

2.5. Dostopanje do podatkov Stranke in uporaba Orodij za pomoč na daljavo.

Za zagotavljanje podpornih storitev bo morda moral Ponudnik storitev uporabljati Orodja za pomoč na daljavo ali dostopati do Podatkov stranke v skladu s Pogodbo ter veljavno zakonodajo o varstvu podatkov. S tem, ko Ponudniku storitve dovoljuje uporabo Orodij za pomoč na daljavo, Stranka soglaša, da bo Ponudniku storitve omogočila oddaljen dostop do Podatkov stranke in začasen dostop do ustreznega računalnika in/ali naprave in nadzor nad njim. Pred odobritvijo oddaljenega dostopa Ponudniku storitev, mora Stranka sprejeti ustrezne ukrepe na primer varnostno kopiranje svojih podatkov, ki se nahajajo na ustrezni napravi, in zagotovitev, da morebitni Zaupni podatki stranke, ki niso pomembni za zahtevo za podporo, niso na voljo ali se ne izmenjujejo preko seje na daljavo. Brez soglasja Stranke, Ponudnik storitev podatkov, ki niso povezani z zagotovljeno Storitvijo, ne hrani ali obdeluje v nobeni obliki.

2.6. Postopek stopnjevanja.

Če Stranka v dobri veri verjame, da Stranka ni prejela kakovostne ali pravočasne pomoči v odgovor na zahtevo za podporo ali da mora Stranka nujno sporočiti pomembna poslovna vprašanja, povezana s podporo, vodstvu Ponudnika storitev, lahko Stranka zahtevo po podpori stopnjuje tako, da se obrne na Ponudnika storitve in zahteva, da se zahteva za podporo stopnjuje do sodelovanja s Stranko pri razvoju akcijskega načrta.

3. Obveznosti Stranke

3.1. Razpoložljivost kontaktne osebe.

Stranka mora pri reševanju zahteve za podporo zagotoviti primerno razpoložljivost kontaktne osebe.

3.2. Obvestila o napredu postopka.

Stranka mora zagotoviti, da Ponudniku storitev sporoči naslednje spremembe / obvestila:

- vse spremembe / dodatne informacije, ki so se pojavile / postale dostopne od vložitve zahteve za podporo in vplivajo na zahtevo za podporo.
- vse spremembe v sistemskem okolju na strani Stranke, ki bi lahko vplivale na reševanje zahteve za podporo.
- v primeru, da zahteva za podporo ni več veljavna (npr. rešena).

3.3. Sistemske zahteve in najnovejše različice.

Za upravičenost do podpore storitve, mora Stranka zagotoviti skladnost z minimalnimi Sistemskimi zahtevami, ki so določene v Opisu storitev.

3.4. Sporočilo skupnosti uporabnikov.

Ponudnik storitev bo Stranko obvestil o vseh dogodkih, relevantnih za sistem (npr. sporočanje Načrtovanih izpadov storitve itd.) prek objav v Storitvah ali prek spletne strani, namenjene informacijam o Storitvah. Stranka je o tem dogodku dolžna obvestiti svoje ustrezne končne uporabnike.

3.5. Nesodelovanje.

Če Stranka ne izpolni zgoraj opisanih obveznosti, Ponudnik storitev ne odgovarja za kakršne koli posledice, ki iz tega izhajajo, vključno z, vendar ne omejeno na kakršnekoli zamude pri reševanju zahteve za podporo in/ali neizpolnjevanjem katerekoli Ravnih storitev, kot je določeno v tej Pogodbi.

3.6. Neuporaba Sporazuma o ravni storitev.

Če v Opisu storitev ni drugače določeno, se Sporazum o ravni storitev ne uporablja za (i) Storitve, ki se zagotavljajo brezplačno, (ii) Storitve, ki se zagotavljajo za mobilne aplikacije, (iii) Dodatne storitve in (iv) Storitve, ki jih ne nudi Hilti (»**Izključene storitve**«). Ponudnik storitev za Izključene storitve ne jamči za kakršno koli razpoložljivost in za Izključene storitve ne nudi nobenih Podpornih ali popravilnih storitev.

Priloga 2 (Sporazum o obdelavi podatkov)

k pogodbi o naročnini za programsko opremo in storitve

- (i) Ta Sporazum o obdelavi podatkov (»**Sporazum o obdelavi podatkov**«) je sklenjen med:
- (ii) Stranko, ki deluje kot upravljavec (»**Upravljavec**«); in
- (iii) Ponudnikom storitev, ki deluje kot obdelovalec (»**Obdelovalec**«),
- (iv) Vsak posamično »**Pogodbеница**«, skupaj »**Pogodbеници**«.

Izrazi, uporabljeni v tem Sporazumu o obdelavi podatkov, imajo enak pomen kot v Pogodbi in kakor je podrobneje določeno v tem dokumentu.

PREAMBULA

OB UPOŠTEVANJU, da se je v skladu s Pogodbo o naročnini za programsko opremo in storitve (»**Pogodba**«), sklenjeno med Obdelovalcem in Upravljavcem, Obdelovalec strinja, da bo zagotavljal storitve, kot so določene v Pogodbi in kot je podrobneje določeno v Opisu storitev tega Sporazuma o obdelavi podatkov (»**Storitve**«);

OB UPOŠTEVANJU, da se Obdelovalcu lahko občasno zagotovi ali ima dostop do informacij, ki se lahko štejejo za osebne podatke v smislu določb zakonodaje o varstvu podatkov;

OB UPOŠTEVANJU, da Upravljavec angažira Obdelovalca kot pooblaščenega obdelovalca, ki deluje v imenu Upravljavca, kot je določeno v čl. 28 GDPR;

DA BI Pogodbеницama omogočili izvajanje razmerja v skladu z zakonodajo, sta Pogodbеници sklenili ta Sporazum o obdelavi podatkov kot sledi:

1. Terminologija

Za namene tega Sporazuma o obdelavi podatkov se uporablja terminologija in opredelitve, ki jih uporablja GDPR. Poleg tega,

- »**Država članica**« pomeni državo, ki pripada Evropski uniji ali Evropskemu gospodarskemu prostoru;
- »**Podobdelovalec**« pomeni kateri koli nadaljnji obdelovalec, ki se nahaja znotraj ali zunaj EU / EGP, ki ga Obdelovalec angažira kot podizvajalca za izvajanje Storitve ali delov Storitve v imenu Upravljavca, če ima tak Podobdelovalec dostop do osebnih podatkov Upravljavca izključno za izvajanje podizvajalskih Storitve v imenu Upravljavca.
- »**Kršitev varnosti podatkov**« pomeni kršitev varnosti podatkov, ki vodi do naključnega ali nezakonitega uničenja, izgube, spremembe, nepooblaščenega razkritja ali dostopa do osebnih podatkov, ki se posredujejo, shranjujejo ali kako drugače obdelujejo, kar vpliva na osebne podatke Upravljavca, ki jih zajema ta Sporazum o obdelavi podatkov.

Nadaljnje opredelitve so podane v celotnem Sporazumu o obdelavi podatkov.

2. Podrobnosti obdelave

(a) Podrobnosti o postopkih obdelave, ki jih Obdelovalec zagotavlja Upravljavcu kot pooblaščen obdelovalec podatkov, (npr. predmet obdelave, narava in namen obdelave, vrsta osebnih podatkov in kategorije posameznikov, na katere se nanašajo osebni podatki) so določeni v Opisu storitev.

3. Obveznosti in odgovornosti Upravljavca

- (a) Upravljavec je odgovoren, da so dejavnosti obdelave osebnih podatkov, kot so določene v Pogodbi in v tem Sporazumu o obdelavi podatkov, zakonite, poštene in pregledne v zvezi s posamezniki, na katere se nanašajo osebni podatki, kot je določeno v opisu storitev. Dejanske osebne podatke, ki se nalagajo in / ali dajo na voljo Obdelovalcu, nadzoruje izključno Stranka, Stranka pa je izključno odgovorna, da je pridobila vsa potrebna soglasja in dovoljenja za izvajanje takšne obdelave v skladu z veljavno zakonodajo o varstvu podatkov. V primeru kakršnihkoli kršitev tega Sporazuma o obdelavi podatkov, Stranka prevzema odgovornost za vse in kakršnekoli zahtevke, ki bi bili vloženi proti Obdelovalcu.
- (b) Razen tistega, kar je zapisano v tem Sporazumu, Upravljavec deluje kot edini kontakt za Obdelovalca in je izključno odgovoren za notranje usklajevanje, pregled in predložitev navodil ali zahtev drugih upravljavcev do Obdelovalca. Obdelovalec je prost svoje obveznosti obvestiti upravljavca, ko je posredoval take podatke ali obvestilo Upravljavcu. Obdelovalec ima pravico zavrniti vsa navodila, ki jih zagotovi neposredno upravljavec, ki ni Upravljavec. Obdelovalec bo Upravljavcu služil kot edina kontaktna točka in je izključno odgovoren za notranjo koordinacijo, pregled in predložitev navodil ali zahtev Upravljavca do Podobdelovalca(ov) Obdelovalca.

4. Navodila

- (a) Obdelovalec je dolžan obdelovati osebne podatke samo v imenu Upravljavca in v skladu s tem Sporazumom o obdelavi podatkov in Pogodbo.
- (b) Navodila Upravljavca so taksativno našeta v tem Sporazumu o obdelavi podatkov in Pogodbi.

5. Obveznosti Obdelovalca

- (a) Obdelovalec bo uporabil gospodarsko razumna prizadevanja, da se osebe, ki jih je Obdelovalec pooblastil za obdelavo osebnih podatkov v imenu Upravljavca, zlasti zaposleni Obdelovalca, pa tudi zaposleni vseh Podobdelovalcev, zavežejo k zaupnosti ali pa so pod ustrezno zakonsko obveznostjo zaupnosti in da te osebe, ki imajo dostop do osebnih podatkov, te osebne podatke obdelujejo v skladu s tem Sporazumom o obdelavi podatkov.
- (b) Obdelovalec bo uporabil gospodarsko razumna prizadevanja za izvajanje in vzdrževanje tehničnih in organizacijskih ukrepov, kakor je določeno v Dodatku 1 k temu Sporazumu o obdelavi podatkov. Obdelovalec lahko občasno spremeni tehnične in organizacijske ukrepe, pod pogojem, da spremenjeni tehnični in organizacijski ukrepi na splošno ne nudijo manj zaščite kot tisti, določeni v Prilogi 2. Obdelovalec mora biti obveščen obvesti o bistvenih spremembah tehničnih in organizacijskih ukrepov.
- (c) Obdelovalec bo uporabil gospodarsko razumna prizadevanja, da Upravljavcu omogoči dostop do vseh informacij, potrebnih za dokazovanje izpolnjevanja obveznosti Obdelovalca iz čl. 28 GDPR in iz tega Sporazuma o obdelavi podatkov.
- (d) Obdelovalec bo uporabil gospodarsko razumna prizadevanja za zagotovitev neodvisnega revizijskega poročila tretje osebe na zahtevo Upravljavca, pri čemer se takšno revizijsko poročilo zahteva samo enkrat v koledarskem letu in na stroške Upravljavca.
- (e) Obdelovalec je dolžan obvestiti Upravljavca v osemindesetih (48) urah:
 - o kakršnihkoli pravno zavezujočih zahtevah organa kazenskega pregona za posredovanje osebnih podatkov, razen če je to drugače prepovedano, na primer s prepovedjo po kazenski zakonodaji zaradi ohranjanja zaupnosti kazenskega postopka; in
 - o vseh pritožbah in zahtevah, prejetih neposredno od posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki (npr. v zvezi z dostopom, popravkom, izbrisom, omejitvijo obdelave, prenosljivostjo podatkov, ugovorom proti obdelavi podatkov, samodejnim odločanjem), ne da bi se na to zahtevo odzval, razen če Obdelovalec ni bil pooblaščen s strani Obdelovalca, da to stori, ali (ii) v primeru kršitve varnosti podatkov.
- (f) Obdelovalec bo uporabil gospodarsko razumna prizadevanja, da pomaga Upravljavcu pri njegovi obveznosti, da izvede oceno učinka v zvezi z varstvom podatkov, kot to lahko zahteva čl. 35 GDPR in predhodno posvetovanje, kot ga lahko zahteva čl. 36 GDPR, ki se nanaša na Storitve, ki jih Obdelovalec nudi Upravljavcu v skladu s tem Sporazumom o obdelavi podatkov z zagotavljanjem potrebnih in razpoložljivih informacij Upravljavcu, medtem ko morebitne izredne stroške krije Stranka.
- (g) Obdelovalec bo po končanem zagotavljanju Storitve uporabil gospodarsko razumna prizadevanja, da ne bo nadalje obdeloval osebnih podatkov, in da bo izbrisal vse obstoječe kopije, razen če zakonodaja Evropske unije ali Države članice ne zahteva, da Obdelovalec obdrži take osebne podatke.

6. Pravice posameznikov, na katere se nanašajo osebni podatki

- (a) Upravljavec je prvenstveno odgovoren za ravnanje in odzivanje na zahteve posameznikov, na katere se nanašajo osebni podatki.
- (b) Obdelovalec bo uporabil gospodarsko razumna prizadevanja, da Upravljavcu pomaga z vsemi ustreznimi in možnimi tehničnimi in organizacijskimi ukrepi, da se odzove na zahteve za uveljavljanje pravic posameznikov, na katere se nanašajo osebni podatki, ki so določene v poglavju III GDPR, pri čemer Upravljavec tukaj potrjuje, da šteje, da tehnični in organizacijski ukrepi, navedeni v Prilogi 2, zadostujejo.
- (c) Upravljavec mora določiti, ali ima posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki, pravico uveljavljati kakršne koli pravice posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki, kot je določeno v tem Oddelku 6, in Obdelovalcu podati specifikacije, v kolikšni meri je potrebna pomoč, določena v Oddelku 6 (b).

7. Podobdelava

(a) Obdelovalci lahko svoje obveznosti iz tega Sporazuma o obdelavi podatkov v skladu z zahtevami, določenimi tukaj, prenesejo na povezana podjetja Obdelovalcev in/ali tretje osebe ("Podobdelovalci"). Seznam Podobdelovalcev, ki sodelujejo z Obdelovalci od datuma začetka veljavnosti pogodbe, je naveden v ustreznem Opisu storitev in Stranka se s tem strinja z angažmajem takšnih Podobdelovalcev.

(b) V času Obdobja bodo Obdelovalci Stranki vsaj štiri (4) tedne vnaprej predložili obvestila (»**Obvestilo o spremembi podobdelovalca**«) pred odobritvijo katerega koli novega Podobdelovalca (»Datum začetka veljavnosti spremembe podobdelovalca«). Če Stranka ne odobri angažmaja takega novega Podobdelovalca, lahko Stranka odpove pogodbo z dvotedenskim odpovednim rokom, s pisnim obvestilom, vključno z obrazložitvijo razumnih razlogov za neodobranje Podobdelovalca, pri čemer mora odpovedni rok izteči pred Datumom začetka veljavnosti spremembe podobdelovalca. Če Stranka ne nasprotuje Obvestilu o spremembi podobdelovalca v skladu z zgoraj navedenim, se to šteje kot Strankino sprejetje novega Podobdelovalca. Obdelovalci so še naprej odgovorni za spoštovanje obveznosti tega Sporazuma o obdelavi podatkov s strani Podobdelovalcev.

(c) V primeru, da se Podobdelovalec nahaja zunaj EU / EGP v državi, za katero ni priznано, da zagotavlja ustrezno raven varstva podatkov, bo Obdelovalec (i) sklenil sporazum o obdelavi podatkov, ki temelji na vzorčnih klavzulah EU (Obdelovalec-Obdelovalec), ali (ii) zagotovil Upravljavcu informacije o certifikaciji Podobdelovalca v okviru programa Privacy Shield in na zahtevo Upravljavca ponovno potrdil, da je certifikat Podobdelovalca v okviru programa Privacy Shield še vedno veljaven, ali (iii) zagotovil Upravljavcu na njegovo zahtevo, druge informacije in ustrezno dokumentacijo o mehanizmu za mednarodni prenos podatkov v skladu s čl. 46 GDPR, ki se uporablja za zakonito razkritje osebnih podatkov Upravljavca Podobdelovalcu.

10. Obdobje in prenehanje Sporazuma

Obdobje tega Sporazuma o varovanju podatkov je enako trajanju Pogodbe. Razen če ni drugače dogovorjeno v tem Sporazumu, so pravice do odpovedi/odstopa od Sporazuma in zahteve enake, kot so določene v Pogodbi.

11. Razno

(a) Pogodbenice morajo izpolnjevati obveznosti iz GDPR in iz druge veljavne zakonodaje o varstvu podatkov, ki zavezujejo, Upravljavca v njegovi vlogi upravljavca podatkov ali Obdelovalca v njegovi vlogi kot obdelovalca podatkov.

(b) Če in kolikor je potrebno za zagotovitev skladnosti z obveznimi določbami, vezanimi na angažiranje in delo Obdelovalca po zakonih, ki zavezujejo Upravljavca, lahko Upravljavec zahteva kakršnekoli potrebne spremembe (vključno z dopolnitvami) določil tega Sporazuma o obdelavi podatkov in njegovih dodatkov. Če se Upravljavec in Obdelovalec v tridesetih (30) dneh po tem, ko Obdelovalec prejme pisno obvestilo o obveznih spremembah, ne moreta dogovoriti o spremembah, potrebnih za izpolnitev obveznih zakonskih zahtev, ima katera koli Pogodbenica pravico odpovedati ta Sporazum o obdelavi podatkov pisno z odpovednim rokom tridesetih (30) dni.

V primeru neskladnosti med določbami tega Sporazuma o obdelavi podatkov in drugimi pogodbami med Pogodbenicama prevladajo določbe tega Sporazuma o obdelavi podatkov v zvezi z obveznostmi Pogodbenic glede varstva podatkov.

Dodatek 1 k Sporazumu o obdelavi podatkov (tehnični in organizacijski ukrepi)

Opis tehničnih in organizacijskih ukrepov, ki jih izvaja Obdelovalec, in jih je preveril in potrdil Upravljavец:

Nadzor dostopa do obdelovalnih območij

- Uvoznik podatkov izvaja ustrezne ukrepe, da prepreči nepooblaščenim osebam fizični dostop do opreme za obdelavo podatkov, kjer se obdelujejo ali uporabljajo Osebnih podatki, zlasti:
 - Dostop do lokacije se spremlja in dokumentira.
 - Dostop do lokacije nadzira in varuje ustrezen varnostni sistem in / ali varnostna organizacija.
 - Obiskovalci bodo stalno spremljani.

Nadzor dostopa do Sistemov za obdelavo podatkov

- Uvoznik podatkov izvaja ustrezne ukrepe za preprečevanje uporabe ali logičnega dostopa nepooblaščenih oseb do sistemov za obdelavo podatkov, ki se uporabljajo za obdelavo Osebnih podatkov, zlasti:
 - Metode za identifikacijo uporabnika in za overjanje uporabnikov so vzpostavljene, da zagotavljajo nadzorovan dostop do sistema za obdelavo.
 - Nadzor dostopa in dovoljenja so opredeljena po načelu »potrebe po imetništvu«.
 - Notranje končne točke uvoznika podatkov, ki se uporabljajo za podporo programski storitvi, so zaščitene, da se prepreči neželen dostop do sistemov in da se prepreči infiltracija zlonamerne programske opreme. To zajema tehnologije, kot so požarni zidovi, protivirusno odkrivanje, odkrivanje zlonamerne programske opreme, odkrivanje in preprečevanje vdorov in druge. Te tehnologije bodo prilagojene na nove ravni glede na celoten razvoj na teh področjih.

Nadzor dostopa za uporabo določenih področij sistemov za obdelavo podatkov

- Uvoznik podatkov izvaja ustrezne ukrepe v aplikacijah, tako da lahko osebe, ki so upravičene do uporabe sistema za obdelavo podatkov, dostopajo do podatkov le v obsegu, ki ga zajema dovoljenje (pooblastilo) za dostop in da osebnih podatkov ni mogoče brati, kopirati ali spreminjati ali brisati brez ustreznega dovoljenja, zlasti:
 - Za osebje Uvoznika podatkov, so uvedene kadrovske politike in to osebje je usposobljeno v zvezi z dostopanjem do osebnih podatkov.
 - Uvoznik podatkov svoje osebje obvešča o ustreznih varnostnih postopkih, vključno z možnimi posledicami kršitve varnostnih pravil in postopkov.
 - Uvoznik podatkov bo za namene usposabljanja uporabljal samo anonimne podatke.
 - Dostop do podatkov poteka bodisi z nadzorovane lokacije bodisi dostopa preko nadzorovanega omrežja.
 - Končne naprave, ki se uporabljajo za dostop do podatkov, so zaščitene s posodobljenimi mehanizmi za varovanje odjemalcev.

Nadzor prenosa

- Uvoznik podatkov izvaja ustrezne ukrepe za zagotovitev, da Osebnih podatkov med elektronskim prenosom, prevozom ali shranjevanjem na nosilcih podatkov za shranjevanje ni mogoče brati, kopirati, spreminjati ali brisati brez dovoljenja in da je lahko ciljni subjekt za kakršen koli prenos Osebnih podatkov določen in potrjen (nadzor prenosa podatkov), še posebej:
 - Nadzor prenosa podatkov med Izvoznikom podatkov in programsko storitvijo, ki jo je dobavil Uvoznik podatkov.
 - Programske storitve Uvoznika podatkov uporabljajo šifriranje za zagotovitev zaupnosti in celovitosti/pristnosti pri prenosu podatkov od Izvoznika podatkov v programsko storitev.
 - Nadzor prenosa podatkov med Uvoznikom podatkov in Podobdelovalci:
 - Poleg pogodbenih dogovorjenih območij je odjem podatkov dovoljen le za namenske podporne dejavnosti in samo za pooblaščenno podporno osebje.
 - Avtorizacijski postopek za podporno osebje Uvoznika podatkov, ki izvaja prenose podatkov, upravlja točno določen proces.
 - Če je treba podatke kopirati na posebne nosilce za prevoz tretji osebi, bodo ti mediji obravnavani z dobro presojo skladno z občutljivostjo podatkov.
 - Vzpostavljeni so dokumentirani postopki za varen prenos osebnih podatkov.

Nadzor vnosa, kontrola obdelave in ločevanje za različne namene

- Uvoznik podatkov izvaja ustrezne ukrepe za zagotovitev, da se Osebnih podatki obdelujejo varno in izključno v skladu z navodili Izvoznika podatkov, zlasti:
 - Dostop do podatkov je ločen z zaščito aplikacije za ustrezne uporabnike.
 - Aplikacija podpira identifikacijo in overjanje uporabnikov.
 - Vloge aplikacije in posledični dostop temelji na vlogah, ki temeljijo na funkciji, ki se bo izvajala znotraj aplikacije.

Uvoznik podatkov lahko, kadar je to smiselno in izvedljivo, v svoji programski opremi izvaja nadzor za preverjanje vnosa podatkov in/ali za sledenje uporabe ali spreminjanja podatkov.