



| A¹ Business

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

Posebni uvjeti korištenja za uslugu ***Firewall as a service(FWaaS)***



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 Firewall as a service (FWaaS), a sve u skladu s ovim Posebnim 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 Firewall as a service (FWaaS) i obvezuju svakog korisnika usluge.

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

1. Predmet uvjeta korištenja

- 1.1. Predmet ovih Posebnih uvjeta je usluga Firewall as a service (FWaaS) (dalje u tekstu: Usluga).
- 1.2. Usluga uključuje, ovisno o ugovorenom paketu:
 - Filtriranje dolaznog i odlaznog mrežnog prometa prema definiranim pravilima
 - Detekciju i prevenciju napada (IDS/IPS)
 - Usluge nadzora, izvještavanja i upravljanja pravilima
 - Mogućnost centraliziranog upravljanja kroz web portal
 - Tehničku podršku i održavanje sustava.
- 1.3. A1 zadržava pravo nadogradnje, izmjene i poboljšanja sustava uz prethodnu obavijest Korisniku, ako se time ne smanjuje razina Usluge.
- 1.4. U okviru Usluge mogu biti uključene sljedeće funkcionalnosti:
 - Filtriranje prometa kroz firewall pravila
 - Prevencija napada (engl. Intrusion Prevention System, IPS)
 - Web filtriranje i kategorizacija sadržaja
 - SSL/TLS inspekcija (prema potrebi i sukladno politici privatnosti)
 - Kontrola aplikacija i upravljanje propusnošću podataka
 - VPN (site-to-site i/ili remote access)
 - Centralizirani logovi i izvještavanje
 - Integracija s FortiAnalyzer ili FortiManager sustavima.
- 1.5. Točan opseg funkcionalnosti definira se Ugovorom.



- 1.6. Osim ovim Posebnim uvjetima, pružanje Usluge uređeno je i dokumentima A1 Partnera koji su svakodobno dostupni na internetskoj stranici: <https://www.fortinet.com/corporate/about-us/legal>. Prihvatanjem ovih Posebnih uvjeta Korisnik potvrđuje da će se upoznati gore navedenim dokumentima A1 Partnera.

2. Pojmovi i definicije

- 2.1. Izrazi korišteni u ovim Posebnim uvjetima imaju značenje dano u Ugovoru i ovim Posebnim uvjetima.
- 2.2. Sljedeći izrazi korišteni u ovim Posebnim uvjetima imaju sljedeće značenje:

A1 Partner - Fortinet, 909 Kifer Road Sunnyvale, CA 94086 USA

Firewall pravila - skup uputstava koji određuju koji mrežni promet je dozvoljen, a koji je blokiran

Antivirus zaštita - skup programa koji služe da otkriju, blokiraju i uklone zlonamjerni program

Antimalware zaštita - širi pojam antivirusne zaštite koja se prati suvremene i raznovrsne prijetnje

SSL/TLS inspekcija - sigurnosni protokol koji štiti komunikaciju između korisnika i servera, šifrira podatke, provjerava identitet servera i sprečava manipulacija podacima

VPN (site-to-site i/ili remote access) - tehnologija koja omogućava sigurno i privatno povezivanje na intranet

FortiAnalyzer - sustav za sakupljanje i upravljanje sigurnosnim zapisima

FortiManager - sustav za upravljanje firewall uređajima

Firewall uređaj - sigurnosni uređaj koji kontrolira mrežni promet

Fortigate uređaj - Firewall uređaj A1 Partnera

Fortigate infrastruktura - firewall uređaj A1 Partnera za virtualnu okolinu

IPS (engl. Intrusion Prevention System) - sigurnosni sustav koji nadzire mrežni promet u stvarnom vremenu

IP adresa - jedinstvena numerička oznaka koja se dodjeljuje svakom uređaju povezanom na računalnu mrežu.



3. Načini i uvjeti pružanja Usluge

- 3.1. A1 pruža Korisniku Uslugu pod Posebnim uvjetima i na način kako je ista određena Ugovorom i A1 Dokumentacijom.
- 3.2. Uslugu Korisnik može ugovoriti isključivo ukoliko koristi A1 elektroničke komunikacijske usluge internetskog pristupa.
- 3.3. Sklapanjem Ugovora kojim se poziva na ove Posebne uvjete, Korisnik potvrđuje da pristaje na ove Posebne uvjete i prihvaća ih kao sastavni dio Ugovora.
- 3.4. Narudžba Korisnika za Uslugu postaje nepromjenjiva i neopoziva od dana kada Korisnik prihvati Ponudu, a nakon čega Korisnik više ne može odustati od narudžbe.
- 3.5. Korisnik je dužan osigurati sve potrebne uvjete i resurse za nesmetano funkcioniranje Usluge određene ovim Posebnim uvjetima, uključujući pristup relevantnim sustavima.
- 3.6. Usluga može biti pružena u jednom od sljedećih modela:
 - **Virtualni model** – Korisnik koristi Fortigate infrastrukturu, uz logičku segmentaciju i odvojene sigurnosne politike.
 - **Dedicated (namjenski) model** – Korisniku je dodijeljen vlastiti fizički Fortigate uređaj.
- 3.7. A1 osigurava konfiguraciju, održavanje i nadzor sustava prema Posebnim uvjetima iz A1 Dokumentacije te primjenu sigurnosnih ažuriranja i potpisa.
- 3.8. U sklopu pružanja Usluge A1 se obavezuje:
 - Osigurati visoku raspoloživost FWaaS infrastrukture, sukladno ugovorenim parametrima dostupnosti.
 - Redovito primjenjivati sigurnosne zakrpe i ažuriranja sustava.
 - Nadzirati rad Fortigate uređaja i pravovremeno reagirati na sigurnosne incidente.
 - Voditi logove o radu usluge u skladu s važećim zakonima i internim politikama sigurnosti.
 - Osigurati zaštitu osobnih podataka u skladu s GDPR-om i relevantnim propisima o zaštiti privatnosti.
- 3.9. 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.
- 3.10. Prema A1 Dokumentaciji, A1 će u ime i za račun korisnika, obavljati sljedeće aktivnosti:



- aktivacija Usluge
- administracija sustava (opseg ovisan u ugovorenom)
- prikupljanje logova i izvještavanje
- deaktivacija Usluge.

3.11. A1 je isključivo odgovoran za Uslugu u skladu s ovim Posebnim uvjetima i Ugovorom. Bilo kakva odgovornost A1 za softver, hardver, sustave, mrežu ili druge resurse Korisnika, uključujući, bez ograničenja, korisničke poslužitelje, radne stanice, lokalnu mrežnu infrastrukturu, interne aplikacije, operacijske sustave, baze podataka, virtualizacijsku okolinu, sigurnosne postavke, konfiguracije koje nisu pod upravljanjem A1, korisničke pristupne podatke, internetske veze koje nisu pod upravljanjem A1, kao i za usluge koje u IT okolini Korisnika pružaju treći davatelji usluga, u cijelosti je isključena. A1 odgovara isključivo za izravnu štetu koju pretrpi Korisnik uslijed skrivljenog neispunjenja ugovornih obveza A1 u vezi s pružanjem Usluge, pri čemu je ukupna odgovornost A1 za sve štetne događaje ograničena na iznos tromjesečne naknade za predmetnu Uslugu. A1 ni u kojem slučaju ne odgovara za izmaklu dobit, gubitak prihoda, gubitak poslovne prilike, gubitak podataka, prekid poslovanja, narušavanje sigurnosti sustava Korisnika koje nije posljedica skrivljenog neispunjenja ugovornih obveza A1, niti za bilo kakvu neizravnu, posebnu ili posljedičnu štetu, osim u mjeri u kojoj se takva odgovornost ne može isključiti ili ograničiti prema prisilnim propisima.

4. Naknada za korištenje Usluge

- 4.1. Naplata naknade za korištenje Usluge sastoji se od mjesečne naknade. Naknada za korištenje Usluge se počinje obračunavati od dana aktivacije Usluge.
- 4.2. Obračunsko razdoblje za naplatu mjesečne naknade započinje svakog kalendarskog mjeseca na dan koji odgovara datumu aktivacije Usluge i traje do istog datuma u sljedećem kalendarskom mjesecu. Mjesečne naknade naplaćuju se za cijelo ugovorno razdoblje.
- 4.3. Korisnik je dužan platiti A1 ugovorenu mjesečnu naknadu za korištenje Usluge u iznosu i u skladu s Posebnim uvjetima plaćanja utvrđenim Ugovorom. Iznimno, ako je to određeno A1 Dokumentacijom naknada za korištenje Usluge može biti plaćena i odjednom.
- 4.4. U iznos mjesečne 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).
- 4.5. 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.

4.6. Posljedice otkazivanja Usluge:

- korisnik gubi pravo na korištenje Usluge;
- gubitak svih podataka koji se odnose na rad Usluge (primjerice: logovi, reporti i slično) 30 dana nakon otkazivanja Usluge

4.7. Čuvanje logova dulje od propisanog perioda dodatno se naplaćuje.

5. Preduvjeti za aktivaciju i korištenje Usluge

5.1. Korisnik je dužan:

- Dostaviti sve potrebne tehničke informacije za konfiguraciju Usluge (IP adrese, mrežne topologije, firewall pravila i sl.).
- Ne pokušavati mijenjati konfiguraciju Firewall uređaja bez A1 odobrenja.
- Koristiti Uslugu isključivo u skladu s važećim zakonima i ovim Posebnim uvjetima
- Odmah prijaviti A1 sve sumnje na kompromitaciju, neovlašteni pristup ili neispravan rad Usluge
- Osigurati sigurnost vlastite interne infrastrukture koja se povezuje na Uslugu.

5.2. Korisnik je isključivo odgovoran za ispunjavanje gore navedenih obveza te snosi sve negativne posljedice u slučaju da pojedinačna obveza nije ispunjena ili nije ispunjena ispravno.

5.3. 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.

5.4. 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 te sukladno sigurnosnim zahtjevima i mjerama Korisnika.

6. Razina pružanja Usluge

6.1. A1 pruža Korisniku Uslugu unutar 24/7/365.

6.2. 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 za aktivaciju će se odgoditi za vrijeme potrebno



da Korisnik osigura dogovorene uvjete za provedbu, pri čemu A1 nije odgovoran za kašnjenje.

6.3. Rad Usluge je uvjetovan:

- Uspješnim završetkom procesa aktivacije Usluge
- dostupnošću internet konekcije na lokaciji Korisnika

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

6.5. A1 se oslobađa svake odgovornosti ako nisu ispunjeni preduvjeti navedeni u ovim Posebnim uvjetima ili je razlog za nemogućnost pružanja Usluge na strani A1 Partnera.

7. Prava i obveze

7.1. 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 Posebnih uvjeta smatrat će se da je Korisnik potvrdio da je svjestan opisanih rizika te da navedene rizike preuzima u cijelosti. Dodatno, Korisnik prihvaćanjem ovih Posebnih 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.

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

7.3. Korisnik ne smije mijenjati, rastavljati, dekonstruirati, dekompilirati, prilagođavati, neovlašteno pristupati, kopirati, vršiti obrnuti inženjering, dekompilirati ili uklanjati njihove dijelove ili na drugi način reproducirati ili mijenjati Sigurnosno rješenje.

8. Osobni podaci

8.1. 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.



- 8.2. Prilikom pružanja Usluge Korisnik djeluje kao voditelj obrade osobnih podataka, a A1 djeluje kao izvršitelj obrade za Korisnika.
- 8.3. 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 i A1 A1 Partner svaki djeluju 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 Posebnih uvjeta Uredbe o zaštiti podataka, isključivo je na strani Korisnika - Voditelja obrade.
- 8.4. Dodatno, Korisnik je obavezan upoznati se s Posebnim uvjetima obrade osobnih podataka od strane A1 Partnera koji su dostupni putem sljedeće poveznice <https://www.fortinet.com/corporate/about-us/privacy>.
- 8.5. Korisnik će međusobna prava vezana uz obradu podataka odrediti posebnim ugovorom za obradu podataka.

9. Izmjene i dopune ugovorne dokumentacije i Usluge

- 9.1. Korisnik je obavezan o svakoj promjeni podataka o Korisniku, navedenih u Ponudi i/ili Ugovoru (primjerice tvrtka/ime, adresa, e-mail adresa, kontakt osobe i dr.), obavijestiti A1 bez odlaganja pisanim putem, te snosi odgovornost za svu štetu nastalu uslijed neispunjenja ove obveze.
- 9.2. 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.
- 9.3. Korisnik je obavezan 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.

10. Promjena iznosa mjesečne naknade

- 10.1. 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. Promjena novih iznosa mjesečne naknade nastupit će trideset (30) dana nakon slanja obavijesti. Korisnik ima pravo otkazati ugovor po dostavi obavijesti ukoliko ne želi nastaviti ugovorni odnos po novim Posebnim uvjetima.



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 te Opći uvjeti poslovanja A1 Hrvatska d.o.o. 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 04.08.2026.