



| A¹ Business

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

Posebni uvjeti korištenja za uslugu *vCISO*



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

Ovi Posebni uvjeti uključuju potrebne informacije o radu i korištenju usluge vCISO 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 uvjeta korištenja

- 1.1. Predmet ovih Posebnih uvjeta je usluga vCISO (dalje u tekstu: Usluga).

Usluga kombinira savjetodavnu podršku, operativno upravljanje sigurnošću, digitalnu GRC platformu i unaprijed pripremljenu dokumentaciju kako bi Korisnicima omogućila brže postizanje regulatorne usklađenosti, učinkovitije upravljanje rizicima i povećanje kibernetičke otpornosti.

- 1.2. Osim ovim Uvjetima, pružanje Usluge uređeno je i dokumentima A1 Partnera koji su svakodobno dostupni na internetskoj stranici: <https://www.6clicks.com/terms-and-conditions>. Prihvatanjem ovih Uvjeta Korisnik potvrđuje da će se upoznati gore navedenim dokumentima A1 Partnera.

2. Pojmovi i definicije

- 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 Partner: 6CLICKS INTERNATIONAL LTD, 10 John Street, London, United Kingdom, WC1N 2EB

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

vCISO (Virtual Chief Information Security Officer) usluga: označava savjetodavnu i koordinacijsku uslugu upravljanja informacijskom i kibernetičkom sigurnošću

ZKS: Zakon o kibernetičkoj sigurnosti



NIS2 je zakonodavni okvir Europske unije koji postavlja stroge standarde kibernetičke sigurnosti za tvrtke i institucije. Cilj mu je zaštita ključnih sektora od računalnih napada.

GRC (engl. Governance, Risk, and Compliance): označava integrirani pristup upravljanju organizacijom koji obuhvaća korporativno upravljanje (governance), upravljanje rizicima (risk management) i usklađenost (compliance) s primjenjivim zakonskim, regulatornim, ugovornim i internim zahtjevima.

GRCaaS (engl. Governance, Risk, and Compliance as a Service): Model isporuke platforme u oblaku koji spaja GRC softver sa stručnim vođenim uslugama.

Platforma: označava 6clicks GRC SaaS platformu.

Vendor: označava društvo 6clicks kao proizvođača i održavatelja platforme.

ISMS: označava sustav upravljanja informacijskom sigurnošću Korisnika koji se sastoji od politika, procesa, procedura, resursa i kontrola uspostavljenih radi upravljanja rizicima informacijske sigurnosti te zaštite povjerljivosti, cjelovitosti i dostupnosti informacija.

Radno vrijeme podrške - razdoblje od ponedjeljka do petka od 08:00 do 16:00 sati, osim državnih praznika i neradnih dana u Republici Hrvatskoj.

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.
- 3.4. Korisnik je dužan osigurati sve potrebne uvjete i resurse za nesmetano funkcioniranje Usluge određene ovim Uvjetima, uključujući pristup relevantnim sustavima.

4. Opseg Usluge

- 4.1. Usluga obuhvaća pružanje savjetodavne, koordinacijske i organizacijske podrške u području informacijske i kibernetičke sigurnosti, regulatorne usklađenosti i upravljanja rizicima.

Usluga može uključivati:

- završnu GAP analizu i procjenu regulatorne usklađenosti koja se radi nakon provođenja procesa usklađivanja,
- upravljanje i održavanje ISMS procesa,



- savjetovanje u vezi usklađivanja sa zahtjevima ZKS-a, NIS2 direktive i ISO 27001 standarda,
- korištenje GRC platforme,
- upravljanje sigurnosnim rizicima,
- podršku pri auditima i regulatornim nadzorima,
- pripremu i održavanje sigurnosne dokumentacije,
- edukaciju korisnika,
- savjetodavnu podršku pri upravljanju sigurnosnim incidentima.

Točan opseg usluge definira se ugovorom, ponudom, narudžbenicom ili drugim ugovornim dokumentom.

Ako Usluga uključuje korištenje GRC platforme, A1 može za potrebe inicijalne aktivacije pristupa Platformi kreirati korisnički račun za ovlaštenog korisnika kojeg je odredio Korisnik. U tu svrhu A1 unosi u Platformu podatke potrebne za kreiranje korisničkog računa, i to ime, prezime i e-mail adresu ovlaštenog korisnika, te generira korisničko ime i inicijalnu jednokratnu lozinku.

A1 dostavlja ovlaštenom korisniku inicijalnu jednokratnu lozinku na e-mail adresu koju je Korisnik dostavio A1. Ovlašteni korisnik dužan je prilikom prve prijave u Platformu promijeniti inicijalnu jednokratnu lozinku i od tog trenutka samostalno odgovara za čuvanje povjerljivosti svojih pristupnih podataka.

Korisnik je odgovoran za točnost, potpunost i zakonitost podataka dostavljenih A1 za potrebe kreiranja korisničkih računa, kao i za osiguravanje da su ovlašteni korisnici upoznati s pravilima sigurnog korištenja Platforme. A1 ne odgovara za štetu, neovlašteni pristup ili zlouporabu Platforme nastalu zbog netočnih ili nepravodobno dostavljenih podataka, propusta ovlaštenog korisnika u zaštiti pristupnih podataka ili drugih okolnosti na strani Korisnika.

- 4.2. U slučaju da Korisnik želi promjenu na Usluzi, istu može zatražiti putem A1 prodajnog predstavnika i to je predmet zasebne ponude. U navedenom slučaju A1 zadržava pravo naplate dodatnih troškova.



5. Naknada korištenja Usluge

5.1. Naknade za korištenje usluge mogu se sastojati od:

- jednokratnih naknada,
- mjesečnih naknada,
- projektnih naknada,
- naknada za dodatne module ili funkcionalnosti,
- naknada za dodatne stručne angažmane.

5.2. Naknade se obračunavaju u skladu s ugovorom, ponudom ili važećim Cjenikom A1.

6. Razina pružanja Usluge

6.1. Dostupnost Platforme definira se prema ugovornim obvezama Vendora i iznosi 99,9% na godišnjoj razini.

6.2. A1 ne daje zasebno jamstvo dostupnosti platforme osim u mjeri u kojoj proizlazi iz Vendor Back-to-Back SLA modela.

6.3. Savjetodavna podrška dostupna je svaki radni dan, tijekom radnog vremena od 8:00 do 16:00 sati.

6.4. Vrijeme odziva za savjetodavne upite određuje se Ponudom ili A1 Dokumentacijom.

7. Prava i obveze

7.1. vCISO usluga predstavlja isključivo savjetodavnu i koordinacijsku funkciju.

A1:

- ne preuzima upravljačke ili izvršne funkcije Korisnika,
- ne donosi poslovne ili regulatorne odluke u ime Korisnika,
- ne implementira tehničke sigurnosne mjere osim ako to nije izričito ugovoreno,
- ne preuzima odgovornost za operativno upravljanje informacijskom sigurnošću Korisnika,
- ne jamči potpunu regulatornu usklađenost Korisnika,
- ne jamči sprječavanje sigurnosnih incidenata, kibernetičkih napada ili poslovnih prekida.

7.2. Konačna odgovornost za:



- upravljanje rizicima,
- prihvaćanje rizika,
- donošenje poslovnih i regulatornih odluka,
- provedbu sigurnosnih mjera,
- regulatornu usklađenost,
- zaštitu informacijskih sustava,
- zakonitost obrade podataka,
- ostaje isključivo na Korisniku.

7.3. Korisnik potvrđuje da preporuke i procjene koje daje A1 predstavljaju stručna mišljenja temeljena na informacijama dostupnima u trenutku pružanja usluge.

7.4. Korištenje GRC platforme - Ako usluga uključuje korištenje GRC platforme, Korisniku se omogućuje tijekom trajanja ugovora korištenje Platforme sukladno dokumentima A1 Partnera.

Platforma se koristi kao podrška provedbi procjena rizika, vođenju i ažuriranju registra rizika, upravljanju sigurnosnim kontrolama, praćenju razine usklađenosti s primjenjivim regulatornim zahtjevima i sigurnosnim okvirima, upravljanju dokumentacijom sustava upravljanja informacijskom sigurnošću te izradi izvještaja za potrebe Korisnika.

Korištenje platforme omogućuje strukturirano, mjerljivo i centralizirano upravljanje sigurnosnim aktivnostima, bolju preglednost statusa rizika i kontrola te pravodobno izvještavanje odgovornih osoba.

Platforma se pruža putem SaaS modela i održava je A1 Partner.

Korisnik prihvaća da:

- funkcionalnosti platforme ovise o verziji i mogućnostima koje osigurava A1 Partner,
- platforma može sadržavati funkcionalna, tehnička ili sadržajna ograničenja,
- A1 nema obvezu razvoja dodatnih funkcionalnosti,
- određene AI funkcionalnosti mogu koristiti automatizirane modele procjene i klasifikacije,
- rezultati AI funkcionalnosti predstavljaju pomoćni alat i ne mogu zamijeniti stručnu ili pravnu procjenu.

Platforma se pruža prema načelu „as-is” i „as available”, u okviru funkcionalnosti koje osigurava A1 Partner.



7.5. Korisnički računi i pristup platformi

Korisnik je odgovoran za:

- upravljanje korisničkim računima za pristup Platformi,
- zaštitu pristupnih podataka,
- dodjelu odgovarajućih korisničkih prava,
- aktivnosti izvršene korištenjem njegovih korisničkih računa.

7.6. Korisnik se obvezuje bez odgode obavijestiti A1 o svakoj sumnji na neovlašten pristup ili kompromitaciju korisničkih računa.

7.7. A1 ima pravo privremeno ograničiti ili onemogućiti pristup platformi u slučaju:

- sigurnosnog incidenta,
- sumnje na zlouporabu,
- kršenja ugovornih obveza,
- zahtjeva nadležnih tijela,
- potrebe provedbe sigurnosnih ili tehničkih aktivnosti održavanja.

7.8. Obveze Korisnika

Korisnik se obvezuje:

- osigurati točne, potpune i pravodobne informacije,
- imenovati odgovornu kontaktnu osobu (SPoC),
- prema potrebi osigurati dostupnost relevantnih zaposlenika i upravljačkih struktura,
- pravodobno donositi odluke i davati potrebna odobrenja sukladno uputama A1,
- osigurati tehničke, organizacijske i financijske preduvjete za provedbu preporučenih mjera,
- osigurati zakonitost svih podataka i sadržaja unesenih u platformu,
- koristiti uslugu u skladu s važećim propisima.

7.9. Korisnik je odgovoran za provedbu svih preporučenih mjera, uključujući organizacijske, tehničke i regulatorne aktivnosti.

8. Regulatorna usklađenost

8.1. Usluga je osmišljena kao podrška Korisniku u procesu regulatornog usklađivanja. A1 ne jamči da će Korisnik korištenjem Usluge automatski ostvariti ili održavati potpunu usklađenost sa:

- ZKS-om ili drugim pozitivnim propisima predmet kojih je kibernetička sigurnost,
- NIS2 direktivom,
- ISO 27001 standardom,



- GDPR-om,
- ili drugim regulatornim okvirima.

Regulatorna usklađenost ovisi o:

- pravodobnoj provedbi A1 preporuka,
- internim procesima Korisnika,
- angažmanu uprave Korisnika,
- dostupnosti resursa Korisnika,
- stanju postojeće infrastrukture Korisnika,
- organizacijskoj zrelosti Korisnika.

9. Sigurnosni incidenti

9.1. U slučaju sigurnosnog incidenta, A1 može pružiti isključivo savjetodavnu i proceduralnu podršku unutar ugovorenog opsega usluge.

U slučaju sigurnosnog incidenta A1:

- ne preuzima operativno upravljanje incidentom,
- ne provodi forenzičke aktivnosti osim ako nisu posebno ugovorene putem zasebne usluge,
- ne preuzima odgovornost za oporavak Korisnikovih sustava,
- ne preuzima odgovornost za prijavu incidenta regulatornim tijelima od strane Korisnika u vremenima određenim pozitivnim propisima,
- ne jamči sprječavanje štete ili prekida poslovanja.

Korisnik ostaje isključivo odgovoran za:

- operativno upravljanje incidentima,
- regulatorno izvještavanje,
- komunikaciju prema trećim stranama,
- aktivaciju internih planova kontinuiteta poslovanja.

10. Trajanje i prestanak ugovora

10.1. Trajanje Ugovora definira se Ponudom.

10.2. Minimalno trajanje ugovora iznosi 12 mjeseci, osim ako nije drugačije ugovoreno.

10.3. Ugovor prestaje istekom ugovorenog razdoblja na koje je sklopljen, bez potrebe za posebnim otkazom. Po isteku ugovorenog razdoblja Usluga se automatski gasi, osim ako ugovorne strane prethodno pisanim putem ugovore njezin nastavak..

10.4. 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, A1 ima pravo:



- naplatiti sve preostale mjesečne naknade do isteka ugovorne obveze,
- naplatiti sve izvršene projektne faze,
- obustaviti pristup Platformi i Usluzi.

10.5. Po prestanku ugovora:

- pristup Platformi se deaktivira,
- Korisniku se može omogućiti ograničen pristup radi izvoza podataka, podaci se mogu izvesti isključivo u podržanim formatima.

10.6. Pristup Platformi nakon prestanka usluge može ostati aktivan najduže 15 dana isključivo radi izvoza podataka.

10.7. Podaci se čuvaju najduže 30 dana nakon prestanka ugovora, nakon čega se trajno brišu, osim ako je drugačije propisano zakonom ili ugovoreno.

11. Osobni podaci

11.1. 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.

11.2. Prilikom pružanja Usluge Korisnik djeluje kao voditelj obrade osobnih podataka, a A1 djeluje kao izvršitelj obrade za Korisnika.

11.3. U smislu odredbi iz Opće uredbе 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 uredbе 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.

11.4. Dodatno, Korisnik je obavezan upoznati se s uvjetima obrade osobnih podataka od strane A1 partnera koji su dostupni putem sljedećih poveznica: [6clicks - Data Processing Agreement](#).

11.5. Korisnik i A1 će međusobna prava vezana uz obradu podataka odrediti posebnim ugovorom za obradu podataka.

11.6. Korisnik je odgovoran za poštivanje svih obveza koje se odnose na zaštitu osobnih podataka tijekom korištenja Usluge, u skladu s važećim propisima o zaštiti osobnih podataka.



- 11.7. Korisnik je upoznat i suglasan da radi same provedbe i upravljanja Uslugom, A1 Partner može obrađivati određene podatke Korisnika. A1 Partner u tim slučajevima djeluje u svoje ime i za svoj račun, odnosno u ime i za račun Korisnika. A1 u okviru Usluge ne provodi obradu osobnih podataka i ne odgovara za obradu od strane A1 Partnera.

12. Izmjene i dopune ugovorne dokumentacije i usluga

- 12.1. 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.
- 12.2. 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.
- 12.3. 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.

13. Završne odredbe

- 13.1. 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.
- 13.2. A1 zadržava pravo izmjene ovih Posebnih uvjeta, o čemu će korisnici biti obaviješteni putem web stranice www.A1.hr.
- 13.3. Ovi Posebni uvjeti u primjeni su od 01.09.2026.