



| A¹ Business

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

Posebni uvjeti korištenja za uslugu
Advanced Distributed Denial of Service
(ADDoS)



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 Advanced Distributed Denial of Service. (dalje u tekstu: ADDoS), a sve u skladu s ovim Posebnim uvjetima korištenja Advanced Distributed Denial of Service (dalje u tekstu Posebni uvjeti), ugovorom i propisima koji su na snazi.

Ovi Posebni uvjeti uključuju potrebne informacije o radu i korištenju usluge ADDoS i obvezuju svakog Korisnika usluge.

Opći uvjeti poslovanja za ICT usluge, Posebni uvjeti te drugi važni dokumenti i informacije dostupni su na [www. A1.hr](http://www.A1.hr).

1. Predmet uvjeta korištenja

1.1. Predmet ovih Posebnih uvjeta je usluga *ADDoS* (dalje u tekstu: Usluga).

Usluga uključuje detekciju i mitigaciju DDoS napada s interneta s mogućnostima izrade izvještaja o napadu (pojediniosti o napadu tipa destinacija, port, protokol i sl.)

2. Pojmovi i definicije

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

2.2. Sljedeći izrazi korišteni u ovim Uvjetima imaju sljedeće značenje:

DDoS (engl. Distributed Denial of Service) - predstavlja vrstu kibernetičkog napada pri kojem se istovremenim slanjem velike količine zlonamjernog ili neuobičajenog mrežnog prometa s više izvora pokušava onemogućiti ili značajno otežati dostupnost mrežnih resursa, informacijskih sustava, aplikacija ili usluga krajnjim korisnicima.

Biz Internet PRO - Biz Internet PRO usluga tvrtke A1 Hrvatska je poslovna internetska usluga namijenjena pravnim osobama, koja omogućuje pristup internetu putem A1 mrežne infrastrukture uz unaprijed definirane tehničke karakteristike, razinu dostupnosti i podrške te služi kao preduvjet za korištenje ICT usluge ADDoS.

ADDoS upitnik - standardizirani upitnik koji korisnik ispunjava prilikom ugovaranja ICT usluge ADDoS, a kojim korisnik dostavlja tehničke, mrežne i operativne podatke potrebne za pravilnu konfiguraciju, aktivaciju i prilagodbu



usluge ADDoS u skladu s korisničkim zahtjevima i specifičnostima korisničke infrastrukture.

Korisnički račun - jedinstveni skup pristupnih podataka i ovlasti dodijeljenih Korisniku, putem koji Korisnik ostvaruje pristup izvještajima ICT usluge ADDoS, u skladu s ugovorenim opsegom usluge.

Korisnički portal - mrežna (web) aplikacija kojom upravlja A1, a putem koje Korisnik, na temelju dodijeljenog korisničkog računa, ima pristup podacima i funkcionalnostima vezanim uz Uslugu. Korisnički portal omogućuje uvid u informacije o radu usluge, uključujući podatke o zabilježenim ADDoS napadima (kao što su destinacija, port, protokol i drugi relevantni tehnički parametri) te izradu i pregled izvještaja povezanih s navedenim napadima.

3. Načini i uvjeti pružanja Usluge

- 3.1. A1 pruža Korisniku Uslugu pod uvjetima i na način kako je ista određena Ugovorom i A1 Dokumentacijom.
- 3.2. Sklapanjem Ugovora kojim se poziva na ove Posebne uvjete, Korisnik potvrđuje da pristaje na ove Posebne uvjete i prihvaća ih kao sastavni dio Ugovora.
- 3.3. Prihvatom Ponude, Usluga se smatra ugovorenom te sklopljeni Ugovor od trenutka prihvata Ponude obvezuje Korisnika sukladno ugovorenim uvjetima iz Ponude. Od tog trenutka izmjene ili odustajanje moguće su isključivo sukladno uvjetima definiranim Ugovorom i Ponudom.
- 3.4. Korisnik je dužan osigurati sve potrebne uvjete i resurse za nesmetano funkcioniranje Usluge određene ovim Uvjetima, uključujući pristup relevantnim sustavima.

4. Opseg Usluge

- 4.1. Prema A1 Dokumentaciji, A1 će u ime i za račun Korisnika, obavljati sljedeće aktivnosti:
 - aktivacija Usluge
 - implementacija Usluge (tehnički sastanak radi ispunjavanja ADDoS upitnika i praćenje rada usluge u prvih 30 dana nakon aktivacije radi definiranja polazišnih parametara). Ukoliko Korisnik nije u mogućnosti samostalno ispuniti ADDoS upitnik u cijelosti, isti može biti ispunjen u suradnji s A1 uz obvezu plaćanja jednokratne naknadne koja je određena Ponudom.



- nadzor, detekcija i obavještanje o potencijalnim prijetnjama (radi izbjegavanja nejasnoća, detaljna analiza moguće prijetnje je predmet zasebne Ponude)
- mitigacija po odobrenju Korisnika
- produljenje trajanja Usluge po zahtjevu Korisnika
- izmjene na Usluzi po zahtjevu Korisnika
- deaktivacija Usluge

Točan opseg Usluge, uključujući način naplate, definirati će se Ponudom.

- 4.2. A1 pruža Uslugu konfiguriranu od strane A1, bez mogućnosti izvođenja samostalne konfiguracije Usluge ili njenih pojedinih komponenti od strane Korisnika. Korisnik može dobiti pravo pristupa na Korisnički portal na zahtjev.
- 4.3. 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.

5. Aktivacija usluge

- 5.1. Korisnik mora imati ugovorenu i aktivnu uslugu Biz Internet Pro od A1 kao preduvjet za realizaciju ove Usluge.
- 5.2. Promjene parametara Usluge, uključujući povećanje ugovorene brzine (dalje: "ADDoS brzina"), moguće su isključivo uz prethodno tehničko usklađenje s povezanim elektroničkim komunikacijskim uslugama. U slučaju povećanja ADDoS brzine, Korisnik je obavezan osigurati odgovarajuće usklađenje brzina na povezanoj usluzi BizInternetPro. A1 ne jamči ispravno funkcioniranje Usluge u slučajevima kada povezana Biz Internet Pro usluga ne podržava povećanu ADDoS brzinu ili kada nije provedeno potrebno usklađenje. U takvim slučajevima A1 ne odgovara za eventualne smetnje, ograničenja ili neispravno funkcioniranje Usluge koje proizlazi iz neusklađenosti s povezanom Biz Internet Pro uslugom.
- 5.3. Ne dovodeći u pitanje ostale odredbe Ugovora, Općih uvjeta poslovanja A1 Hrvatska d.o.o. i Cjenika, Korisnik je obavezan plaćati naknadu za Uslugu u punom iznosu za cijelo vrijeme trajanja Ugovora, neovisno o tome je li usluga Biz Internet Pro ili druga povezana osnovna usluga privremeno ograničena, suspendirana ili isključena od strane A1 zbog neplaćanja ili iz drugih razloga predviđenih Općim uvjetima poslovanja A1 Hrvatska d.o.o. i/ili posebnim uvjetima korištenja. Korisnik posebno potvrđuje i prihvaća da:
- privremeno ograničenje ili suspenzija Biz Internet Pro usluge ne utječe na obvezu plaćanja ugovorene naknade za Uslugu,



- Usluga predstavlja samostalnu uslugu dostupnosti i zaštite mrežne infrastrukture koja se smatra aktivnom neovisno o statusu korištenja Biz Internet Pro usluge,
 - A1 zadržava pravo naplate svih naknada za Uslugu sukladno Cjeniku i Ugovoru, uključujući i razdoblja u kojima je osnovna usluga ograničena ili deaktivirana uslijed procesa naplate dospjelih, a neplaćenih potraživanja.
- 5.4. Po iskazu interesa Korisnika za Uslugom, A1 dostavlja Korisniku Ponudu na prihvrat zajedno s ADDoS upitnikom. Po potrebi organizira se tehnički sastanak A1 s Korisnikom radi ispunjavanja ADDoS upitnika. U suprotnome, Korisnik samostalno ispunjava sve potrebne informacije u ADDoS upitniku i dostavlja ih A1.
- Tehnički sastanak uključuje definiranje kontakt osoba za incidente (primarni i sekundarni kontakt, način komunikacije – telefon) i popunjavanje ADDoS upitnika (popis štićenih IP adresa).
- 5.5. Po prijehu Ponude i po ispunjenju ADDoS upitnika, A1 otvara Korisnički račun i izvršava konfiguraciju Usluge sukladno ADDoS upitniku.
- 5.6. Predviđeni rok za uspostavu Usluge je 30 radnih dana od dana prihvaćanja Ponude, sve uz pretpostavku da je ADDoS upitnik uredno ispunjen. Unutar navedenog perioda sustav prati ulazni i izlazni promet čime definira polazišne vrijednosti (uči o anomalijama na strani korisničke infrastrukture).
- 5.7. Korisniku se temeljem posebnog zahtjeva može pružati i opcija uspostave automatizacije za alarme visokog rizika i usluga uspostave korisničkog portala. Naknada za isto se određuje Ponudom.
- 5.8. Dan aktivacije Usluge je dan kada A1 obavijesti Korisnika putem email da je Usluga aktivirana te A1 u istom trenutku pokreće proces kreiranja *Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa* (dalje u tekstu: AF) koji se dostavlja Korisniku na potpis. U slučaju da Korisnik ne potpiše AF u roku od 5 radnih dana od dana dostave AF-a, korisnički račun će biti deaktiviran.
- 5.9. Rad Usluge je uvjetovan:
- uspješno aktiviranom elektroničkom komunikacijskom A1 uslugom Biz Internet Pro
- 5.10. 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.
- 5.11. Ako proces aktivacije Usluge ili njezinog pojedinog dijela nije moguća iz razloga na strani Korisnika (npr. Korisnik nije ispunio ADDoS upitnik, vrijednosti unutar tablice nisu relevantne ili isti nije u potpunosti ispunjen), A1 može na zahtjev Korisnika početi naplaćivati Uslugu i prije aktivacije iste. A1 ne odgovara za nemogućnost ili ograničeno korištenje Usluge.



- 5.12. A1 je isključivo odgovoran za Uslugu u skladu s ovim Uvjetima i Ugovorom. Korisnik je suglasan i prihvaća da Usluga predstavlja uslugu smanjenja rizika (mitigacije) kibernetičkih napada te da A1 ne jamči sprječavanje, neprekinutost ili potpuno uklanjanje svih DDoS napada niti neprekidnu dostupnost mrežnih resursa Korisnika u svim okolnostima. A1 ne odgovara za bilo kakvu štetu koja nastane kao posljedica:
- kibernetičkih napada, uključujući DDoS napade,
 - ograničenja ili prekida Biz Internet Pro ili drugih komunikacijskih usluga,
 - konfiguracije, kapaciteta ili ranjivosti sustava, mreže ili aplikacija Korisnika,
 - djelovanja trećih osoba, uključujući druge pružatelje usluga u IT okolini Korisnika.
- 5.13. Bilo kakva odgovornost A1 za softver, hardver, sustave, mrežu ili resurse Korisnika kao i za usluge trećih davatelja u IT okolini Korisnika u cijelosti je isključena.
- 5.14. U najvećoj mjeri dopuštenoj važećim propisima, A1 ne odgovara za neizravnu ili posljedičnu štetu, uključujući gubitak dobiti, prihoda, podataka ili poslovne prilike. Ukupna odgovornost A1, ako postoji, ograničena je na iznos naknade za Uslugu plaćene u razdoblju u kojem je šteta nastala.

6. Naknada korištenja Usluge

- 6.1. Naknada za korištenje Usluge određena Cjenikom A1 te se naplaćuje kao mjesečna naknada, osim ako nije drukčije ugovoreno. Naknada za korištenje Usluge se počinje obračunavati od potpisa AF-a.
- 6.2. Obračunsko razdoblje za naplatu periodičkih naknada, osim u mjesecu u kojem je Usluga aktivirana i mjesecu u kojem Usluga prestaje, traje od prvog do zadnjeg dana pojedinog kalendarskog mjeseca. U mjesecu u kojem je Usluga aktivirana naknada se obračunava razmjerno broju dana od dana aktivacije Usluge do kraja tog kalendarskog mjeseca. U mjesecu u kojem Usluga prestaje naknada se obračunava razmjerno broju dana od početka tog kalendarskog mjeseca do dana prestanka Usluge. Korisnik je dužan platiti A1 ugovorenu naknadu za korištenje Usluge u iznosu i u skladu s uvjetima plaćanja utvrđenim Ugovorom.
- 6.3. Korisnik je dužan platiti A1 ugovorenu naknadu za korištenje Usluge u iznosu i u skladu s uvjetima plaćanja utvrđenim Ponudom.
- A1 zadržava pravo promjene iznosa mjesečne naknade. U slučaju promjene iznosa mjesečne naknade za Usluge koje su predmet Ugovora, A1 će pisanim putem obavijestiti Korisnika o novim iznosima mjesečne naknade, i to na kontakte navedene u Ugovoru, najmanje trideset (30) dana prije početka njihove primjene. U slučaju da je promjena iznosa mjesečne naknade nepovoljnija za Korisnika u



odnosu na ugovorene uvjete, Korisnik ima pravo raskinuti Ugovor bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid, u roku od trideset (30) dana od dana dostave obavijesti o promjeni.

- 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).
- U slučaju da Korisnik nakon isteka ugovorenog razdoblja nastavi koristiti Uslugu, a Ugovor ne bude obnovljen novim ugovornim uvjetima niti raskinut od bilo koje Ugovorne strane, daljnje korištenje Usluge od strane Korisnika smatrati će se prihvatom tada važećih komercijalnih uvjeta A1 te će se Usluga obračunavati prema tada važećem Cjeniku A1, pri čemu prestaju važiti prethodno ugovoreni popusti, promotivne cijene i drugi posebni komercijalni uvjeti određeni Ugovorom, Ponudom ili A1 Dokumentacijom.

7. Prava i obveze

- 7.1. A1 je odgovoran za ispravnost i funkcionalnost Usluge u skladu s ugovorenim uvjetima.
- 7.2. A1 ne jamči neprekidan rad Usluge u svim okolnostima niti potpunu otpornost na sve rizike.
- 7.3. Ukupna odgovornost A1 ograničena je na iznos naknade plaćene za Uslugu u razdoblju u kojem je nastala šteta.
- 7.4. Korisnik je odgovoran za:
 - pravilno korištenje Usluge
 - zaštitu vlastite IT okoline
 - sprječavanje neovlaštenih izmjena sustava.
- 7.5. Korisnik ne smije mijenjati, rastavljati, dekonstruirati, prilagođavati, neovlašteno pristupati, kopirati, vršiti obrnuti inženjering, dekompilirati ili uklanjati njihove dijelove ili na drugi način reproducirati ili mijenjati isporučeno rješenje.
- 7.6. Korisnik snosi sve posljedice neispunjavanja svojih obveza.
- 7.7. A1 zadržava pravo u svrhu pružanja Usluge angažirati treće osobe bez prethodnog posebnog odobrenja Korisnika.

8. Trajanje i prestanak ugovora

- 8.1. Minimalno obvezno trajanje Ugovora definira se u Ponudi.
- 8.2. U slučaju Korisnikovog jednostranog otkaza ili raskida ugovora o korištenju Usluge prije isteka ugovorenog trajanja Ugovora o korištenju Usluge iz razloga za



koje je odgovoran Korisnik, Korisnik će biti obavezan platiti A1 naknadu, i to u iznosu ukupnog zbroja svih mjesečnih naknada preostalih do isteka ugovorenog trajanja.

- 8.3. Korisnik ima pravo zatražiti produljenje trajanja Usluge, uz sklapanje novog Ugovora s minimalnim obveznim trajanjem u roku od 90 dana prije isteka postojećeg minimalnog obveznog trajanja Ugovora. U slučaju da do isteka minimalnog obveznog trajanja Usluge preostaje više od 90 dana, Korisnik nema pravo na produljenje trajanja Usluge prije isteka postojećeg obveznog trajanja. U navedenom slučaju, Korisnik može:

- zatražiti deaktivaciju Usluge, uz primjenu odredbi o prijevremenom raskidu Ugovora, ili
- po isteku ili nakon deaktivacije Usluge, ponovno ugovoriti Uslugu s novim obveznim trajanjem.

Radi izbjegavanja dvojbi, svako novo ugovaranje Usluge smatra se novim ugovornim odnosom s novim obveznim trajanjem, neovisno o prethodnom korištenju Usluge.

- 8.4. Po prestanku Ugovora, korisnik gubi pravo na korištenje Usluge te gubi pravo na sve podatke koji se odnose na rad Usluge (primjerice: logovi, reporti i slično).

9. Osobni podaci

- 9.1. 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.
- 9.2. Prilikom pružanja Usluge Korisnik djeluje kao voditelj obrade osobnih podataka, a A1 djeluje kao izvršitelj obrade za Korisnika.
- 9.3. 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.
- 9.4. Korisnik će međusobna prava vezana uz obradu podataka odrediti posebnim ugovorom za obradu podataka.
- 9.5. Korisnik je odgovoran za poštivanje svih obveza koje se odnose na zaštitu osobnih podataka tijekom korištenja Usluge, u skladu s važećim propisima o zaštiti osobnih podataka.



10. Izmjene i dopune ugovorne dokumentacije i usluga

- 10.1. 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.
- 10.2. 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.
- 10.3. 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.

11. Završne odredbe

- 11.1. Za rješavanje svih ostalih pitanja vezanih uz korištenje Usluga i odnosa A1 i Korisnika primjenjuju se Opći uvjeti poslovanja A1 Hrvatska d.o.o., Uvjeti korištenja usluge Biz Internet Pro, te Opći uvjeti poslovanja za ICT usluge, koji su dostupni na internetskoj stranici www.A1.hr.
- 11.2. A1 zadržava pravo izmjene ovih Posebnih uvjeta, o čemu će korisnici biti obaviješteni putem web stranice www.A1.hr.
- 11.3. Ovi Posebni uvjeti u primjeni su od 01.07.2026.