



| A¹ Business

A1 Hrvatska d.o.o.
Vrtni put 1
HR - 10000 Zagreb
A1.hr

Posebni uvjeti korištenja za uslugu A1 Disaster Recovery as a Service



A1 Hrvatska d.o.o., Vrtni put 1, 10000 Zagreb (dalje u tekstu: A1) je tvrtka koja u okviru svoje djelatnosti svojim Korisnicima (dalje u tekstu: Korisnik) pruža uslugu A1 Disaster Recovery as a Service, a sve u skladu s ovim Posebnim uvjetima korištenja (dalje u tekstu Posebni uvjeti), ugovorom i propisima koji su na snazi.

Ovi Posebni uvjeti uključuju potrebne informacije o radu i korištenju usluge A1 Disaster Recovery as a Service i obvezuju svakog korisnika usluge.

Opći uvjeti, Posebni uvjeti, te drugi važni dokumenti i informacije dostupni su na www.A1.hr.

Predmet uvjeta korištenja

Predmet ovih Posebnih uvjeta korištenja je usluga A1 Disaster Recovery as a Service (dalje u tekstu: DRaaS ili Usluga).

Usluga uključuje otpornost na katastrofe i kontinuitet poslovanja za organizacije koje zahtijevaju sigurnosnu kopiju i oporavak podataka na sekundarnim lokacijama. DRaaS platforma temelji se na infrastrukturi koja uključuje virtualizacijsku platformu, sustav za pohranu podataka i tehnologiju za brzi oporavak podataka.

Pojmovi i definicije

Izrazi korišteni u ovim Uvjetima imaju značenje dano u Ugovoru i ovim posebnim uvjetima.

Sljedeći izrazi korišteni u ovim Uvjetima imaju sljedeće značenje:

Resursi: dodijeljeni memorijski i procesni resursi shodno korisnikovim zahtjevima.

Platforma: Skup tehnologija, alata i usluga koje omogućuju razvoj, implementaciju i upravljanje aplikacijama i podacima.

Posebni uvjeti: Označavaju ove Posebne uvjete za Uslugu



Načini i uvjeti pružanja Usluge

A1 pruža Korisniku Uslugu pod uvjetima i na način kako je ista određena Ugovorom i A1 Dokumentacijom.

Sklapanjem Ugovora kojim se poziva na ove Posebne uvjete, Korisnik potvrđuje da pristaje na ove Posebne uvjete i prihvaća ih kao sastavni dio Ugovora.

Narudžba Korisnika za Uslugu postaje nepromjenjiva i neopoziva od dana kada Korisnik prihvati Ponudu, a nakon čega Korisnik više ne može odustati od narudžbe.

Korisnik je dužan osigurati sve potrebne uvjete i resurse za nesmetano funkcioniranje Usluge određene ovim Uvjetima, uključujući pristup relevantnim sustavima.

Usluga je namijenjena srednjim i velikim organizacijama koje imaju stroge zahtjeve za kontinuitetom poslovanja i otpornost na katastrofe. To uključuje primjerice financijske institucije, zdravstvene organizacije, telekomunikacijske tvrtke, e-trgovine. Ključne značajke uključuju predefinirane procese oporavka i lokalnu podršku 24/7, što osigurava da su kritični podaci i aplikacije uvijek dostupni.

U slučaju da Korisnik želi promjenu na Usluzi istu može zatražiti putem posebne A1 usluge profesionalnih servisa – usluga na Zahtjev. U navedenom slučaju A1 zadržava pravo naplate dodatnih A1 aktivnosti.

Prema A1 Dokumentaciji, A1 će u ime i za račun korisnika, obavljati sljedeće aktivnosti:

- aktivacija Usluge
- implementaciju i konfiguriranje Usluge
- usluge konzultacija
- deaktivacija Usluge

Naknada korištenja Usluge

Naknada za korištenje Usluge utvrđuje se kao ukupni iznos, a korisnik može izabrati između jednokratnog plaćanja ili plaćanja u mjesečnim ratama.. Naknada za korištenje Usluge se obračunava od dana aktivacije Usluge. Ako korisnik odustane od Usluge nakon izrade tehničkog rješenja, A1 može jednokratno naplatiti troškove svojih stručnjaka.

Ako korisnik odabere plaćanje naknade u mjesečnim ratama, svaka rata dospijeva mjesečno, na dan u mjesecu koji odgovara datumu aktivacije Usluge, počevši od mjeseca aktivacije. Raspored otplate traje do podmirenja ukupnog iznosa naknade, sukladno ugovorenom broju rata.



U iznos naknade za korištenje Usluge nisu uključeni eventualni dodatni troškovi koji bi mogli nastati po zahtjevu Korisnika u vidu pružanja Usluge (npr. dolazak u poslovne prostorije korisnika i ostali eventualni prateći troškovi).

Radi otklanjanja dvojbi, po isteku trajanja ugovora, usluga će se nastaviti pružati po cijenama ugovorenim Ugovorom, uz zadržavanje prava promjena cijena.

Način ugovaranja Usluge

Trajanje Ugovora	• minimalno 12 mjeseci •
Otkazivanje	• U slučaju da korisnik otkaže uslugu odnosno ugovor prije isteka ugovorenog trajanja ugovora isti je obavezan A1 platiti naknadu za prijevremeni raskid u iznosu preostalih mjesečnih naknada koje bi bile obračunate da je korisnik koristio uslugu do kraja trajanja ugovora. Posljedice otkazivanja: • Korisnik gubi pravo na korištenje usluge • gubitak svih podataka unutar usluge, Korisniku se omogućuje pristup podacima do 5 dana od otkazivanja usluge.
Suspenzija	• A1 može obustaviti uslugu A1 DRaaS drugoj strani ako druga strana ne plati naknadu ili bilo koju drugu svoju obvezu plaćanja prema Ugovoru ili u slučaju bilo kojeg drugog kršenja Ugovora, pri čemu je također dužna plaćati eventualne mjesečne rate za cijelo vrijeme trajanja suspenzije. • Tijekom suspenzije Druga stranka neće imati pristup usluzi <i>A1 DRaaS</i>.



Dizajn tehničkog rješenja i implementacija usluge

Pripremni sastanak (Kickoff Call)

Odgovorne osobe: *ICT Presales, ICT Delivery*, predstavnik Korisnika

Opis: Uvodni sastanak za objašnjenje uspostave usluge

Aktivnosti uključuju:

- Definiranje korisnikovih zahtjeva
- Snimka stanja

Ishod: Korisnik je dostavio sve podatke i informacije za izradu tehničkog rješenja Usluge
Dizajn tehničkog rješenja i prijelaz u operativnu fazu

Odgovorne osobe: *ICT Presales, ICT Delivery, Telco KAM*, predstavnik Korisnika

Opis: Finalni sastanak za formalnu predaju u operativnu fazu.

Aktivnosti uključuju:

- Potvrda tehničkog rješenja s Korisnikove strane
- Prijelaz u implementaciju rješenja

Ishod: Korisnik je potvrdio dizajn, dogovoren je rok isporuke i prijelaz u tehničku implementaciju rješenja.

A1 pruža Uslugu na platformama gdje zadržava pravo ažuriranja sustava i rada na samoj platformi. A1 će obavijestiti Korisnika u što kraćem roku o planiranim radovima na platformama i očekivanim trajanjem prestanka rada platforme.

U slučaju implementacije Usluge vrijede slijedeći uvjeti:

- A1 uspostavlja daljinski pristup isključivo na temelju svakog izričitog prethodnog dopuštenja Korisnika;
- A1 u dogovoru s Korisnikom određuje alat za uspostavljanje udaljenog pristupa;
- Korisnik je dužan:
 - upoznati A1 o svim sigurnosnim mjerama i zahtjevima u svezi udaljenog pristupa prije uspostave udaljenog pristupa;
 - izraditi sigurnosne kopije podataka prije uspostave udaljenog pristupa;
 - prije uspostave udaljenog pristupa, obavijestiti svoje zaposlenike koji su uključeni u provođenje Usluge da će A1 uspostaviti vezu s Korisničkim sustavima, i dobiti njihov pristanak i upozoriti ih na uvjete utvrđene u ovoj točki;
 - osigurati da se udaljeni pristup prekine odmah nakon završetka posla.



d. Korisnik je isključivo odgovoran za ispunjavanje obveza iz prethodne točke c. te snosi sve negativne posljedice u slučaju da pojedinačna obveza nije ispunjena ili nije ispunjena ispravno.

e. A1 će biti uključen u implementaciju Usluge putem udaljenog pristupa i osigurati će kvalificirane stručnjake za izvođenje radova u skladu s opće prihvaćenim standardima i najboljim praksama.

f. A1 isključuje bilo kakvu odgovornost za štetu koju je Korisniku prouzročio udaljeni pristup. A1 se obvezuje samo omogućiti udaljeni pristup u skladu s prethodnom točkom e. te sukladno sigurnosnim zahtjevima i mjerama Korisnika.

A1 je isključivo odgovoran za Uslugu u skladu s ovim Uvjetima i Ugovorom. Bilo koja odgovornost A1 za softver, hardver, sustave, mrežu ili resurse Korisnika i usluge koje pružaju svi drugi davatelji usluga na IT okolini Korisnika potpuno je isključena.

Korisnik je dužan redovito poduzimati odgovarajuće preventivne mjere za IT sigurnost i skladištenje podataka, osobito za korištenje sigurnosnog kopiranja što odgovara opsegu i važnosti podataka, osobito u slučaju raskida Ugovora.

Razina pružanja Usluge

A1 pruža Korisniku Uslugu unutar 24/7/365.

Ako proces implementacije Usluge ili njezinog pojedinog dijela nije moguća iz razloga na strani Korisnika (npr. ako Korisnik ne osigurava uvjete za izvršenje kako je utvrđeno Ugovorom), rok će se odgoditi za vrijeme potrebno da Korisnik osigura dogovorene uvjete za provedbu, pri čemu A1 nije odgovoran za kašnjenje.

Rad usluge je uvjetovan:

- Uspješan završetak procesa implementacije Usluge.

U slučaju da neki od navedenih uvjeta nije ispunjen Usluga se ne može pružati.

A1 se oslobađa svake odgovornosti ako nisu ispunjeni preduvjeti navedeni u ovim Uvjetima.

A1 nije dužan isporučiti Uslugu Korisniku ako Korisnik nije osigurao neophodnu opremu i/ili tehničku opremu ili druge uvjete u skladu s uputama A1.



Prava i obveze

A1 u okviru ove Usluge ne daje Korisniku nikakva jamstva ili da se na Korisnikovim sustavima, mreži ili imovini ne mogu ostvariti kibernetički rizici i/ili prijetnje u bilo kojem obliku ili da su sustavi, mreža ili imovina Korisnika potpuno sigurni od navedenih kibernetičkih rizika i/ili prijetnji, pa stoga A1 nije odgovoran za navedeno. Prihvaćanjem ovih Uvjeta smatrat će se da je Korisnik potvrdio da je svjestan opisanih rizika te da navedene rizike preuzima u cijelosti. Dodatno, Korisnik prihvaćanjem ovih Uvjeta prihvaća da Usluga može određene kibernetičke prijetnje i/ili rizike ne identificirati odnosno da ne može spriječiti nastanak određenih kibernetičkih prijetnji i/ili rizika.

Korisnik će prije početka i za vrijeme provedbe Usluge obavijestiti A1 u pisanom obliku ako Korisnik koristi opremu (npr. softver i/ili hardver) za koju se primjenjuju pravni, materijalni, proceduralni i/ili slični zahtjevi koji na bilo koji način ograničavaju, sprječavaju, onemogućavaju ili na drugi način mogu utjecati na provođenje Usluge. Korisnik snosi sve moguće negativne posljedice koje proizlaze iz ove obavijesti ili bilo koje nedostatne ili netočne informacije koje je dostavio Korisnik u svezi sa spomenutom opremom.

A1 ima pravo obustaviti pružanje Usluge ako korisnik ne ispunjava svoje obveze iz ovih Uvjeta ili Općih uvjeta poslovanja za ICT usluge. A1 može (ali nije obavezan) upozoriti korisnika na povredu prije obustave pružanja Usluge.

Osobni podaci

Pojmovi korišteni u ovim Posebnim uvjetima i odredbama u vezi s obradom osobnih podataka imaju isto značenje kao u Općoj uredbi o zaštiti podataka - Uredba (EU) 2016/679.

Prilikom pružanja Usluge Korisnik djeluje kao voditelj obrade osobnih podataka, a A1 djeluje kao izvršitelj obrade za Korisnika.

U smislu odredbi iz Opće uredbe o zaštiti podataka, Korisnik je Voditelj obrade osobnih podataka (dalje u tekstu: Voditelj obrade) u svrhu implementacije Usluge, dok A1 djeluje neovisno u ulozi Izvršitelja obrade u smislu Opće uredbe o zaštiti podataka. Obveza informiranja pojedinaca o obradi osobnih podataka pri korištenju Usluge prema zahtjevima iz članaka 13. i 14. Općih uvjeta Uredbe o zaštiti podataka, isključivo je na strani Korisnika - Voditelja obrade.

A1 i Korisnik će međusobna prava vezana uz obradu podataka odrediti posebnim ugovorom za obradu podataka.



Izmjene i dopune ugovorne dokumentacije i usluga

Korisnik je obvezan o svakoj promjeni podataka o Korisniku, navedenih u Ponudi i/ili Ugovoru (primjerice tvrtka/ime, adresa, e-mail adresa, opseg nad kojim se vrši Usluga, kontakt osobe i dr.), obavijestiti A1 bez odlaganja pisanim putem, te snosi odgovornost za svu štetu nastalu uslijed neispunjenja ove obveze.

Korisnik se obvezuje da će se Uslugom koristiti isključivo za vlastite potrebe, odnosno, da Uslugu neće ustupati u cijelosti ili djelomično trećima na korištenje bez prethodnog pisanog odobrenja A1.

Korisnik je obvezan suzdržavati se od bilo kakvih aktivnosti koje bi mogle dovesti do povrede cjelovitosti, sigurnosti i dostupnosti Usluge. U slučaju da Korisnik utvrdi da je cjelovitost i/ili sigurnost Usluge ugrožena, dužan je bez odgađanja o tome obavijestiti A1.

Završne odredbe

Za rješavanje svih ostalih pitanja vezanih uz korištenje Usluga A1 i odnosa A1 i Korisnika primjenjuju se Opći uvjeti poslovanja A1 Hrvatska d.o.o. za ICT usluge, koji su dostupni na internetskoj stranici www.A1.hr.

A1 zadržava pravo izmjene ovih Posebnih uvjeta, o čemu će korisnici biti obaviješteni putem web stranice www.A1.hr.

Ovi Posebni uvjeti u primjeni su od 15.08.2025.