



| A¹ Business

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

Posebni uvjeti korištenja za uslugu
Microsoft poslovna rješenja



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 Microsoft poslovna rješenja, 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 Microsoft poslovna rješenja 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.

1. Predmet Posebnih uvjeta korištenja

- 1.1. Predmet ovih Posebnih uvjeta je usluga Microsoft poslovna rješenja (dalje u tekstu: Usluga).
- 1.2. Usluga uključuje planiranje, dizajniranje, konfiguriranje, migraciju i implementaciju rješenja baziranih na Microsoft tehnologijama, koje uključuju Microsoft 365 Cloud servise, Microsoft on-premises infrastrukturu i licenciranje te Azure platformu za računalstvo u oblaku. Usluga uključuje i održavanje implementiranog rješenja, ovisno o poslovnim potrebama Korisnika i ugovorenom obujmu usluga specificiranih u A1 Dokumentaciji.
- 1.3. Osim ovim Posebnim uvjetima, pružanje Usluge uređeno je i dokumentima A1 Partnera koji su svakodobno dostupni na sljedećim internetskim stranicama:
 - <https://azure.microsoft.com/en-us/support/legal/>,
 - <https://www.microsoft.com/licensing/terms>
 - <https://www.microsoft.com/licensing/terms/product/ForOnlineServices/all>
 - <https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/service-level-agreements-sla-for-online-services>.
- 1.4. 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:** Microsoft Corporation, One Microsoft Way, Redmond, Washington 98052, USA.
 - **Ponuda** – Ponuda za Uslugu koju A1 pruža Korisniku, a Korisnik potvrđuje i prihvaća. Ponuda definira Uslugu, obujam implementacije, ugovornu cijenu i



druge uvjete neophodne za realizaciju Usluge. Ponuda je sastavni dio A1 Dokumentacije.

- **Microsoft 365 Cloud servisi** – skup Microsoft cloud usluga koje uključuju aplikacije i servise za produktivnost (npr. Exchange Online, SharePoint Online, Teams, OneDrive), sigurnosne i upravljačke funkcionalnosti, te integraciju s drugim Microsoft rješenjima.
- **Microsoft on-premises infrastruktura i licenciranje** – lokalno implementirana Microsoft rješenja (npr. Windows Server, Active Directory, SQL Server) i pripadajući licenčni modeli (CAL, per-core, subscription) potrebni za pravilno funkcioniranje sustava.
- **Azure platforma (Microsoft Azure)** – cloud računalna platforma i skup usluga koja omogućuje korisnicima korištenje virtualnih poslužitelja, pohrane podataka, mrežnih resursa, baza podataka, sigurnosnih rješenja, alata za analitiku, umjetnu inteligenciju te drugih povezanih cloud usluga, pri čemu se resursi pružaju dinamički, prema potrebi, i u skladu s Posebnim uvjetima koje propisuje Microsoft kao pružatelj platforme.
- **Microsoft 365 licenca** – licenca koja omogućuje krajnjem korisniku pristup i korištenje određenih aplikacija i usluga, a što je predmet zasebne ponude i nije predmet ovih Posebnih uvjeta korištenja
- **Posebni uvjeti** – Označavaju ove Posebne uvjete za Uslugu.

3. Načini i uvjeti pružanja Usluge

- 3.1. A1 pruža Korisniku Uslugu pod Posebnim uvjetima i na način kako je ista određena A1 Dokumentacijom.
- 3.2. Sklapanjem Ugovora ili prihvaćanjem Ponude Korisnik potvrđuje da pristaje na ove Posebne uvjete i prihvaća ih kao sastavni dio Ugovora.
- 3.3. Narudžba Korisnika postaje obvezujuća i ne može se jednostrano opozvati od trenutka prihvata Ponude, osim u slučajevima izričito dopuštenim primjenjivim propisima ili ovim Posebnim uvjetima i/ili A1 Dokumentacijom.
- 3.4. Korisnik je dužan osigurati sve potrebne uvjete i resurse za nesmetano funkcioniranje Usluge određene ovim Posebnim uvjetima, uključujući pristup relevantnim sustavima.
- 3.5. 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.
- 3.6. Prema A1 Dokumentaciji, A1 može u ime i za račun Korisnika, obavljati sljedeće aktivnosti:
 - Analizu postojećeg IT okruženja i definiranje optimalnog rješenja.



- Planiranje i dizajniranje arhitekture rješenja baziranih na Microsoft tehnologijama.
- Konfiguraciju i implementaciju Microsoft 365 servisa
- Migraciju podataka i korisnika na Microsoft 365 servise ili Azure platformu.
- Implementaciju i konfiguraciju Microsoft on-premises infrastrukture
- Postavljanje i konfiguraciju Azure platforme
- Upravljanje i podrška za Microsoft 365 servise, Azure platformu i Microsoft On-premises infrastrukturu
- Upravljanje licencama i savjetovanje o optimalnim licenčnim modelima.
- Održavanje implementiranog rješenja prema ugovorenoj podršci definiranoj Ugovornom dokumentacijom.

4. Naknada korištenja Usluge

4.1. Naknada za korištenje Usluge definira se Ponudom a podredno A1 Dokumentacijom, a može se ugovoriti kao jednokratna ili mjesečna naknada.

4.2. **Jednokratna naknada.** Jednokratna naknada se naplaćuje u slučaju ugovaranja implementacije rješenja bez kontinuiranog održavanja. U ovom slučaju:

- Korisnik plaća jednokratnu naknadu za sve aktivnosti navedene u A1 Dokumentaciji.
- Nakon podmirenja ispostavljenog računa, Korisnik postaje vlasnik isporučenog tehničkog rješenja
- Održavanje sustava Korisnik može obavljati samostalno ili ugovoriti dodatnu uslugu održavanja od strane A1, prema Posebnim uvjetima iz A1 dokumentacije.

4.3. **Mjesečna naknada.** Primjenjuje se kada se ugovara kontinuirano održavanje i upravljanje rješenjem. U ovom slučaju:

- Korisnik plaća mjesečnu naknadu koja uključuje aktivnosti definirane u A1 Dokumentaciji, kao što su:
 - upravljanje Microsoft 365 servisima,
 - upravljanje Azure platformom podršku za Microsoft on-premises infrastrukturu,
 - savjetovanje i upravljanje licencama,
 - redovito praćenje sigurnosti i performansi sustava.

Naknada se obračunava od dana potpisa Primopredajnog zapisnika i Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa (dalje: AF) te se naplaćuje se za cijelo ugovorno razdoblje definirano A1 Dokumentacijom.



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 recipročno

- 4.4. 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).

<https://www.a1.hr/>

5. Način ugovaranja Usluge

- 5.1. Trajanje Ugovora određuje se Ponudom.

6. Način ugovaranja Usluge

- 6.1. Ugovor se sklapa na određeno vrijeme s obveznim trajanjem od 12 ili 24 mjeseca, kako je definirano u A1 Dokumentaciji. U slučaju ugovaranja Usluge uz obvezno trajanje Ugovora, ugovorena naknada za Uslugu uključuje i jednokratnu naknadu za implementaciju Usluge.
- 6.2. Tijekom ugovorenog obveznog trajanja Ugovora promjena ugovorenog paketa Usluge nije moguća.
- 6.3. Ako Korisnik otkaže Uslugu ili Ugovor prije isteka ugovorenog obveznog trajanja, obavezan je A1 platiti naknadu za prijevremeni raskid u visini svih preostalih mjesečnih naknada koje bi bile obračunate do isteka ugovorenog obveznog trajanja Ugovora.
- 6.4. Prestankom Ugovora Korisnik gubi pravo korištenja Usluge. A1 ne odgovara za dostupnost, pohranu niti očuvanje podataka povezanih s korištenjem Usluge nakon prestanka Ugovora, uključujući dnevnike aktivnosti (logove), izvještaje i druge podatke nastale korištenjem Usluge.
- 6.5. A1 ima pravo privremeno obustaviti pružanje Usluge ako Korisnik ne podmiri dospelje novčane obveze prema A1 ili na drugi način povrijedi odredbe Ugovora. Za vrijeme trajanja obustave Korisnik nema pravo pristupa niti korištenja Usluge, pri čemu obustava pružanja Usluge ne utječe na obvezu Korisnika da plaća ugovorene mjesečne naknade i druge dospelje obveze za cijelo vrijeme trajanja ugovorenog pretplatničkog odnosa.

7. Predmet i obuhvat implementacije



- 7.1. Implementacija Usluge provodi se u skladu s ovim Posebnim uvjetima, Općim Posebnim uvjetima te A1 Dokumentacijom (osobito Ponudom), koja za pojedino rješenje definira točan obuhvat, ciljeve, rokove, okruženje, preduvjete, razinu usluge i model naknade.

8. Preduvjeti za pružanje Usluge

- 8.1. Korisnik je obavezan osigurati sve preduvjete specificirane u A1 Dokumentaciji, uključujući (nije ograničeno na):
- tehnički ispravno i dostupno IT okruženje (mreža, internet priključak, poslužitelji, radne stanice)
 - valjane Microsoft licence i/ili pretplate ili ovlaštenje A1 za njihovu nabavu i/ili dodjelu,
 - administrativne i operativne pristupe (on-premises, M365, Azure) s potrebnim ovlastima,
 - imenovati kontakt osobe i donositelje odluka, dostupne radi pravovremenog potvrđivanja aktivnosti.
- 8.2. Ako se tijekom pripreme ili izvođenja pokaže da su potrebni dodatni preduvjeti koji nisu bili razumno predvidivi, A1 će ih obrazložiti te (ako je primjenjivo) predložiti izmjene A1 Dokumentacije.

9. Uloge i odgovornosti

- 9.1. A1 provodi aktivnosti planiranja, dizajna, konfiguracije, migracije i implementacije u obujmu i dinamici definiranoj A1 Dokumentacijom, primjenjujući dobre prakse i relevantne Microsoft smjernice.

10. Upravljanje promjenama i odstupanjima

- 10.1. Svako proširenje obuhvata, promjena funkcionalnosti, dodatna migracija ili integracija koja nije obuhvaćena A1 Dokumentacijom, provodi se kao usluga na zahtjev putem nove/izmijenjene Ponude.
- 10.2. Ako tijekom implementacije Usluge nastanu razumna odstupanja zbog vanjskih faktora (npr. ovisnosti o trećim stranama, neočekivana ograničenja sustava), A1 i Korisnik će zajednički usuglasiti prilagodbu plana, rokova i/ili cijena u skladu s postupkom upravljanja promjenama.



11. Prava i obveze

11.1. A1 obveze:

- Pružati Uslugu Microsoft poslovna rješenja u skladu s ovim Posebnim uvjetima, Općim Posebnim uvjetima poslovanja i A1 Dokumentacijom.
- Izvršiti sve aktivnosti definirane u Ponudi (planiranje, dizajn, konfiguracija, migracija, implementacija, održavanje) u ugovorenim rokovima, pod uvjetom da Korisnik osigura potrebne preduvjete.
- Osigurati stručne resurse za implementaciju i održavanje rješenja.
- Po završetku implementacije izdati Primopredajni zapisnik (PPZ).
- U slučaju ugovorenog održavanja, pružati podršku i preventivne aktivnosti prema podršci definiranoj u Ugovornoj dokumentaciji.

11.2. A1 prava:

- Obustaviti pružanje Usluge ako Korisnik ne ispunjava svoje obveze iz ovih Posebnih uvjeta ili A1 Dokumentacije.
- Naplatiti dodatne aktivnosti koje nisu obuhvaćene inicijalnom Ponudom, a koje Korisnik zatraži (usluge na zahtjev).
- Promijeniti iznos mjesečne naknade uz obavijest Korisniku, u skladu s Posebnim uvjetima iz ovih Posebnih uvjeta.

11.3. Obveze Korisnika:

- Osigurati sve preduvjete za realizaciju Usluge (infrastruktura, internet priključak, pristup sustavima, licencama).
- Dostaviti točne i potpune informacije potrebne za implementaciju.
- Koristiti Uslugu isključivo za vlastite potrebe i ne ustupati je trećim osobama bez pisanog odobrenja A1.
- Suzdržavati se od bilo kakvih aktivnosti koje bi mogle ugroziti cjelovitost, sigurnost ili dostupnost Usluge.
- Obavijestiti A1 o svakoj promjeni podataka navedenih u Ponudi/Ugovoru (tvrtka, adresa, kontakt osobe, opseg usluge).

11.4. Prava Korisnika

- Zatražiti izmjene ili proširenje Usluge putem usluge na zahtjev, uz izdavanje nove Ponude.
- Dobiti podršku i održavanje u skladu s ugovorenom podrškom



- 11.5. 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 nedostadne ili netočne informacije koje je dostavio Korisnik u svezi sa spomenutom opremom.
- 11.6. 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.

12. Osobni podaci

- 12.1. 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.
- 12.2. Prilikom pružanja Usluge Korisnik djeluje kao voditelj obrade osobnih podataka, a A1 djeluje kao izvršitelj obrade za Korisnika.
- 12.3. 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 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.
- 12.4. Dodatno, Korisnik je obavezan upoznati se s Posebnim uvjetima obrade osobnih podataka od strane A1 partnera koji su dostupni putem sljedećih poveznica: <https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/Microsoft-Products-and-Services-Data-Protection-Addendum-DPA>
- 12.5. Korisnik će međusobna prava vezana uz obradu podataka odrediti posebnim ugovorom za obradu podataka.

13. Izmjene i dopune ugovorne dokumentacije i usluga

- 13.1. 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.

- 13.2. 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.
- 13.3. 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.

14. Završne odredbe

- 14.1. 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.
- 14.2. A1 zadržava pravo izmjene ovih Posebnih uvjeta, o čemu će korisnici biti obaviješteni putem web stranice www.A1.hr.
- 14.3. Ovi Posebni uvjeti u primjeni su od 01.09.2026.