



| A¹ Business

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

Posebni uvjeti korištenja usluge ***A1 Enviro***



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 Enviro, a sve u skladu s ovim Posebnim uvjetima korištenja usluge A1 Enviro (dalje u tekstu Posebni uvjeti), ugovorom i propisima koji su na snazi.

Ovi Posebni uvjeti uključuju potrebne informacije o radu i korištenju usluge A1 Enviro i obvezuju svakog korisnika usluge.

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

Predmet uvjeta korištenja

Predmet ovih Posebnih uvjeta je usluga A1 Enviro (dalje u tekstu: Usluga).

Usluga uključuje skup paketa usluga osmišljenih za zaštitu i upravljanje krajnjim uređajima unutar organizacija putem Microsoft Cloud rješenja. Ove usluge omogućuju sigurnu i učinkovitu implementaciju, administraciju i nadzor uređaja, pružajući tvrtkama veću razinu zaštite, bolju kontrolu nad IT infrastrukturom i optimizaciju operativnih procesa.

Usluga je namijenjena za scenarije za koje je preduvjet maksimalan broj od 50 aktivnih licenci.

Namijenjene su malim i srednje velikim poduzećima koje žele osigurati svoje IT okruženje, ali i velikim poduzećima koja imaju specifične sigurnosne i upravljačke zahtjeve.

- Osim ovim Uvjetima, pružanje Usluge uređeno je i dokumentima A1 Partnera koji su svakodobno dostupni na internetskoj stranici: [Korisnički ugovor Microsoft 2024.docx](#)

Prihvatanjem ovih Uvjeta Korisnik potvrđuje da će se upoznati gore navedenim dokumentima A1 Partnera.

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:

A1 Partner: Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irska.



CSP Partner: CSP partner označava poslovni subjekt koji je ovlašten i registriran u okviru Microsoft Cloud Solution Provider (CSP) programa, te koji djeluje kao posrednik u prodaji Microsoftovih Cloud proizvoda i usluga krajnjim korisnicima, uz obvezu pružanja dodatnih usluga kao što su tehnička podrška, upravljanje licencama, naplata i savjetovanje, u skladu s uvjetima definiranim u CSP ugovoru i pravilima Microsoft Partner Centra.

Radno vrijeme: Radno vrijeme A1 je od 8:00 do 16:00 sati na radni dan, osim ako se u Ugovoru ne dogovori drugo radno vrijeme od slučaja do slučaja.

Radni dan: Radni dan je svaki radni dan u tjednu, odnosno od ponedjeljka do petka, osim državnih praznika i neradnih dana u Hrvatskoj.

Paket: Paket je individualni plan A1 Enviro (npr. Protect, Control, Protect&Control) koji podrazumijeva odgovarajuću razinu usluge.

A1 Cloud Market: Platforma za samostalnu kupovinu i administraciju Microsoft licenci i Enviro paketa. Platforma omogućuje aktivaciju, deaktivaciju i promjenu navedenog uz uvid u specifikacije narudžbi.

Microsoft Cloud okruženje: Microsoft Cloud okruženje označava skup usluga, platformi i infrastrukture u oblaku koje pruža Microsoft Corporation. Ovo okruženje omogućuje korisnicima pristup računalnim resursima, pohrani podataka, aplikacijama i alatima putem internetske veze, a temelji se na globalnoj, distribuiranoj i sigurnosno certificiranoj infrastrukturi u vlasništvu i pod upravljanjem Microsofta. Microsoft Cloud okruženje obuhvaća i integraciju s aplikacijama trećih strana, kao i mogućnosti upravljanja identitetom, sigurnošću, usklađenošću i analitikom, sukladno važećim Microsoftovim pravilima i standardima korištenja.

Krajnja točka/Krajnji uređaj: Krajnja točka ili Krajnji uređaj označava svaki elektronički uređaj koji se koristi za pristup, korištenje ili upravljanje Microsoft Cloud okruženjem ili povezanim uslugama, uključujući, ali ne ograničavajući se na stolna i prijenosna računala, pametne telefone, tablete, poslužitelje, virtualne strojeve, IoT uređaje te druge uređaje koji komuniciraju putem mreže. Krajnji uređaji mogu biti u vlasništvu korisnika, treće strane ili davatelja usluge, a podliježu sigurnosnim i tehničkim zahtjevima propisanim ovim Uvjetima korištenja i/ili važećim Microsoftovim politikama.

Udaljena podrška: Udaljena podrška označava pružanje tehničke pomoći, dijagnostike, održavanja ili drugih oblika podrške korisniku putem elektroničkih komunikacijskih sredstava, bez fizičke prisutnosti A1 Hrvatska na lokaciji korisnika. Udaljena podrška može uključivati pristup krajnjim uređajima, poslužiteljima, aplikacijama ili drugim komponentama Microsoft Cloud okruženja putem sigurnih kanala, uz prethodnu suglasnost korisnika i u skladu s važećim sigurnosnim protokolima, politikama privatnosti i ugovornim obvezama.



Inicijalna konfiguracija: Inicijalna konfiguracija označava početni skup aktivnosti i tehničkih postupaka koji se provode radi uspostave funkcionalnog i sigurnog Microsoft Cloud okruženja, uključujući, ali ne ograničavajući se na: postavljanje korisničkih računa, definiranje sigurnosnih pravila i pristupnih prava, integraciju s postojećim sustavima, instalaciju i podešavanje aplikacija, te druge radnje potrebne za početak korištenja usluge u skladu s ugovorenim specifikacijama. Inicijalna konfiguracija se provodi putem udaljene podrške, a njezin opseg i trajanje definirani su u tehničkoj dokumentaciji ili ugovoru o pružanju usluga.

Cancellation window: Cancellation window je razdoblje od šest (6) kalendarskih dana od dana aktivacije pretplate na pakete Usluge ili od dana godišnje obnove unutar kojeg korisnik ima pravo na jednostrani raskid ugovora o Usluzi te pravo na smanjenje količine paketa na pretplati.

Microsoft Manager: Microsoft Manager je A1 stručnjak zadužen za administraciju i udaljenu podršku vezanu za Microsoft Cloud okruženje.

Microsoft Delivery Manager: Microsoft Delivery Manager je ovlaštena osoba od strane A1 Hrvatska za upravljanje isporukom usluga i/ili proizvoda krajnjem korisniku. Delivery Manager djeluje kao kontaktna točka između A1 i korisnika u pogledu operativne provedbe ugovora, te je odgovoran za praćenje i izvještavanje o statusu isporuke, kao i za upravljanje rizicima i promjenama tijekom trajanja projekta ili ugovora.

Značenje pojedinih izraza koji se koriste u ovim Posebnim uvjetima može se navesti i u drugim točkama ovih Posebnih uvjeta.

Načini i uvjeti pružanja Usluge

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

Sklapanjem Ugovora koji 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.

Korisnik je dužan omogućiti A1 sva prava pristupa na Microsoft Cloud okruženje (GDAP prava).



Microsoft Manager može u ime i u korist korisnika realizirati ugovorenu uslugu u kontekstu aktivacije, promjene paketa i otkazivanja usluge.

Microsoft Delivery Manager pruža uslugu putem spajanja na korisnikovo Microsoft Cloud okruženje.

U slučaju da Korisnik želi promjenu na Usluzi istu može zatražiti putem svog prodajnog predstavnika – 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 putem A1 Cloud Market platforme;
- Nadzor, upravljanje, optimizacija i zaštita Microsoft Cloud okruženja, uključujući implementaciju sigurnosnih politika, upravljanje identitetima i pristupima, praćenje sigurnosnih prijetnji te savjetovanje u vezi s usklađenošću i najboljim praksama u području informacijske sigurnosti;
- Deaktivacija Usluge putem A1 Cloud Market platforme.

Preduvjeti za korištenje Usluge su:

- Aktivan korisnički račun na A1 Cloud Market portalu.

Korisnik potvrđuje da je isključivo odgovoran za korištenje i zaštitu podataka o korisničkom računu za A1 Cloud Market i izričito ovlašćuje svaku osobu koja će koristiti korisnički račun da u ime i za račun korisnika može aktivirati i deaktivirati pojedine pakete Usluge.

- Korištenje usluge uvjetovano je posjedovanjem odgovarajućih Microsoft licenci.

Korisnik je dužan, prije početka pružanja usluge, osigurati da njegovo Microsoft Cloud okruženje ima aktivnu jednu ili više sljedećih licenci, ovisno o opsegu usluge:

- Microsoft 365 Business Premium
- Microsoft 365 E3 ili E5
- Enterprise Mobility + Security (EMS) E3 ili E5
- Microsoft Intune Plan 1 ili Plan 2
- Microsoft Defender for Endpoint Plan 1 ili Plan 2
- Microsoft Entra ID P1 ili P2

Ukoliko korisnik ne posjeduje odgovarajuće licence, A1 Hrvatska zadržava pravo odgoditi ili ograničiti pružanje usluge do ispunjenja tog preduvjeta. A1 Hrvatska nije



odgovoran za ograničenja funkcionalnosti ili sigurnosne rizike koji proizlaze iz neadekvatnog licenciranja od strane korisnika.

- Administratorske ovlasti na Microsoft Cloud okruženju korisnika (GDAP)

GDAP prava (Granular Delegated Admin Privileges) označavaju skup precizno definiranih i vremenski ograničenih administratorskih ovlasti koje korisnik izričito dodjeljuje A1 Hrvatska (CSP partneru) radi upravljanja Microsoft Cloud okruženjem korisnika. GDAP prava omogućuju pristup korisničkom Microsoft Cloud okruženju u skladu s načelom najmanjih privilegija (least-privileged access), u svrhu pružanja podrške, upravljanja licencama, konfiguracije servisa i drugih ugovorenih aktivnosti.

Dodjela GDAP prava uključuje sljedeće:

- Suglasnost korisnika za dodjelu pristupa CSP partneru putem Partner Center portala.
- Dodjelu specifičnih Microsoft Entra uloga, kao što su:
 - Directory Reader – za čitanje osnovnih podataka o korisničkom direktoriju,
 - User Administrator – za upravljanje korisničkim računima,
 - License Administrator – za dodjelu i upravljanje licencama,
 - Service Support Administrator – za otvaranje i upravljanje zahtjevima za podršku,
 - Global Reader – za pregled konfiguracije bez mogućnosti izmjena.
- Mogućnost dodjele dodatnih Azure RBAC uloga, ako je potrebno za upravljanje resursima unutar Azure pretplata korisnika.
- Vremensko ograničenje pristupa, koje se definira prilikom postavljanja GDAP odnosa.
- Reviziju i opoziv pristupa u bilo kojem trenutku od strane korisnika.

Bez valjano uspostavljenog GDAP odnosa, A1 Hrvatska neće imati pristup korisničkom Microsoft Cloud okruženju niti mogućnost izvršavanja bilo kakvih administrativnih radnji.



Naknada korištenja Usluge

Naplata naknade za korištenje Usluge sastoji se od mjesečne naknade po paketu Usluge, te od jednokratne naplate inicijalnog postavljanja Usluge. Naknada za korištenje Usluge se počinje obračunavati od dana aktivacije Usluge.

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.

Korisniku će se u mjesecu aktivacije paketa Usluge naplatiti jednokratna naknada za implementaciju i konfiguraciju usluge, čiji iznos je definiran u Ponudi ili Ugovoru. Po završetku implementacije paketa, korisniku se mjesečno naplaćuje isključivo naknada za održavanje i upravljanje uslugom, sukladno važećem cjeniku i ugovorenom paketu.

U slučaju naknadnog proširenja usluge, odnosno dodavanja dodatnih količina paketa (npr. korisničkih licenci, uređaja ili funkcionalnosti), za svako takvo proširenje primjenjuje se dodatna jednokratna naknada za implementaciju, u istom ili proporcionalnom iznosu jednokratna naplata inicijalnog postavljanja Usluge, osim ako nije drugačije ugovoreno.

Naknade za korištenje Usluge koje A1 naplaćuje Korisniku, utvrđene su službenim A1 Cjenikom usluga, važećim u vrijeme korištenja Usluge (dalje u tekstu: Cjenik), a koji je dostupan na A1 internetskoj stranici www.A1.hr.

Iznimno od navedenog, prilikom ugovaranja minimalnog obveznog razdoblja trajanja ugovora na cijene iz Cjenika mogu biti ugovoreni posebni popusti te će se mjesečna naknada za korištenje Usluge naplaćivati sukladno ugovorenim iznosima mjesečne naknade.

Radi otklanjanja dvojbi, po isteku minimalnog obveznog razdoblja trajanja ugovora, usluga će se pružati po cijenama utvrđenim Cjenikom.

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.

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) koji će se naplaćivati po važećem cjeniku.

**Način ugovaranja Usluge**

Trajanje Ugovora na određeno vrijeme	• 12 mjeseci • 24 mjeseca Ugovorena obveza stupa na snagu danom potpisa ugovora, prihvatanja ponude ili samostalnom aktivacijom usluge na A1 Cloud Market platformi od strane korisnika (kupca), a sve obveze i prava stranaka definirane su u skladu s važećim uvjetima korištenja i pripadajućim prilogima.
Promjena paketa	Promjena paketa tijekom trajanja ugovornog razdoblja moguća je samo u slučaju nadogradnje: • A1 EnviroProtect -> A1 EnviroProtect&Control • A1 EnviroControl -> A1 EnviroProtect&Control
Promjena količine paketa na aktivnoj pretplati	Povećanje količine paketa na aktivnoj pretplati moguća je u bilo kojem trenutku trajanja ugovorenog razdoblja Usluge. U slučaju naknadnog proširenja usluge, odnosno dodavanja dodatnih količina paketa (npr. korisničkih licenci, uređaja ili funkcionalnosti), za svako takvo proširenje primjenjuje se dodatna jednokratna naknada za implementaciju, u istom ili proporcionalnom iznosu jednokratna naplata inicijalnog postavljanja Usluge, osim ako nije drugačije ugovoreno. Smanjenje količine paketa na aktivnoj pretplati moguće je isključivo unutar razdoblja za otkazivanje (cancellation window), kako je definirano u ovim Uvjetima korištenja. Izvan tog razdoblja smanjenje količine paketa nije moguće do isteka ugovornog razdoblja.



Otkazivanje	Korisnik ima pravo otkazati ugovorenu uslugu bez ikakvih troškova ili penalizacije isključivo unutar unaprijed definiranog razdoblja za otkazivanje (cancellation window), koje se utvrđuje u Ugovoru ili Ponudi, a koje ne može biti dulje od šest (6) dana od dana aktivacije usluge ili (automatske) godišnje obnove. U slučaju otkazivanja usluge izvan navedenog razdoblja, korisnik je obvezan podmiriti ugovornu kaznu u iznosu koji odgovara ukupnoj vrijednosti preostalih mjesečnih naknada do isteka ugovornog razdoblja.
Suspenzija (suspenzija) aktivnih licenci	A1 može obustaviti uslugu <i>Enviro</i> drugoj strani ako druga strana ne plati mjesečnu naknadu ili bilo koju drugu svoju obvezu plaćanja prema Ugovoru ili u slučaju bilo kojeg drugog kršenja Ugovora, pri čemu je također dužna plaćati mjesečne naknade za cijelo vrijeme trajanja suspenzije. Druga strana dužna je platiti mjesečnu naknadu tijekom cijelog ugovorenog razdoblja pretplate. Tijekom suspenzije Druga stranka neće imati pristup usluzi A1 Enviro.
Stanje automatskog obnavljanja minimalnog obveznog trajanja ugovora	U skladu s pravilima poslovanja, A1 Hrvatska zadržava pravo na automatsko produljenje ugovorene Usluge po isteku prethodnog razdoblja trajanja, pod istim uvjetima, osim ako korisnik ne otkáže Uslugu sukladno pravilima otkazivanja Usluge. Korisnik će o nadolazećem produljenju biti pravodobno obaviješten putem notifikacija unutar korisničkog računa na A1 Cloud Market platformi, i to najmanje trideset (30), petnaest (15) i dva (2) dana prije datuma obnove. Automatsko obnavljanje uključeno: • Automatsko obnavljanje UKLJUČENO zadani je status koji druga strana može isključiti (Automatsko obnavljanje ISKLJUČENO) • Pretplata se automatski obnavlja po isteku razdoblja pretplate. Automatsko obnavljanje isključeno:



	• Licenca se ne obnavlja na kraju razdoblja pretplate • Status licence mijenja se u "suspenzija".
--	---

Implementacija usluge

Nakon aktivacije paketa putem A1 Cloud Market platforme od strane A1 Hrvatska ili korisnika, Microsoft Delivery Manager preuzima komunikaciju s korisnikom.

Microsoft Delivery manager kontaktira korisnika za dogovor oko početka implementacije i tehničke preduvjete koje korisnik mora zadovoljiti.

Prije početka implementacije, korisnik je dužan ispuniti sljedeće preduvjete:

- Osigurati odgovarajuće Microsoft licence.
- Uspostaviti GDAP odnos s A1 Hrvatska.
- Omogućiti pristup Microsoft Cloud okruženju putem odabranog alata za udaljeni pristup.
- Imenovati odgovornu osobu za komunikaciju i koordinaciju s A1 Hrvatska.

Način pružanja Usluge

A1 Hrvatska obavlja sve aktivnosti vezane uz implementaciju, konfiguraciju i upravljanje Microsoft Cloud okruženjem korisnika putem udaljenog pristupa, koristeći ovlašteni pristup korisničkom Microsoft Cloud okruženju.

Pristup korisničkom Microsoft Cloud okruženju

A1 Hrvatska pristupa korisničkom Microsoft Cloud okruženju temeljem prethodno uspostavljenog GDAP odnosa (Granular Delegated Admin Privileges), kojim korisnik izričito dodjeljuje određene administrativne ovlasti.

Pristup se odvija isključivo putem Microsoftovih sigurnosnih mehanizama, uz revizijski nadzor i u skladu s načelom najmanjih privilegija.

Udaljeni pristup krajnjim uređajima

U slučajevima kada je potrebno izvršiti konfiguraciju ili dijagnostiku na krajnjim uređajima korisnika, A1 Hrvatska koristi sigurne alate za udaljeni pristup, kao što je:

- TeamViewer (uz prethodnu suglasnost korisnika).

Udaljeni pristup se koristi isključivo uz prethodnu najavu i suglasnost korisnika, a svi pristupi su vremenski ograničeni i dokumentirani.

U slučaju da korisnik nema instalirani alat za udaljeni pristup (TeamViewer), A1 Hrvatska će korisniku omogućiti TeamViewer Quicksupport link.



Obveze korisnika

Korisnik je dužan:

- Upoznati A1 o svim sigurnosnim mjerama i zahtjevima u svezi udaljenog pristupa prije uspostave udaljenog pristupa;
- Omogućiti udaljeni pristup do svih relevantnih sustava koje Korisnik želi zaštititi;
- 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;
- Osigurati tehničke preduvjete za pristup (npr. aktivne licence, dostupnost uređaja);
- Osigurati dostupnost kontakt osobe za koordinaciju aktivnosti;
- Pravovremeno odobriti sve potrebne pristupe i potvrditi završene aktivnosti;
- Korisnik je isključivo odgovoran za ispunjavanje gore pobrojanih obveza te snosi sve negativne posljedice u slučaju da pojedinačna obveza nije ispunjena ili nije ispunjena ispravno.

U slučaju implementacije Usluge:

- a. A1 uspostavlja daljinski pristup isključivo na temelju svakog izričitog prethodnog dopuštenja Korisnika;
- b. A1 u dogovoru s Korisnikom određuje alat za uspostavljanje udaljenog pristupa;
- c. 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.
- d. 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 c. 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 radnog vremena radnim danom osim ako se u Ugovoru ne dogovori drugo radno vrijeme od slučaja do slučaja.

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:

- aktivna odgovarajuća Microsoft licenca
- uspješan završetak procesa implementacije Usluge
- dostupnost internet konekcije na lokaciji Korisnika

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 ili je razlog za nemogućnost pružanja Usluge na strani A1 Partnera.

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.

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 rješenje.

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 i 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.

Dodatno, Korisnik je obavezan upoznati se s uvjetima obrade osobnih podataka od strane A1 partnera koji su dostupni putem sljedećih poveznica:

- [MCA - Korisnički ugovor Microsoft 2024.docx](#)
- [MPA - Microsoft Partner Agreement](#)
- Microsoft Products Terms - [Microsoft Product Terms](#)
- Microsoft Privacy Statement - [Microsoft Privacy Statement – Microsoft privacy](#)
- Microsoft Acceptable User Policy - [Microsoft® Online Services](#)

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, broj krajnjih točaka (engl. end point), 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.

Promjena iznosa mjesečne naknade

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 uvjetima.

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 25.09.2025