



| A¹ Business

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

Posebni uvjeti korištenja za uslugu SD WAN



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 SD WAN, 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 SD WAN 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 pružanje usluge SD WAN (engl. Software-defined Wide Area Network) (dalje u tekstu: Usluga).
- 1.2. Usluga omogućava inteligentno upravljanje mrežnim prometom između više poslovnih lokacija, podatkovnih centara i oblaka koristeći Fortigate uređaje.
- 1.3. Usluga kombinira više Širokopojasnih mreža u jedinstvenu virtualnu mrežu kojom se centralno upravlja.

2. Ključne funkcionalnosti Usluge

2.1. Usluga uključuje (ovisno o ugovorenom paketu):

- Dinamičko usmjeravanje prometa (engl. Dynamic Path Selection)
- Centralizirano upravljanje i nadzor putem FortiManager platforme
- SLA-based routing (promet se usmjerava prema kvaliteti veze)
- Automatizirano preusmjeravanje prometa u slučaju ispada
- Integriranu sigurnost (Firewall uređaj, IPS, Antivirus, upravljanje aplikacijama)
- Podršku za IPsec i segmentaciju prometa
- Analitiku i izvještavanje o performansama veza.

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



3. Pojmovi i definicije

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

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

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

Oblak - informatički označava model korištenja računalnih resursa putem interneta umjesto lokalnim uređajima.

Podatkovni centar - specijalizirano fizičko ili virtualno okruženje u kojem se nalaze računala, poslužitelji, mrežna oprema i sustav za pohranu podataka. Njegova je svrha sigurno čuvanje, obrada i distribucija velikih količina podataka i podrška poslovnim aplikacijama i digitalnim uslugama.

FortiManager - sustav za upravljanje firewall uređajima.

Firewall uređaj - sigurnosni uređaj koji kontrolira mrežni promet.

Fortigate uređaj - Firewall uređaj A1 Partnera.

Širokopojasna mreža (engl. WAN – Wide Area Network) - označava mrežu ili internetsku vezu koja omogućava velike brzine prijenosa podataka. Primjeri širokopojasnih mreža su 4G, LTE, 5G, internet itd.

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

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

IPsec - skup protokola i standarda koji omogućuju sigurnu komunikaciju preko interneta.

Firmware - specijalizirani softver ugrađen u elektronički uređaj.

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



4. Načini i uvjeti pružanja Usluge

- 4.1. A1 pruža Korisniku Uslugu pod uvjetima i na način kako je ista određena Ugovorom i A1 Dokumentacijom.
- 4.2. Uslugu Korisnik može ugovoriti isključivo ukoliko koristi A1 elektroničke komunikacijske usluge internetskog pristupa.
- 4.3. Sklapanjem Ugovora kojim se poziva na ove Posebne uvjete, Korisnik potvrđuje da pristaje na ove Posebne uvjete i prihvaća ih kao sastavni dio Ugovora.
- 4.4. Narudžba Korisnika za Uslugu postaje nepromjenjiva i neopoziva od dana kada Korisnik prihvati Ponudu, a nakon čega Korisnik više ne može odustati od narudžbe.
- 4.5. Korisnik je dužan osigurati sve potrebne uvjete i resurse za nesmetano funkcioniranje Usluge određene ovim Uvjetima, uključujući pristup relevantnim sustavima.
- 4.6. Usluga se može pružati u jednom od sljedećih modela:
 - **Managed SD-WAN (upravljani model)** – A1 preuzima potpunu odgovornost za konfiguraciju, nadzor i održavanje Fortigate uređaja.
 - **Co-managed SD-WAN (zajednički model)** – Korisnik ima djelomičan pristup konfiguraciji i izvještajima, dok A1 upravlja osnovnim postavkama i sigurnosnim pravilima.
 - **Dedicated SD-WAN (namjenski model)** – Fortigate uređaj je u potpunosti posvećen Korisniku, s mogućnošću integracije u postojeću korisničku mrežnu infrastrukturu.
- 4.7. Točan model definira se A1 Dokumentacijom.
- 4.8. A1 ima pravo provoditi redovita i izvanredna održavanja sustava.
- 4.9. Planirana održavanja se najavljuju Korisniku najmanje 24 sata unaprijed. U izvanrednim slučajevima (sigurnosni incidenti, hitne zakrpe), A1 može izvršiti intervenciju bez prethodne najave.
- 4.10. Tijekom održavanja može doći do privremenih prekida u radu usluge.
- 4.11. A1 isključuje bilo kakvu odgovornost u radu usluge za:
 - kvarove na elektroničkim komunikacijskim linijama drugih operatora,
 - nepravilno korištenje Usluge od strane Korisnika,
 - sigurnosne incidente uzrokovane neispravnim uređajima ili neautoriziranim promjenama konfiguracije Usluge,
 - gubitak podataka Korisnika.
- 4.12. A1 je isključivo odgovoran za Uslugu u skladu s ovim 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, korisničke pristupne podatke i 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 tri mjesečne naknade za predmetnu Uslugu. A1 ni u kojem slučaju ne odgovara za izmaklu dobit, gubitak prihoda, gubitak poslovne prilike, gubitak podataka, prekid poslovanja niti za bilo kakvu neizravnu ili posljedičnu štetu, osim u mjeri u kojoj se takva odgovornost ne može isključiti ili ograničiti prema prisilnim propisima.

4.13. U sklopu pružanja usluge A1 se obavezuje:

- Osigurati implementaciju i konfiguraciju SD-WAN servisa prema definiranim specifikacijama koje se usklađuju s Korisnikom nakon prihvata Ponude.
- Kontinuirano nadzirati performanse WAN veza i automatski reagirati na degradaciju kvalitete.
- Primjenjivati sigurnosne nadogradnje (ažuriranje Firmware-a i sigurnosnih zapisa) na Fortigate uređajima.
- Čuvati logove o prometu i radu sustava sukladno važećim zakonima i politikama privatnosti.
- Omogućiti tehničku podršku prema ugovorenom SLA-u.

4.14. 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.

4.15. 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



5. Naknada korištenja Usluge

- 5.1. Naplata naknade za korištenje Usluge sastoji se od mjesečne naknade. Naknada za korištenje Usluge se počinje obračunavati od dana aktivacije Usluge.
- 5.2. 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.
- 5.3. Korisnik je dužan platiti A1 ugovorenu mjesečnu naknadu za korištenje Usluge u iznosu i u skladu s uvjetima plaćanja utvrđenim Ugovorom. Iznimno, ako je to određeno A1 Dokumentacijom naknada za korištenje Usluge može biti plaćena i odjednom.
- 5.4. 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).

6. Uvjeti na strani Korisnika

- 6.1. Korisnik je dužan nakon prihvata Ponude osigurati sljedeće:
 - Dostaviti sve tehničke podatke potrebne za implementaciju Usluge (mrežna shema, IP adrese, tipovi veza, prioriteti prometa).
 - Omogućiti A1 pristup mrežnoj infrastrukturi u svrhu konfiguracije i održavanja.
 - Ne mijenjati konfiguraciju bez prethodne suglasnosti A1.
 - Prijaviti A1 sve poteškoće ili sumnje na neovlašteni pristup.
 - Osigurati stabilnost i ispravnost lokalnih WAN veza koje nisu pod upravljanjem A1.
- 6.2. 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.
- 6.3. 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.
- 6.4. 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.



7. Razina pružanja Usluge

- 7.1. A1 pruža Korisniku Uslugu unutar 24/7/365.
- 7.2. 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.
- 7.3. Rad usluge je uvjetovan:
 - uspješnim završetkom procesa aktivacije Usluge
 - dostupnošću internet konekcije na lokaciji Korisnika
- 7.4. U slučaju da neki od navedenih uvjeta nije ispunjen Usluga se ne može pružati.
- 7.5. A1 se oslobađa svake odgovornosti ako nisu ispunjeni preduvjeti navedeni u ovim Uvjetima ili je razlog za nemogućnost pružanja Usluge na strani A1 Partnera.
- 7.6. A1 nije dužan isporučiti Uslugu Korisniku ako Korisnik nije osigurao neophodnu opremu i/ili tehničku opremu ili druge uvjete u skladu s uputama A1.

8. Prava i obveze

- 8.1. 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 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.
- 8.2. 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.
- 8.3. 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.



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 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 uvjeta Uredbe o zaštiti podataka, isključivo je na strani Korisnika - Voditelja obrade.
- 9.4. Dodatno, Korisnik je obavezan upoznati se s uvjetima obrade osobnih podataka od strane A1 partnera koji su dostupni putem sljedećih poveznica:
 - <https://www.fortinet.com/corporate/about-us/privacy>
- 9.5. 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 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.
- 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 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.



11. Promjena iznosa mjesečne naknade

- 11.1. 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. Primjena 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 uvjetima.

12. Završne odredbe

- 12.1. 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.
- 12.2. A1 zadržava pravo izmjene ovih Posebnih uvjeta, o čemu će korisnici biti obaviješteni putem web stranice www.A1.hr.
- 12.3. Ovi Posebni uvjeti u primjeni su od 04.08.2026.