



| A¹ Business

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

Posebni uvjeti korištenja za uslugu ***Backup as a Service (BaaS)***



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 Backup as a Service (dalje u tekstu: BaaS) a sve u skladu s ovim Posebnim uvjetima, ugovorom i propisima koji su na snazi.

Ovi Posebni uvjeti uključuju potrebne informacije o radu i korištenju usluge BaaS i obvezuju svakog Korisnika usluge. Ovi Posebni uvjeti čine sastavni dio Ugovora. U slučaju nesuglasja između Ugovora i ovih Posebnih uvjeta, primjenjuju se odredbe Ugovora.

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

Osim ovim Uvjetima, pružanje Usluge uređeno je i dokumentima A1 Partnera koji su svakodobno dostupni na internetskoj stranici: <https://www.veeam.com/legal/eula.html>. Prihvatanjem ovih Uvjeta Korisnik potvrđuje da će se upoznati gore navedenim dokumentima A1 Partnera.

1. Predmet uvjeta korištenja

- 1.1. Predmet ovih Posebnih uvjeta korištenja (dalje u tekstu: Uvjeti) je usluga BaaS (dalje u tekstu: Usluga). Usluga omogućava sigurnosni back-up računala i poslužitelja koristeći aplikacije instalirane na istima, a koristeći Prostor za pohranu.
- 1.2. U sklopu Usluge, A1 omogućava Korisniku neposredan pristup Veeam konzoli koja Korisniku omogućava:
 - upravljanje korisničkim pravima i pristupima
 - administraciju agenata
 - upravljanje pravilima izrade automatski i ručnih sigurnosnih kopija
 - upravljanje obavijestima o događajima
 - slanje/primanje obavijest o događajima
 - konfiguracija i pristup izvještajima o radu Usluge
- 1.3. Usluga je namijenjena korisnicima koji se žele osigurati od gubitka podataka kroz automatizirane procese sigurnosne pohrane.

2. Pojmovi

- 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:

A1 Data Centar - označava podatkovni centar u vlasništvu A1 ili pod upravljanjem A1, uključujući povezanu tehničku, fizičku i sigurnosnu infrastrukturu, u kojem se nalaze sustavi, poslužitelji i oprema potrebni za pružanje Usluge.



A1 Partner - Veeam Software Group GmbH is: Lindenstrasse 16, Baar, CH-6340, Switzerland

Agent - označava softversku komponentu instaliranu u IT okruženju Korisnika koja omogućuje komunikaciju između sustava Korisnika i Platforme, uključujući prijenos podataka, upravljanje sigurnosnim kopijama, nadzor i izvršavanje tehničkih operacija u okviru Usluge.

Platforma - tehnološko rješenje temeljeno na softveru i komponentama trećih strana, koje A1 Hrvatska koristi na temelju odgovarajućih prava korištenja u svrhu pružanja Usluge Korisniku.

Cjenik A1 – službeni cjenik A1 ICT usluga dostupan na www.a1.hr

Prostor za pohranu (engl. *Storage*) - diskovni prostor u A1 Data centru kojeg Korisnik zakupljuje da bi na njega sigurnosno pohranio dokumentaciju.

Zauzeta količina Prostora za pohranu - iznos Prostora za pohranu koji Korisnik stvarno koristi na Platformi

Licenca agenta - licenca za software koji Korisnik instalira na računalo ili poslužitelj/server te kroz taj software postavlja pravila za sigurnosnu kopiju sadržaja tog računala/poslužitelja. Licence se razlikuju po funkcionalnostima koje pružaju, licence za računalo ili poslužiteljske.

Ponuda - Ponuda za Uslugu koju A1 pruža Korisniku, a Korisnik potvrđuje i prihvaća. Ponuda definira Uslugu, ugovornu cijenu i druge uvjete neophodne za implementaciju Usluge. Prihvaćena Ponuda zajedno sa Općim uvjetima poslovanja za ICT usluge i ovim Posebnim uvjetima čini Ugovor.

Port - označava numeričku logičku komunikacijsku krajnju točku mrežnog protokola koji omogućuje prijenos podataka između sustava, aplikacija ili servisa, a koristi se u svrhu pristupa, upravljanja ili korištenja Usluge.

Veeam konzola - označava upravljačko sučelje softverskog rješenja Veeam koje se koristi za konfiguraciju, nadzor, upravljanje i provedbu sigurnosnih kopija, replikacije i oporavka podataka u okviru BaaS Usluge, bilo kroz lokalni, udaljeni ili web-temeljen pristup.

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.



4. Opseg Usluge

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

- Aktivacija Usluge
- Promjena paketa (promjena Prostora za pohranu ili promjena broja Licenci agenta)
- Deaktivacija Usluge

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

4.2. Usluga ne uključuje, osim ako nije izričito ugovoreno:

- odgovornost za internetsku povezanost trećih pružatelja
- izmjene i proširenja izvan ugovorenog opsega.

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. Preduvjet za ispravan rad Usluge na strani Korisnika definirani su uputama za korištenje Usluge koje se šalju prilikom aktivacije na email adresu odgovorne kontakt osobe Korisnika za Uslugu.

5.2. Pravilno funkcioniranje Usluge ovisno je o internetskom priključku Korisnika. Pružatelj internetskog priključka ne mora nužno biti A1. Ukoliko je pružatelj internetskog priključka drugi operater, A1 ne snosi posljedice neispravnog rada sustava uzrokovanog prekidima ili ispadima internetskog priključka. Ukoliko A1 pruža internetski priključak, tada se na njega primjenjuju uvjeti korištenja istoga.

5.3. Po prihvatu Ponude, A1 započinje postupak otvaranja novog korisničkog računa za Korisnika. Nakon uspješnog postupka, A1 dostavlja Korisniku potrebne pristupne podatke za Prostor za pohranu na email adresu odgovorne kontakt osobe Korisnika za Uslugu, koji je prethodno s Korisnikom usuglašen te je u tom trenutku Usluga je uspješno aktivirana.

5.4. Paralelno s dostavom pristupnih podataka Korisniku, A1 pokreće postupak kreiranja Zahtjeva za zasnivanje korisničkog računa (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.

5.5. Ako proces aktivacije Usluge ili njezinog pojedinog dijela nije moguća iz razloga na strani Korisnika (npr. ako Korisnik ne osigurava uvjete za izvršenje kako je utvrđeno Ugovorom), A1 ne odgovara za nemogućnost ili ograničeno korištenje Usluge. U tom slučaju A1 ima pravo započeti obračun naknade za Uslugu sukladno Ugovoru i Ponudi.

5.6. Uslugu je moguće koristiti i u slučaju kada Korisnik koristi vlastite licence agenata radne stanice i/ili poslužitelja koje je nabavio izvan A1 ponude, pod uvjetom da iste odgovaraju tehničkim zahtjevima Usluge.

5.7. Za potrebe pružanja Usluge relevantna je količina pojedinog tipa licenci koje Korisnik koristi, dok A1 ne preuzima obvezu pojedinačne identifikacije ili upravljanja pojedinim licencama. U slučaju korištenja licenci koje nisu nabavljene putem A1, Korisnik je isključivo odgovoran za njihovu valjanost, trajanje i pravodobno obnavljanje. Istek ili nevaljanost



licenci može rezultirati nemogućnošću korištenja pojedinih funkcionalnosti Usluge, uključujući, ali ne ograničavajući se na sigurnosno kopiranje podataka, pri čemu A1 ne snosi odgovornost za takva ograničenja.

- 5.8. U slučaju da Korisnik ne raspolaže odgovarajućim licencama, A1 zadržava pravo odgoditi aktivaciju Usluge ili ograničiti njezino pružanje do ispunjenja tog preduvjeta. A1 ne odgovara za ograničenja funkcionalnosti, prekide u radu ili sigurnosne rizike koji proizlaze iz neadekvatnog ili nevažećeg licenciranja na strani Korisnika.
- 5.9. 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.

6. Naknada korištenja Usluge

- 6.1. Naknada za korištenje Usluge određena je 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. A1 zadržava pravo promjene iznosa mjesečne naknade. U slučaju promjene iznosa mjesečne naknade, a za Usluge koje su predmet ugovora, A1 će pisanim putem obavijestiti Korisnika o novim iznosima mjesečne naknade, i to na kontakte navedene na u Ugovoru. Primjena novih iznosa mjesečne naknade nastupit će trideset (30) dana nakon slanja obavijesti.
- 6.4. 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).

7. Prava i obveze

- 7.1. A1 je odgovoran za ispravnost i funkcionalnost Usluge u skladu s ugovorenim uvjetima.
- 7.2. A1 ne odgovara za:
- ograničenja funkcionalnosti ili sigurnosne rizike koji proizlaze iz neadekvatnog licenciranja od strane Korisnika,
 - kvarove uzrokovane neovlaštenim ili nestručnim rukovanjem,
 - prekide uzrokovane internetskom vezom trećih pružatelja,
 - rad korisničkih sustava izvan opsega Usluge.



- 7.3. 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.
- 7.4. A1 ne jamči neprekidan rad Usluge u svim okolnostima niti potpunu otpornost na sve rizike.
- 7.5. A1 odgovara za pružanje Usluge isključivo u opsegu i pod uvjetima iz Ugovora, Ponude, ovih Posebnih uvjeta i Općih uvjeta poslovanja za ICT usluge. Uzimajući u obzir da ispravno funkcioniranje Usluge ovisi o ispunjenju tehničkih, organizacijskih i drugih preduvjeta na strani Korisnika, uključujući pravilnu konfiguraciju, dostupnost i ispravnost sustava Korisnika, internetsku povezanost, valjanost licenci, pravilno korištenje Veeam konzole, pravodobno praćenje obavijesti i postupanje po njima te pravilno definiranje pravila sigurnosnog kopiranja i oporavka podataka, A1 ne odgovara za nemogućnost korištenja Usluge, prekide, ograničenja funkcionalnosti, neuspješno sigurnosno kopiranje, neuspješan ili nepotpun oporavak podataka, gubitak, oštećenje ili nedostupnost podataka, ako je navedeno posljedica okolnosti koje nisu pod izravnom kontrolom A1 ili proizlaze iz postupanja, propusta, sustava, opreme, softvera, licenci, mreže ili konfiguracije Korisnika odnosno trećih osoba.
- 7.6. A1 ne odgovara za neizravnu štetu, izmaklu korist, gubitak prihoda, gubitak poslovnih prilika, prekid poslovanja, gubitak ugleda, gubitak ili oštećenje podataka, troškove ponovne uspostave poslovanja, troškove zamjenskih usluga niti bilo koju drugu posljedičnu ili posebnu štetu, osim ako je takva odgovornost obvezno propisana prisilnim propisima.
- 7.7. Ukupna odgovornost A1 za svu štetu koja bi proizašla iz ili u vezi s pružanjem, ne pružanjem, zakašnjenjem, ograničenjem ili nemogućnošću korištenja Usluge, neovisno o pravnoj osnovi zahtjeva, ograničava se na iznos mjesečnih naknada koje je Korisnik platio A1 za predmetnu Uslugu u razdoblju od tri mjeseca koje neposredno prethodi događaju iz kojeg proizlazi šteta. Ako je Usluga korištena kraće od tri mjeseca, odgovornost A1 ograničava se na iznos stvarno plaćenih naknada za predmetnu Uslugu do nastanka štetnog događaja. Navedeno ograničenje ne primjenjuje se u slučaju namjere ili krajnje nepažnje A1, kao ni u drugim slučajevima u kojima ograničenje odgovornosti nije dopušteno prisilnim propisima.
- 7.8. Korisnik je odgovoran za:
- pravilno korištenje Usluge,
 - zaštitu vlastite IT okoline,
 - sprječavanje neovlaštenih izmjena sustava.
- 7.9. 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.
- 7.10. Korisnik snosi sve posljedice neispunjavanja svojih obveza.



8. Trajanje i prestanak Ugovora

- 8.1. Trajanje Ugovora definira se u Ponudi. Ugovor se smatra sklopljenim u trenutku kada Korisnik prihvati Ponudu.
- 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 obvezan platiti A1 naknadu, i to u iznosu ukupnog zbroja svih mjesečnih naknada preostalih do isteka ugovorenog trajanja.
- 8.3. Deaktivacija Usluge provodi se u roku od tri radna dana od dana zaprimanja valjanog zahtjeva za deaktivaciju. Danom deaktivacije Usluge Korisnik gubi pravo na njezino korištenje, kao i pravo pristupa svim sigurnosnim kopijama i podacima pohranjenima u okviru Usluge, osim ako je drukčije izričito ugovoreno.
- 8.4. 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.
- 8.5. Neovisno o ostalim stavcima ovog članka, po dostavi obavijesti iz članka 6.3. ovih Posebnih uvjeta, Korisnik uvijek ima pravo otkazati Ugovor ukoliko ne želi nastaviti ugovorni odnos po novim uvjetima, u roku od 30 dana od dana dostave predmetne obavijesti.

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. 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. A1 i Korisnik će međusobna prava vezana uz obradu podataka odrediti posebnim ugovorom za obradu 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 A1 i odnosa A1 i Korisnika primjenjuju se Opći uvjeti poslovanja za ICT usluge, koji su dostupni na internetskoj stranici www.A1.hr.
- 11.2. A1 zadržava pravo izmjene ovih Uvjeta korištenja, o čemu će korisnici biti obaviješteni putem web stranice www.A1.hr.
- 11.3. Ovi Uvjeti korištenja u primjeni su od 01.07.2026.