

## SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA DRUŽBE MEGA M d.o.o. ZA STORITEV mCLOUD

V Velenju 20.04.2018

### I. Uvod

#### Definicije

Računalništvo v oblaku (ang.: Cloud Computing) je model računalniških storitev, ki omogoča priročen, krajevno neomejen in internetni dostop »na zahtevo« do deljenih prilagodljivih računalniških zmogljivosti kot npr. omrežja, strežnikov, pomnilnikov, aplikacij in storitev. Računalništvo v oblaku je način zagotavljanja IT storitev, ki omogoča optimizacijo razpoložljivih računalniških virov ter tako omogoča zmanjšanje stroškov. Računalništvo v oblaku omogoča prilagodljivost virov in storitev – komponente v oblaku se lahko v najkrajšem času priskrbijo, odzamejo ali pa se njihov obseg poveča ali zmanjša. To zagotavlja model dodeljevanja in porabe na zahtevo.

Storitveni modeli predstavljajo vrsto storitve računalništva v oblaku. Te storitve večinoma najemamo na tri osnovne načine, ki so običajno zgrajeni drug vrh drugega in se lahko najemajo neodvisno drug od drugega:

- Infrastruktura kot storitev (ang.: »Infrastructure as a Service – IaaS«) – nanaša se na računalniško infrastrukturo, pogosto ponujeno z uporabo virtualizacije. Sem sodi najem strežnikov (računskih virov), hrambe podatkov ali omrežja kot storitve.
- Platforma kot storitev (ang.: »Platform as a Service – PaaS«) – ta storitev že vključuje osnovne dodatne funkcionalnosti (običajno v obliki operacijskega sistema ter programskega vmesnika (Application Programming Interface – API«), ki jih uporabnik kot platformo uporablja pri razvoju in uporabi lastnih aplikacijskih rešitev.
- Programska oprema kot storitev (ang.: »Software as a Service – SaaS«) – storitev zagotavlja celotno infrastrukturo skupaj s programsko opremo in nastavitvami za njeno delovanje. Uporabnik za ta storitveni model potrebuje le brskalnik ali podobno odjemalsko aplikacijo in dostop do interneta, vse ostalo zagotavlja ponudnik storitve.

#### Opis storitve

Storitev mCLOUD je popolna računalniška storitev v oblaku, namenjena majhnim in srednje velikim podjetjem, ki za svoje poslovanje potrebujejo urejen informacijski sistem. Storitev mCLOUD je celovita storitev, saj naročniku omogoča, da vso računalniško opremo enostavno najame za fiksni mesečni znesek. Naročnik se tako lahko osredotoči na njegovo osnovno dejavnost ob vnaprej znanih letnih stroških informacijskega sistema.

mCLOUD je storitev SaaS in ne zgolj paket strojne in/ali programske opreme.

### II. Splošne določbe

#### 1. člen

Sprejeti splošni pogoji poslovanja veljajo za komunikacijske, informacijske storitve in za dostop do storitev mCLOUD (v nadaljevanju tudi: »Storitve«), ki jih ponuja družba MEGA M d.o.o., Rudarska cesta 6, 3320 Velenje (v nadaljevanju: »MEGA M«),

Ti splošni pogoji družbe (v nadaljevanju: »Splošni pogoji«) urejajo izvajanje in zagotavljanje storitev mCLOUD.

## 2. člen

V teh splošnih pogojih uporabljeni pojmi imajo naslednji pomen:

- »Cenik«: pomeni cenik storitev mCLOUD.
- »Interna napeljava naročnika«: je napeljava od omrežne priključne točke na vhodu v objekt do opreme MEGA M in/ali naročniške komunikacijske opreme (strojna in/ali programska oprema).
- »Komunikacijska oprema«: je naprava ali njen ustrezen del, ki omogoča prenos podatkov ali vsebin med gradniki rešitve mCLOUD na lokaciji naročnika in z gradniki v MEGA M-ovih podatkovnih centrih.
- »Naročnik oziroma uporabnik«: je fizična ali pravna oseba ali samostojni podjetnik, ki ima sklenjeno pogodbo z družbo MEGA M za uporabo storitev mCLOUD.
- »Naročnina«: je cena za zagotavljanje storitve mCLOUD preko omrežne priključne točke PI in je določena v ceniku mCLOUD in v naročniški pogodbi. Višina naročnine je različna glede na izbrani naročniški paket.
- »Naročniška pogodba«: pogodba, sklenjena med naročnikom in družbo MEGA M d.o.o..
- »Naročniško razmerje«: odnos med MEGA M in naročnikom, ki se vzpostavi s sklenitvijo naročniške pogodbe.
- »Omrežje«: pomeni javno dostopno komunikacijsko omrežje.
- »MEGA M – ovo omrežje« pomeni komunikacijsko pot VPN od uporabniške lokacije (UL) naročnika do MEGA M - ovega podatkovnega centra.
- »Oprema«: Oprema, ki jo v okviru naročenega paketa mCLOUD zagotavlja oz. nudi v uporabo družba MEGA M.
- »Priključitev«: je postopek, s katerim MEGA M preko internetnega omrežja poveže napeljavo naročnika z MEGA M - ovim omrežjem.
- »PI«: Ponudnik povezljivosti v javno komunikacijsko omrežje.
- »Tretja oseba«: pravna ali fizična oseba, ki nima sklenjenega naročniškega razmerja z MEGA M d.o.o..
- »UM« (uporabniško mesto): pomeni celotno informacijsko opremo, ki jo MEGA M naročniku daje v najem za podporo delovnega mesta za eno osebo.
- »UL« (uporabniška lokacija): pomeni lokacijo naročnika, na kateri se nahaja eno ali več UM, ki se preko iste povezave MEGA M-ovega omrežja in skupne interne napeljave naročnika povezujejo do MEGA M- ovega podatkovnega centra.
- »Vloga«: pomeni pisno ali elektronsko posredovano vlogo (preko e-pošte, uporabniškega vmesnika na strani [www.mega-m.net](http://www.mega-m.net)).

## III. Naziv in sedež ponudnika storitev mCLOUD

### 3. člen

Naziv ponudnika storitev: MEGA M d.o.o. (v nadaljevanju tudi: »Ponudnik« in/ali »MEGA M«). Sedež ponudnika storitev: Rudarska cesta 6, 3320 Velenje.

## IV. Pogoji sklenitve, spremembe in prekinitve naročniškega razmerja

### 4. člen

Potencialni naročnik lahko sklene ali spremeni naročniško razmerje na naslednje načine:

- z vložitvijo pisne vloge za sklenitev ali spremembo naročniškega razmerja na naslov: MEGA M d.o.o., Rudarska cesta 6, 3320 Velenje
- preko elektronske pošte oziroma naročila na [podpora@mega-m.net](mailto:podpora@mega-m.net)

Elektronske in pisne vloge so za potrebe pogodbenega oziroma naročniškega razmerja enakovredne. V primeru elektronske vloge se naročilo stranke za sklenitev razmerja ali spremembo obstoječega razmerja šteje za sprejeto, ko stranka prejme povratno potrdilo naročila s strani MEGA M o sprejetju vloge.

Kot takšna vloga oziroma zahteva se šteje tudi izpolnjena pogodba, ki jo v imenu stranke, na osnovi njegovih zahtev, izpolni komercialist ali druga pooblaščenca oseba MEGA M in ki jo stranka podpiše ter s tem potrdi resničnost podatkov in pravilnost zapisa svojih zahtev.

V zahtevi za sklenitev naročniškega razmerja morajo biti podani:

- podatki o naročniku, in sicer: ime in priimek / naziv podjetja, naslov, matična/registrska številka in davčna številka oziroma identifikacijska številka,
- podatki o želeni lokaciji priključitve (naslov),
- storitev, vrsta in zahtevano število priključkov,
- želeni datum priključitve ter morebitni drugi tehnični podatki, potrebni za priključitev.

#### 5. člen

Pogoji za sklenitev naročniškega razmerja za pravno osebo (vključno za s.p. in registrirane samostojne poklice) so:

- da je registrirana in/ali ima sedež ali registrirano predstavništvo na območju Republike Slovenije ali, če tega nima, da zanj jamči porok - pravna ali fizična oseba, ki registrirano deluje oziroma živi v Republiki Sloveniji, (v tem primeru se naročniško razmerje sklone za čas veljavnosti poroštvene izjave);
- da jamči za plačilo obveznosti s sredstvi na računu, preko katerega posluje, ali z drugim premoženjem;
- da v vlogi za sklenitev naročniškega razmerja točno navede vse zahtevane podatke ter vlogi priloži listine, iz katerih je razvidno, da je ustrezno registrirana in listine, ki dokazujejo njeno plačilno sposobnost (listine ne smejo biti starejše od treh mesecev);
- da nima neporavnanih zapadlih obveznosti do MEGA M d.o.o. iz naslova predhodno sklenjenih naročniških razmerij ali iz drugih naslovov oziroma da MEGA M poplačila zapadlih obveznosti od pravne osebe ali njenega pravnega predhodnika ni uveljavljal po sodni poti;
- da naročniško razmerje sklone zakoniti zastopnik ali pooblaščenec z njegovim pisnim pooblastilom.

Naročnik je dolžan pred sklenitvijo naročniškega razmerja posredovati podatke in informacije, navedene v naročniški pogodbi, na podlagi katerih lahko MEGA M preveri njegovo identiteto in boniteto.

#### 6. člen

Pogodba o naročniškem razmerju za izbrani paket mCLOUD se sklone za nespremenljivo obdobje 24 mesecev, v kolikor z naročniško pogodbo ni drugače dogovorjeno. Pogodba se avtomatično podaljša, v kolikor jo naročnik vsaj 21 dni pred potekom naročniškega razmerja pisno ne odpove.

#### 7. člen

Naročnik je obvezan uporabljati storitev mCLOUD izključno za lastne potrebe in se zaveže, da ne bo dopuščal preprodaje in uporabe storitev mCLOUD tretjim osebam, razen če ni s pogodbo o naročniškem razmerju določeno drugače.

#### 8. člen

Naročniško razmerje se lahko na isti lokaciji na podlagi ustreznega obrazca oziroma pogodbe med prejšnjim in novim naročnikom (če izpolnjuje pogoje iz 5. člena) ter MEGA M prenese na novega naročnika, pri čemer novi naročnik prevzame pravice in obveznosti prejšnjega naročnika.

V primeru prenehanja pravne osebe (vključno z s.p.) lahko naročniško razmerje na isti lokaciji prevzame pravni naslednik, če ta obstaja (npr. druga pravna oseba), s sklenitvijo pogodbe o naročniškem razmerju z MEGA M.

Prenos in prevzem naročniškega razmerja se novemu naročniku zaračuna v skladu s cenikom.

## 9. člen

Naročnik je za uporabo storitev dolžan:

- uporabljati vso opremo v skladu z navodili, predpisi, atesti in dovoljenji proizvajalcev oziroma MEGA M
- uporabljati vso opremo na način, da ne povzroča motenj, ne ogroža delovanja ter da ne povzroča nevarnosti za življenje ali zdravje ljudi ali premoženja,
- z nameščeno opremo, ki je MEGA M-ova last, ravnati kot dober gospodar in poravnati vso morebitno škodo, ki bi nastala na nameščeni opremi zaradi poškodovanja, uničenja ali odsvojitve, ki je nastala po njegovi krivdi,
- vzdržati se vseh dejanj in posegov v MEGA M-ovo informacijsko infrastrukturo, ki bi lahko imeli za posledico njegovo nepravilno delovanje ali okrnitev njegove integritete,
- vzdržati se škodljivih vplivov na infrastrukturo, procese in podatke MEGA M-a.

## 10. člen

Na podlagi naročnikove pisne zahteve lahko MEGA M na njegove stroške v petih delovnih (5) dneh storitev začasno izključi. Začasna izključitev lahko traja največ 12 mesecev. V tem času naročniško razmerje miruje.

Zahteva za začasno mirovanje naročniškega razmerja mora biti v pisni obliki posredovana s priporočeno pošto družbi MEGA M in opremljena s podpisom oziroma žigom (če z njim posluje) naročnika, ki jo podaja. Po prejemu takšne zahteve izvede MEGA M izključitev v največ petih (5) delovnih dneh. MEGA M bo hranil podatke naročnika za čas trajanja mirovanja. V kolikor se po obdobju mirovanja pogodba prekine, mora naročnik do prekinitve pogodbe sam poskrbeti, da pravočasno prenese podatke na svoje podatkovne nosilce, saj jih bo sicer MEGA M v roku petnajstih (15) koledarskih dni po prekinitvi pogodbe trajno izbrisal.

## 11. člen

Naročnik se obvezuje, da bo v primeru prenehanja naročniškega razmerja MEGA M omogočil demontažo vse komunikacijske opreme, ki jo je uporabljal za izvajanje storitve in je MEGA M-ova last.

V primeru, da naročnik po prenehanju naročniškega razmerja v roku petih (5) dni ne omogoči vrnitve vse ali dela naročniške komunikacijske opreme in druge opreme, se mu vsa ne-vrnjena oprema zaračuna. Prav tako se naročniku ob vrnitvi opreme zaračuna vsa poškodovana oprema.

## 12. člen

MEGA M bo naročniku v primeru prekinitve naročniškega razmerja omogočil dovolj časa, da varno prenese podatke iz sistema mCLOUD na svoje nosilce podatkov. Morebitne kopije podatkov bo MEGA M trajno uničil.

V kolikor naročnik ne bo prenesel podatkov najkasneje v 15 dneh po prekinitvi naročniške pogodbe, jih bo MEGA M trajno izbrisal.

MEGA M bo z osebnimi podatki ravnal skladno z XIV. točko splošnih pogojev.

## 13. člen

V primeru predčasne odpovedi pogodbe ima naročnik obveznost poravnati stroške prekinitve pogodbe in prenosa podatkov na uporabnika skladno s cenikom.

Stroške prekinitve pogodbe ponudnik zaračuna ob končnem obračunu naročniškega razmerja.

Stranke imajo pred sklenitvijo naročniškega razmerja za storitev mCLOUD možnost testne uporabe storitve mCLOUD skladno z dogovorom.

## V. Pogoji, postopki in roki za priključitev

### 14. člen

MEGA M je dolžan vzpostaviti / namestiti opremo za uporabo UM (v nadaljevanju tudi: »vzpostavitev priključka«) najkasneje v tridesetih (30) delovnih dneh po tem, ko naročniško pogodbo podpišeta obe pogodbeni stranki in ko so za vključitev izpolnjeni vsi tehnični pogoji, tudi s strani naročnika. Enak rok velja tudi za zagotovitev pogojev za samostojno vzpostavitev priključka in dobavo oziroma namestitve komunikacijske opreme za naročnika z veljavnim naročniškim razmerjem za storitev mCLOUD. V primeru tehničnih ovir, ki onemogočajo vključitev, je MEGA M dolžan v roku desetih (10) delovnih dni po prejemu naročniške pogodbe o tem naročnika pisno obvestiti.

### 15. člen

Storitev mCLOUD za svoje delovanje uporablja javno dostopno internetno omrežje ustreznih zmogljivosti in z ustreznim SLA (Service Level Agreement). To je pogoj za dostop do storitev mCLOUD. V času povezaljivosti v sistem mCLOUD način ter obseg uporabe internetnega omrežja določa MEGA M v skladu s svojo varnostno politiko.

### 16. člen

Naročnik se obvezuje pred priključitvijo storitve:

- brezplačno zagotoviti primerne prostore za namestitve naročniške komunikacijske in ostale opreme, potrebne za delovanje storitve;
- zagotoviti tehnično brezhibno interno napeljavo lokalnega omrežja Ethernet od UM do komunikacijske omare oziroma mesta namestitve mrežne opreme ter zagotoviti druge pogoje, določene v naročniški pogodbi.

O izpolnitvi teh obveznosti naročnik pisno obvesti MEGA M d.o.o..

Naročnik mora pred vzpostavitvijo priključka zagotoviti prostor brez agresivnih snovi in prahu in s klimatskimi razmerami, primernimi za delo in življenje ljudi ter izpolniti druge potrebne pogoje.

### 17. člen

Samostojna vzpostavitev posameznega UM vključuje vse potrebne elemente in navodila za vzpostavitev priključka. Naročnik namestitve opreme in aktivacijo storitev opravi sam oz. za to pooblasti ponudnika z označitvijo opcije na tehničnem obrazcu, ki v naročnikovem imenu uredi vse potrebno za priključitev uporabnika v omrežje Internet oziroma MPLS in dodelitev IP telefonskega priključka.

### 18. člen

Izvedba interne napeljave (npr.: ožičenje UTP) pri naročniku ni predmet nudenja paketov storitev mCLOUD.

### 19. člen

Komunikacijska oprema, ki je predmet pogodbe, preide s podpisom ustreznega dokumenta v uporabo in posest naročnika, pri čemer MEGA M ostane lastnik opreme.

Naročnik se strinja, da zaradi zagotavljanja storitev, ki so predmet pogodbe, v času do prekinitve naročniškega razmerja, z vso komunikacijsko opremo, ki jo naročnik prejme v uporabo v povezavi z naročenimi storitvami mCLOUD, upravlja kot lastnik izključno MEGA M d.o.o.. Ob prevzemu opreme jo je dolžan naročnik pregledati.

Če naročnik ob pregledu opreme ugotovi, da je oprema nepopolna, pokvarjena ali kako drugače neustrezna, mora v roku osmih (8) dni pisno podati reklamacijski zapisnik na MEGA M, sicer se šteje, da je bila oprema ob prevzemu brez napak.

Komunikacijska oprema, ki je pogoj za uporabo storitev izbranega naročniškega paketa, je sestavljena iz strojne in programske opreme. Odobrena komunikacijska oprema je navedena na MEGA M-ovih spletnih straneh in je pogoj za zagotavljanje storitev, ki so predmet naročniške pogodbe. V primeru nedelovanja storitve zaradi uporabe komunikacijske opreme, ki ni odobrena ali dobavljena s strani MEGA

M, ali v primeru nedelovanja naročnikove komunikacijske opreme, se vse storitve, ki so predmet pogodbe, obračunajo v skladu s cenikom storitev mCLOUD.

#### 20. člen

Vzpostavitev storitve mCLOUD se začne, ko MEGA M oziroma njegov pooblaščen izvajalec preko MEGA M-ovega omrežja vzpostavi povezavo do naročnikovega UL v skladu s parametri, ki jih opredeljuje izbrani naročniški paket. V primeru samostojne vzpostavitve priključka se šteje storitev za vzpostavljeno, ko so zagotovljeni pogoji za samostojno vzpostavitev priključka in je o tem naročnik obveščen na dogovorjeni način.

#### 21. člen

V primeru, da MEGA M kljub izpolnjenim tehničnim in drugim pogojem s strani naročnika ne spoštuje pogodbenega roka za izvedbo priključitve UM in za to ne ostajajo opravičljivi razlogi, o katerih bi MEGA M obvestil naročnika, ima naročnik pravico uveljavljati pogodbeno kazen, in sicer:

- za zamudo do 15 delovnih dni v sorazmerni (per diem) vrednosti naročnine, vendar največ 10 % mesečne naročnine za vsak nerealizirani priključek,
- za zamudo od 16 do 30 delovnih dni v sorazmerni (per diem) vrednosti naročnine, vendar največ v višini 20 % mesečne naročnine za vsak nerealizirani priključek,
- za zamudo nad 30 delovnih dni v višini 30 % mesečne naročnine za vsak nerealizirani priključek.

#### 22. člen

Ko MEGA M oziroma njegov pooblaščen izvajalec ali naročnik sam uspešno vzpostavi priključek, so izpolnjeni vsi potrebni pogoji, da MEGA M naročniku aktivira uporabo storitev izbranega naročniškega paketa mCLOUD.

#### 23. člen

Po sklenitvi naročniškega razmerja so na pobudo naročnika možne kasnejše spremembe paketov storitev. V primeru, da spremembe paketa ni mogoče opraviti, je MEGA M dolžan naročnika o tem ustrezno obvestiti.

### VI. Obseg opravljanja storitev

#### 24. člen

Naročnikom v okviru storitev mCLOUD MEGA M nudi brezplačno analizo obstoječega IKT sistema.

V kolikor MEGA M za posamezno stranko izvede analizo obstoječega IKT sistema, vendar stranka ne sklene naročniškega razmerja za storitve mCLOUD z MEGA M d.o.o., si MEGA M pridržuje pravico zaračunati storitev analize obstoječega IKT sistema skladno s cenikom.

#### 25. člen

MEGA M nudi v okviru tehničnih možnosti nabor osnovnih, dopolnilnih in dodatnih storitev ter paketov storitev mCLOUD.

Osnovne, dodatne in dopolnilne storitve ter paketi storitev se naročnikom zaračunajo v skladu s cenikom, ki je priloga naročniški pogodbi.

Storitve zajemajo predvsem naslednje:

- Uporaba osebnega računalnika
- Dajanje v najem računalniške pisarniške opreme, kot npr. tipkovnica, monitor, IP telefon, ...
- Omogočanje dostopa do interneta
- Omogočanje dostopa do storitev elektronske pošte

- Omogočanje dohodnih in odhodnih klicev
- Gostovanje spletnih strani
- Vzdrževanje opreme
- Omogočanje uporabe programskih orodij
- Pomoč in podporo, informacije ter prijavo napak na telefonski številki 03 777 00 10 oziroma na MEGA M-ovih spletnih straneh [www.mega-m.si](http://www.mega-m.si)
- Omogočanje dostopa do ostalih komunikacijskih in informacijskih storitev
- Ostale storitve po želji naročnika, npr. najem tiskalnika, najem dodatnih aplikacij ...

V kolikor MEGA M v okviru storitve ponuja, trži ali kakor koli drugače ponuja storitve tretje osebe (programsko opremo, komunikacijske in druge storitve ipd.), veljajo za te storitve in opremo splošna pravila poslovanja oziroma pogoji poslovanja teh tretjih oseb oziroma sklenjena tripartitna pogodba med družbo MEGA M ponudnikom in naročnikom. Naročnik je dolžan spoštovati pogoje poslovanja tretjih oseb, vezanih na njihove storitve. MEGA M za pravilnost, veljavnost in spoštovanje pravil tretjih oseb ne odgovarja.

#### 26. člen

MEGA M si pridružuje pravico nadgrajevati, dodajati, spreminjati ali ukinjati dodatne, dopolnilne in druge storitve, o čemer bo naročnika obvestil najmanj 7 (sedem) dni prej preko spletnih strani.

MEGA M lahko spremeni nastavitve, potrebne za uporabo storitev, ali druge parametre. Njihovo novo obliko oziroma vsebino mora sporočiti naročniku najmanj 3 (tri) delovne dni pred nameravano spremembo.

Če pride do spremembe pomembnih tehničnih ali administrativnih podatkov ali podatkov, navedenih v zahtevi za sklenitev naročniškega razmerja oziroma podatkov v pogodbi, mora naročnik o tem takoj pisno obvestiti MEGA M, najkasneje v tridesetih (30) dneh po nastanku spremembe.

Nedelovanje ali neustrezno delovanje katere koli opreme lahko povzroči motnje ali nedelovanje storitve mCLOUD. Do motenj ali nedelovanja storitev lahko pride tudi zaradi nadgrajevanja ali modifikacij opreme oziroma MEGA M-ovega omrežja, o čemer bo MEGA M naročnika obveščal prek spletnih strani.

### VII. Pogoji delovanja storitve, obveznosti in odgovornosti

#### 27. člen

##### **Varnost podatkov in odgovornost naročnika**

MEGA M zagotavlja visoko stopnjo zaščite naročnikovih podatkov skladno z najsodobnejšimi tehnološkimi zmožnostmi in strokovnimi normativi. MEGA M izvaja ustrezne tehnične in organizacijske ukrepe ter zagotavlja najsodobnejše tehnološke rešitve za zaščito podatkov naročnika pred naključnim, nepooblaščenim ali nezakonitim dostopom, razkrivanjem, spreminjanjem, izgubo ali uničenjem.

Naročnik se zavezuje, da bo opremo in storitve MEGA M uporabljal na lastno odgovornost. MEGA M ni odgovoren za kakršnokoli izgubo, poškodbo, odtujitev ali spreminjanje podatkov, ki je posledica uporabnikovih dejanj ob pošiljanju, sprejemanju, posredovanju ali hrambi podatkov v okviru storitev mCLOUD .

#### 28. člen

##### **Lokacija hrambe podatkov**

Vsi podatki v sistemu mCLOUD so shranjeni in se obdelujejo znotraj teritorija Republike Slovenije.

## 29. člen

Naročnik je seznanjen in se strinja s tem, da:

- V primeru motenega delovanja/nedelovanja internetnega priključka, električnega omrežja, komunikacijskega prehoda in/ali druge komunikacijske opreme na lokaciji naročnika uporaba storitev ne bo možna ali bo motena.
- Bo opravljanje storitev onemogočeno tudi v primeru začasne ali trajne omejitve dostopa do storitev ali omejitve storitev zaradi nepravilnih obveznosti naročnika ali ostalih kršitev.
- MEGA M zagotavlja nemoteno delovanje storitve mCLOUD 24 ur na dan od ponedeljka do nedelje (režim: 24/7/365).
- Si MEGA M pridržuje pravico, da v času med 22. in 4. uro, v času med petkom po 18. uri in ponedeljkom do 4. ure zjutraj, ter ob drugih dela prostih dnevih v Republiki Sloveniji, opravlja vzdrževalna dela, ob drugem času pa le po predhodnem dogovoru z naročnikom. Ta vzdrževalna dela imajo lahko za posledico popolno ali delno nezmožnost uporabe storitve mCLOUD. O vzdrževalnih delih mora predhodno obvestiti naročnika.
- Si MEGA M pridržuje pravico, da v času, ko je zagotovljeno nemoteno delovanje storitve mCLOUD, opravlja vzdrževalna dela, dodaja nove funkcionalnosti, v kolikor to nima vpliva na nemoteno in normalno uporabo storitve mCLOUD.
- MEGA M naročniku ne daje pravic javnega predvajanja TV in radijskih programov, do katerih bi lahko dostopal s pomočjo storitev mCLOUD. Naročnik se zavezuje, da bo upošteval predpise in določila o zaščiti avtorskih pravic ter splošne pogoje za dostop do interneta.
- MEGA M spoštuje zasebnost naročnikov in obravnava vsebino vseh podatkov kot varno in zasebno v najvišji možni meri kot jo omogoča narava tehnologije. MEGA M bo zagotavljal tajnost vsebine vseh telekomunikacijskih komunikacij v skladu z veljavnimi predpisi.
- Bo ob registraciji storitve prejel geslo in uporabniško ime ter ostale naročniške podatke glede delovanja in uporabe storitve mCLOUD, za katere je sam dolžan zagotoviti stalen nadzor in varovanje. Naročnik se zavezuje, da bo geslo, ki mu ga bo dodelil MEGA M, hranil kot poslovno skrivnost in ga bo uporabljala le ena pooblaščen oseba. Naročnik je odškodninsko odgovoren, če geslo nepooblaščen o uporablja tretja oseba.
- Naročnik je zavezan MEGA M obvestiti o sumu, da geslo uporablja nepooblaščen oseba, pri čemer bo MEGA M naročniku takoj in brezplačno dodelil novo geslo. Vse morebitne stroške, ki bi nastali zaradi (morebitne) zlorabe, plača naročnik. Naročnik je odgovoren za vse posledice in škodo, ki bi nastale zaradi zlorabe storitve in nepooblaščen o uporabe tretjih oseb.
- Bo naročnik nemudoma obvestil MEGA M v primeru kršitve ali zlorabe naročniških podatkov iz prejšnje alineje.

## 30. člen

MEGA M zagotavlja naročnikom kakovost storitev, kot jo ponujajo oziroma omogočajo dane tehnične razmere na dostopovnem omrežju, jednem omrežju Mega M in interni inštalaciji naročnika. Na kakovost storitev vpliva tudi uporabljena komunikacijska in druga oprema, ki jo naročnik uporablja v sklopu storitev.

## 31. člen

Mega M lahko na kakršenkoli način omeji naročnikov dostop do storitev, če bi ta lahko bil v nasprotju s pogoji poslovanja mCLOUD in/ali škodljiv oziroma v nasprotju s splošnimi moralnimi normami in predpisi.

Mega M se obvezuje čim prej odpraviti morebitne tehnične motnje. V primeru načrtovane prekinitve mora o tem predhodno ustrezno obvestiti naročnika.

## 32. člen

Naročnik odgovarja za izbor, zaščito in uporabo dostopnih gesel in uporabniških imen za dostop do storitev. Naročnik odgovarja za vsebino storitev, ki jih ponuja, za zaščito zaupnih podatkov in za spoštovanje splošnih moralno-etičnih norm. Pri tem je zavezan upoštevati splošne pogoje in zakonodajo glede objave in nujenja informacij ter storitev.

Naročnik ne sme sam ali preko tretje osebe posegati, preklapljati, izklapljati ali vklapljati oziroma drugače posegati v mrežno opremo. V primeru dodatnih ali spremenjenih storitev ponudnika telekomunikacij mora naročnik najmanj 15 dni vnaprej obvestiti MEGA M in naročiti priklon ter preverbo ustreznosti sprememb.



Naročnik je odgovoren in odškodninsko odgovarja za:

- vse posledice in škodo, ki bi nastali zaradi zlorabe opreme in v primeru nepooblaščen uporabe s strani tretjih oseb;
- kakršne koli nepravilnosti ali nezakonitosti, ki bi nastale zaradi neustrezne opreme ali ravnanja naročnika.

### 33. člen

MEGA M ni odgovoren in ne odgovarja za:

- vsebino in obliko informacij, objavljenih in/ali prenašanih na spletu.
- slabo kakovost signalov radijskih in TV-programov.
- delovanje omrežja ali storitev, ki jih ne zajema ali ponuja storitev mCLOUD oziroma katerih edini ponudnik ali izvajalec ni MEGA M.
- vsebino TV- ali drugih medijskih signalov ali programov, ki jih naročnik prenaša, in ne prevzema odgovornosti za kakršno koli škodo, povzročeno iz tega naslova.
- zaščito in zasebnost podatkov, prenesenih preko interneta.
- hrambo podatkov pri naročniku (vključno z varnostnimi kopijami).
- posredno ali neposredno izgubo prihodka oziroma kakršnokoli škodo, ki bi nastala zaradi izgube oziroma odtujitve naročnikovih podatkov ali drugih parametrov, potrebnih za uporabo storitev ali izgube podatkov, do katere pride zaradi napake v delovanju programske opreme oziroma aplikacije, ki je izven odgovornosti Mega M.
- morebitno škodo, ki bi nastala zaradi prekinitve ali motenega delovanja izvajanja storitve mCLOUD.

### 34. člen

#### Omejitev odškodninske odgovornosti:

Ponudnik jamči zgolj in samo za škodo, ki jo je povzročil zaradi velike malomarnosti ali naklepa.

Vsakršno morebitno jamčenje ponudnika je omejeno na mesečno višino nadomestila za storitve, največ pa na povprečno pogodbeno vrednost v letu pred nastankom škode. Odškodnina je omejena na skupni znesek 1.000 (z besedo: tisoč) EUR na uporabnika.

MEGA M v nobenem primeru in/ali ne glede na razlog nastanka škodnega dogodka v povezavi z izvajanjem storitve mCLOUD ne odgovarja za posredno škodo ali izgubljeni dobiček.

## VIII. Način zaračunavanja in dolžnost plačila

### 35. člen

MEGA M prične zaračunavati naročnino izbranega naročniškega paketa z dnem uspešne vzpostavitve priključka, oziroma od dneva aktiviranja, če je to potrebno za delovanje storitve.

Naročniku se za migracijo v okolje mCLOUD zaračuna znesek, kot ga določa cenik.

### 36. člen

MEGA M bo mesečno naročniku izstavljal račun za naročnino izbranega paketa storitve mCLOUD, dodatne IT storitve in dodatne telekomunikacijske storitve.

Naročnina se obračuna na naslednji način:

- Naročnina se plačuje mesečno za tekoče obračunsko obdobje, ki predstavlja obdobje od prvega do zadnjega dne v mesecu.
- V primeru, ko pričetek naročniškega razmerja ne sovпада s pričetkom obračunskega obdobja, se na prvem redno izstavljenem računu obračuna skupni znesek naročnine za tekoče obračunsko obdobje in znesek sorazmerne naročnine iz obračunskega obdobja, ko je bilo sklenjeno naročniško razmerje oziroma opravljen priklop.

V primeru, da uporabnik sklene več naročniških razmerij, lahko MEGA M za vsa naročniška razmerja izstavi zbirni račun s specifikacijo posameznih storitev za vsako UM posebej.

## 37. člen

V osnovno ceno storitve mCLOUD spada vsebina izbranega paketa storitve.

Doplačila se obračunavajo v skladu s storitvami, naročenimi v naročniški pogodbi oziroma v skladu z dodatno naročenimi dostopi za ERP aplikacije, programskimi licencami, ostalimi programskimi licencami, nestandardnimi web aplikacijami oziroma programi. Naročnik doplača tudi za storitev IP in mobilne telefonije in storitev na podlagi posebnih zahtev naročnika.

Stroške potrošnega materiala (kot npr.: papir, kartuše za tiskalnik) nosi v celoti naročnik.

## 38. člen

Cenam se prišteje in obračuna veljaven davek na dodano vrednost.

## 39. člen

Naročnik je dolžan redno in pravočasno plačevati račune za izbrani naročniški paket, druge opravljene storitve in pogodbeno dogovorjene obveznosti.

Naročnik mora račun plačati v petnajstih (15) dneh od datuma računa, oziroma v roku, dogovorjenem z naročnikom. Naročnik je dolžan poskrbeti za natančno izvedbo plačila z navedbo podatkov, potrebnih za knjiženje.

Če naročnik v petnajstih (15) dneh po zaključku obračunskega obdobja ne prejme računa, je o tem dolžan obvestiti MEGA M. Če tega ne stori, se šteje, da je račun prejel po koncu obračunskega obdobja.

Naročnik je odgovoren za uporabo storitev in je dolžan plačati vse stroške, ki so nastali z uporabo storitev mCLOUD, ne glede na to, kdo jih je uporabljal in ne glede na dejansko uporabo storitve.

## 40. člen

MEGA M naročnika, ki računa v roku iz prejšnjega odstavka ni plačal, pisno opozori na zamudo in na njene posledice ter ga pozove k plačilu računa. Strošek opomina se zaračuna v skladu s cenikom.

V primeru zamude plačila bo MEGA M naročniku obračunal zakonite zamudne obresti.

**IX. Podpora naročnikom**

## 41. člen

Naročniki imajo pravico do storitve podpore, do katere lahko dostopajo preko telefonske številke 03 777 00 10 vsak dan, razen nedelje in dela prostih dni, od 6. do 22. ure ali e-mail naslova: podpora@mega-m.net.

Prvih 15 minut podpore mesečno na uporabnika je brezplačnih, nadalje se obračunava v minutnih intervalih skladno s cenikom. Ne glede na to, se podpora ne obračuna, če trajanja mesečne podpore ne preseže vsote brezplačne podpore vseh uporabnikov skupaj.

V primeru, da se ugotovi vzrok za prijavljeno napako v tehničnih težavah na strani MEGA M-a, se celotna podpora in odprava napake izvede brezplačno.

Podpora naročnikom velja le za storitev mCLOUD in ne za morebitne ostale aplikacije, ki jih naročnik uporablja na MEGA M-ovi platformi. Za delovanje teh aplikacij odgovarjajo prodajalci aplikacij ali njihovi proizvajalci.

## X. Prijava napak

### 42. člen

Naročnik bo vse morebitne napake in motnje na posameznih UM oziroma storitvah javljal na objavljeno telefonsko številko 03 777 00 10, pri čemer mora navesti, na kateri priključek oziroma storitev se napaka ali motnja nanaša ter fizično lokacijo UM.

V čas odprave napak na priključkih, katerih okvara je bila prijavljena na brezplačno številko za prijavo napake, se ne šteje čas, v katerem MEGA M-ovi pooblaščenim osebam/tehnikom ni bil omogočen dostop do omrežne priključne točke in/ali komunikacijske opreme.

## XI. Uporaba licenčnih programov preko storitev mCLOUD

### 43. člen

Naročnik prejme od ponudnika za čas trajanja pogodbenega odnosa neekskluzivno pravico do uporabe od ponudnika ponujene programske opreme. Programska oprema zajema originalno programsko opremo, avtorizirane kopije kot tudi dele programske opreme, tudi in ko so povezni z drugo programsko opremo.

Naročnik lahko programsko opremo uporablja izključno v dovoljenem (v paketu opisanem) obsegu ter na in s pomočjo opreme ponudnika. Vsaka uporaba, ki pomeni kršenje licenčnih pogojev ponudnika programske opreme lahko pomeni avtomatično prekinitev pogodbe.

Naročnik ne sme prekoračiti zakupljenega števila končnih uporabnikov programske opreme.

Naročnik lahko naredi varnostne kopije programa, pri čemer ne sme spremeniti ali kakor koli poseči v avtorske pravice na programski opremi. Naročnik ne sme programske opreme uporabljati na drugačen način kot je do predvideno oziroma jo kopirati, prenašati, predelati, prevesti, kot tudi ne prenašati pravico do uporabe tretjim osebam (oddajanje v najem).

## XII. Poškodovanje, uničenje in zamenjava komunikacijske opreme

### 44. člen

V primeru, da naročnik MEGA M-ovo naročniško komunikacijsko opremo poškoduje, uniči ali odtuji, jo je dolžan nadomestiti oziroma povrniti nastalo škodo v višini, določeni v ceniku oziroma tržne vrednosti opreme.

Oprema mCLOUD je last ponudnika storitev. Naročnik oziroma uporabnik posameznega UM na njej nima nikakršnih lastniških upravičenj. Prepovedano je oddajanje komunikacijske opreme v podnajem, obremenitev opreme s pravicami tretjih oseb, odtujitev ipd.

Naročnik prejem opreme iz posameznega paketa potrdi s podpisom na prevzemnem zapisniku. Prevzemni zapisnik vsebuje opis predane opreme, število kosov opreme ter serijsko številko opreme. Naročnik je za opremo dolžan skrbeti in jo varovati kot dober gospodar ter ponudnika obveščati o morebitnih poškodbah opreme. V primeru da naročnik opreme po poteku naročniškega razmerja ne vrne oziroma jo vrne poškodovano ali obrabljeno preko meje normalne obrabe, je dolžan ponudniku poravnati nabavne stroške za to opremo.

### XIII. Omejitev dostopa do storitev in začasna prekinitev

#### 45. člen

MEGA M sme začasno in na stroške naročnika omejiti storitve mCLOUD oziroma začasno prekiniti dostop do njih v naslednjih primerih in dokler trajajo razlogi za omejitev, in sicer:

- dokler ne poravnava vseh zapadlih obveznosti iz naročniškega razmerja;
- dokler ne zahteva prilagoditve števila priključkov dejanskemu številu uporabnikov;
- dokler ne prilagodi zmogljivosti svoje komunikacijske opreme ali komunikacijskih povezav omrežju oziroma storitvi ali ne vložiti zahteve za povečanje zmogljivosti priključitve;
- dokler uporablja naročniško komunikacijsko opremo v nasprotju s predpisi;
- dokler ne omogoča meritev, odstranjevanja napak in izvajanja drugih del, ki jih izvaja MEGA M ali njegov pooblaščen izvajalec na omrežni priključni točki, če motnje izvirajo iz omrežne priključne točke;
- dokler s svojim ravnanjem ali sporočili vznemirja ali moti druge naročnike;
- dokler ne izpolni pogodbeno dogovorjenih obveznosti;
- dokler ne sporoči spremembe podatkov, ki vplivajo na naročniško razmerje;
- dokler dopušča in/ali se okorišča z dajanjem priključkov oziroma dostopa do storitev mCLOUD v uporabo tretjim osebam;
- če naročnik, ki trži storitve na infrastrukturi storitve mCLOUD, ne upošteva pogodbenih pogojev in veljavne zakonodaje glede objave ter nudenja informacij in storitev;
- če naročnik poskuša zaobiti zaščitne sisteme MEGA M-ovega omrežja in s tem dostopati do podatkov, za dostop do katerih ni pooblaščen;
- če ne preneha povzročati tehničnih ali drugih motenj;
- če s priključitvijo neustrezne komunikacijske opreme ali na kakšen drug način ogroža tehnično- tehnološko celovitost in pravilno delovanje MEGA M-ove infrastrukture;
- zaradi zaščite naročnikovih interesov, preprečevanja zlorab storitev in v drugih izjemnih primerih, in sicer takoj, ko je zaznana možnost zlorabe;
- v drugih primerih, določenih z naročniško pogodbo.

MEGA M bo naročnika pred izvedbo omejitve ali začasne prekinitve pisno opozoril in ga pozval, naj v roku petnajstih (15) dni po prejemu opozorila svoje ravnanje uskladi z zahtevami, navedenimi v opozorilu. V primeru iz 4., 9., 11., 12., 13. in 14. alineje iz prejšnjega odstavka lahko MEGA M naročniku začasno prekine dostop do storitve mCLOUD tudi brez predhodnega obvestila. Enako velja tudi v primeru:

- če izvaja neprekinjeno samodejno klicanje, neprestano ali zelo pogosto posredovanje klicev in ostalih tovrstnih dejavnosti,
- če naročnik krši naročniško pogodbo in/ali splošne pogoje in/ali navodila in/ali veljavne predpise tako, da kršitev pomeni takojšnjo in resno grožnjo za javni red, javno varnost ali javno zdravje ali povzroča resne gospodarske ali operativne težave.

Za zlorabo storitve mCLOUD naročnik odškodninsko odgovarja.

MEGA M naročniku ponovno omogoči uporabo storitve mCLOUD, ko prenehajo razlogi za začasno prekinitev.

MEGA M se obvezuje, da bo naročnika o razlogih za začasno prekinitev pisno obvestil. V primeru začasne prekinitve naročnik ni upravičen do nadomestitve škode, ki bi jo s oz. zaradi prekinitve utrpel. Naročnik je dolžan v predvidenem roku in v celoti poravnati vse nastale obveznosti iz naročniškega razmerja, nastalih do dneva prekinitve storitve mCLOUD. V kolikor naročnik ne izpolni svojih obveznosti ali ne preneha z zgoraj navedenimi kršitvami v 30 dneh po pisnem obvestilu o začasni prekinitvi, lahko MEGA M enostransko odpove naročniško pogodbo. V slednjem primeru naročnik trpi vse posledice zaradi predčasne prekinitve pogodbe skladno s 13. členom splošnih pogojev. MEGA M lahko v opozorilo o odpovedi naročniške pogodbe zaradi kršitev na strani naročnika določi tudi daljši rok za izpolnitev obveznosti naročnika.

V primeru iz 4., 9., 11., 12., 13. in 14. alineje prvega odstavka tega člena in v primeru zamujanja s plačilom svojih obveznosti za več kot 4 mesece, insolventnosti ter uvedbe stečaja lahko MEGA M predčasno prekine pogodbo s pisnim obvestilom naročnika brez predhodne začasne prekinitve, pri čemer za naročnika velja obveznost povračila stroškov postavitve in stroškov prekinitve pogodbe. V slednjem primeru naročnik trpi vse posledice zaradi predčasne prekinitve pogodbe skladno s 13. členom splošnih pogojev.

## 46. člen

V primeručasne omejitve dostopa do storitev ali omejitve storitev zaradi kršenja določil iz teh pogojev ima MEGA M pravico zaračunati ponovno priključitev naročnika v MEGA M-ovo infrastrukturo v skladu s cenikom.

## 47. člen

Naročnik lahko s pisno vlogo ali preko uporabniškega portala zahteva omejitev dostopa do posameznih storitev mCLOUD. Omejitev je možna po skupinah omejitev, ki zajemajo različne kombinacije omejitev kot so opredeljene v ceniku.

Določene omejitve dostopa do posameznih storitev so lahko opredeljene že z naročniško pogodbo.

**XIV. Upravljanje osebnih podatkov ter čas hranjenja**

## 48. člen

MEGA M hrani in obdeluje podatke o naročnikih, v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov oz. zakonodajo, ki ureja varstvo osebnih podatkov v Republiki Sloveniji, z uredbo (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES (v nadaljevanju Splošna uredba o varstvu podatkov), Zakonom o elektronskih komunikacijah in ob upoštevanju smernic dobre prakse varovanja osebnih podatkov, ki veljajo na področju varstva osebnih podatkov in računalništva v oblaku. Izrazi v tem poglavju imajo enak pomen kot v Splošni uredbi o varstvu podatkov.

Naročnik storitev se šteje za upravljavca osebnih podatkov, MEGA M pa za pogodbenega obdelovalca osebnih podatkov. MEGA M kot pogodbeni obdelovalec osebnih podatkov zagotavlja ustrezne postopke in ukrepe za zavarovanje osebnih podatkov.

Podatke posredovane preko storitve mCloud Mega M hrani največ 15 dni po prenehanju naročniškega razmerja po pogodbi. Trajanje obdelave se ustrezno podaljša, če Mega M podatke potrebuje za uveljavljanje, izvajanje ali obrambo pravnih zahtevkov ali če pravo Evropske unije (EU) ali pravo Republike Slovenije (RS) predpisuje shranjevanje osebnih podatkov.

Obdelava posredovanih osebnih podatkov, ki jo Mega M opravlja za naročnika, se izvaja za namene: namen izpolnjevanja pogodbenih obveznosti, namen izpolnjevanja obveznosti po zavezujočem pravu EU in RS.

Obdelava zajema: hrambo, ustvarjanje varnostnih kopij, zagotavljanje sledljivosti.

Mega M za upravljavca obdeluje vse osebne podatke, ki jih naročnik shranjuje v pisarno v oblaku.

Mega M obdeluje navedene podatke o vseh osebah, o katerih naročnik shranjuje podatke v pisarni v oblaku.

V storitvi mCLOUD se beleži zapise o telefonskih klicih (telefonske številke, trajanje klica ...) za obdobje zadnjih šestih mesecev, ne pa njihove vsebine in sicer zgolj z namenom zaračunavanja storitve. Beležijo se tudi zapisi o uporabniških omrežnih sejah (številke klicatelja, klicane številke, trajanje, količini prenesenih podatkov ...), ne pa njihove vsebine. Dostop do teh podatkov je strogo omejen. Teh podatkov MEGA M aktivno ne obdeluje in do njih dostopa samo izjemoma v primeru reševanja napak v delovanju storitve mCLOUD ali v primeru raziskovanj varnostnih incidentov pri upravljavcu. Vse tako pridobljene informacije se obdelujejo izključno za namene izboljšanja kvalitete storitve in beleženja porabe storitve (npr. meritev porabljenih količin IP in mobilne telefonije). Tako pridobljeni podatki se ne posredujejo nobeni tretji osebi.

MEGA M kot pogodbeni obdelovalec osebne podatke obdeluje samo po dokumentiranih navodilih upravljavca, razen in če to od njega zahteva pravo EU ali pravo RS. V slednjem primeru Mega M o tej pravni zahtevi pred obdelavo podatkov obvesti naročnika, razen če zadevno pravo prepoveduje takšno obvestilo na podlagi pomembnih razlogov v javnem interesu. Medsebojne pravice in obveznosti so urejene v pogodbi med naročnikom in MEGA M ter s temi splošnimi pogoji.

MEGA M skrbi za varovanje osebnih podatkov naročnika z organizacijskimi in tehničnimi postopki in ukrepi, vendar le v obsegu, ki ga naročnik ne more zagotavljati sam. MEGA M tako preprečuje nepooblaščenno uničevanje podatkov, njihovo spremembo ali izgubo ter nepooblaščenno razkritje ter obdelavo teh podatkov na naslednje načine:

- z varovanjem prostorov, strojne opreme (računsko-pomnilniške infrastrukture, shranjevalne infrastrukture, ter omrežne infrastrukture) in sistemske programske opreme podatkovnega centra;
- z varovanjem celovitosti aplikativne programske opreme, s katero se obdelujejo osebni podatki, če to programsko opremo pogodbeno vzdržuje MEGA M;
- s preprečevanjem nepooblaščenega dostopa do osebnih podatkov, ki se prenašajo znotraj storitve mCLOUD med lokacijo naročnika in podatkovnimi centri mCLOUD;
- z zagotavljanjem učinkovitega načina uničenja oziroma izbrisa osebnih podatkov v primeru prekinitve pogodbe med naročnikom in MEGA M ali v primeru pisne zahteve naročnika;
- z zagotavljanjem lokacijske sledljivosti.

Mega M zagotavlja, da je njegov DATA center v skladu z regulativami o varovanju podatkov ISO 27001.

Mega M z izvajanjem ustreznih tehničnih in organizacijskih ukrepov zagotovi ustrezno raven varnosti glede na tveganje, vključno med drugim z naslednjimi ukrepi, kadar je ustrezno :

- psevdonimizacijo in šifriranjem osebnih podatkov;
- zmožnostjo zagotoviti stalno zaupnost, celovitost, dostopnost in odpornost sistemov in storitev za obdelavo;
- zmožnostjo pravočasno povrniti razpoložljivost in dostop do osebnih podatkov v primeru fizičnega ali tehničnega incidenta;
- postopkom rednega testiranja, ocenjevanja in vrednotenja učinkovitosti tehničnih in organizacijskih ukrepov za zagotavljanje varnostni obdelave.

Mega M zagotovi, da so osebe, ki ukrepajo pod vodstvom obdelovalca in so pooblaščenke za obdelavo osebnih podatkov, zavezane k zaupnosti ali jih k zaupnosti zavezuje ustrezen zakon.

Katera koli fizična oseba, ki ukrepa pod vodstvom obdelovalca in ima dostop do posredovanih osebnih podatkov, teh podatkov ne sme obdelati brez navodil upravljavca, ki jih prejme obdelovalec, razen če to od njega zahteva pravo EU ali pravo RS.

Mega M zagotovi, da se fizične osebe pod njegovim vodstvom te obveznosti zavedajo in jo spoštujejo.

#### 49. člen

Naročnik zagotavlja, da ima za pogodbeno obdelavo podatkov, ki jih posreduje Mega M-u, veljavno pravno podlago po Splošni uredbi o varstvu podatkov.

Naročnik je odgovoren za zagotavljanje varstva pravic posameznikov, na katere se posredovani osebni podatki nanašajo.

Naročnik Mega M-u sporoči vse popravke ali izbrise osebnih podatkov ali omejitve obdelave, razen če se to izkaže za nemogoče ali vključuje nesorazmeren napor.

Naročnik zagotavlja tudi, da izpolnjuje druge obveznosti upravljavca in naročnika zadevnih storitev po pravu EU in pravu RS, da lahko obdelava, ki jo izvaja Mega M, poteka na način skladen s pravom EU in RS.

Naročnik nosi dolžnost, da MEGA M-u ob sklenitvi naročniške pogodbe ali tekom naročniškega razmerja sporoči, katere kategorije osebnih podatkov vnaša v storitev mCLOUD. Slednje še posebej velja v primeru občutljivih osebnih podatkov.

Pri prenosu občutljivih osebnih podatkov znotraj storitve mCLOUD se podatki ustrezno zavarujejo skladno z zakonskimi zahtevami, in sicer tako, da se zagotovi njihova nečitljivost oziroma neprepoznavnost med prenosom.

MEGA M ne odgovarja za neustrezno zavarovanje občutljivih osebnih podatkov, kot to določa prejšnji odstavek, v primeru, da mu naročnik pravočasno (to je pred prenosom podatkov na MEGA M-ov podatkovni center) ne posreduje informacije, da se prenašajo takšni podatki.

## 50. člen

Mega M pomaga naročniku z ustreznimi tehničnimi in organizacijskimi ukrepi, kolikor je to mogoče, pri izpolnjevanju njegovih obveznosti po Splošni uredbi o varstvu podatkov, da odgovori na zahteve za uresničevanje pravic posameznika. V primeru, da bi bila taka zahteva naslovljena na obdelovalca, bo Mega M posameznika obvestil, da naj se z zahtevo obrne na naročnika.

MEGA M bo naročniku posredoval informacije na podlagi zahteve posameznika do seznanitve s lastnimi osebnimi podatki ter omogočil njihov prepis ali kopiranje najkasneje v 10 delovnih dneh po prejemu takšne pisne zahteve s strani naročnika.

MEGA M si pridržuje pravico do zaračunavanja naročniku za posredovanje takšnih podatkov, kot to določa cenik ali skladno s predhodnim dogovorom z naročnikom.

Mega M naročniku pomaga pri izpolnjevanju obveznosti po Splošni uredbi o varstvu podatkov glede varnosti obdelave podatkov, obveščanja o kršitvah varstva podatkov, opravljanju ocene učinka in predhodnega posvetovanja z nadzornim organom.

Mega M v skladu z odločitvijo naročnika izbriše ali vrne vse osebne podatke naročniku po zaključku storitev v zvezi z obdelavo ter uniči obstoječe kopije, razen če jih potrebuje za uveljavljanje, izvajanje ali obrambo pravnih zahtevkov ali če pravo EU ali pravo RS predpisuje shranjevanje teh osebnih podatkov.

Mega M da naročniku na voljo vse informacije, potrebne za dokazovanje izpolnjevanja obveznosti po Splošni uredbi o varstvu podatkov, ter naročniku ali drugemu revizorju, ki ga pooblasti naročnik, omogoči izvajanje revizij, tudi pregledov, in pri njih sodeluje. Mega M nemudoma obvesti naročnika, če po njegovem mnenju tako navodilo krši pravo EU ali pravo RS o varstvu podatkov.

Revizija iz prejšnjega odstavka mora biti napovedana vsaj 30 dni vnaprej, poteka po med strankama vnaprej dogovorjenem postopku in ne ovira običajnega delovnega procesa Mega M. Izvedena je lahko največ enkrat na dve leti, razen če zavezujoče pravo EU ali RS zahtevata drugače.

## 51. Člen

Mega M zagotovi hitro preiskovanje varnostnega incidenta, preverjanje ali je ogrozil osebne podatke in ukrepanje za zavarovanje in sanacijo.

Mega M po seznanitvi s kršitvijo varstva osebnih podatkov brez nepotrebnega odlašanja uradno obvesti izključno naročnika.

Uradno obvestilo vsebuje vsaj:

- opis vrste kršitve varstva osebnih podatkov, po možnosti tudi kategorije in približno število zadevnih posameznikov, na katere se nanašajo osebni podatki, ter vrste in približno število zadevnih evidenc osebnih podatkov;
- sporočilo o imenu in kontaktnih podatkih pooblaščenice osebe za varstvo podatkov ali druge kontaktne točke, pri kateri je mogoče pridobiti več informacij;
- opis verjetnih posledic kršitve varstva osebnih podatkov;
- opis ukrepov, ki jih Mega M sprejme ali katerih sprejetje predlaga za obravnavanje kršitve varstva osebnih podatkov, pa tudi ukrepov za ublažitev morebitnih škodljivih učinkov kršitve, če je to ustrezno.

Kadar in kolikor informacij ni mogoče zagotoviti istočasno, se informacije lahko zagotovijo postopoma brez nepotrebnega dodatnega odlašanja.

## 52. člen

Mega M ne bo angažiral drugega zunanjega obdelovalca brez predhodnega posebnega ali splošnega pisnega dovoljenja naročnika. V primeru splošnega pisnega dovoljenja Mega M upravljavca obvesti o vseh nameranih spremembah glede angažiranja dodatnih obdelovalcev ali njihove zamenjave, s čimer se upravljavcu omogoči, da nasprotuje tem spremembam.

Kadar Mega M zadolži drugega obdelovalca za izvajanje specifičnih dejavnosti obdelave v imenu naročnika, tega drugega obdelovalca na podlagi pogodbe ali drugega pravnega akta zaveže k enakim obveznostim varstva podatkov, kot so določene v tem poglavju, zlasti k zagotavljanju zadostnih jamstev za izvajanje ustreznih tehničnih in organizacijskih ukrepov na tak način, da bo obdelava izpolnjevala zahteve iz Splošne uredbe o varstvu podatkov.

Kadar ta drugi obdelovalec ne izpolni obveznosti varstva podatkov, Mega M še naprej v celoti odgovarja upravljavcu za izpolnjevanje obveznosti drugega obdelovalca.

Mega M zagotavlja, da se podatki hranijo in obdelujejo v njegovih data centrih znotraj območja Evropskega gospodarskega prostora (EGP). Hramba ali obdelava zunaj omenjenega območja je dovoljena le ob pisni privolitvi ali navodilu upravljavca. V tem primeru bo obdelovalec izpolnjeval vse zahteve po zavezujočih pravnih pravilih za hrambo osebnih podatkov izven ozemlja EGP.

#### 53. člen

V kolikor naročnik obdeluje osebne podatke posameznikov znotraj posamezne aplikacije, pri kateri MEGA M nastopa kot posrednik, je glede osebnih podatkov, načina zbiranja, sledljivosti ipd. odgovoren ponudnik te aplikacije in ne MEGA M.

MEGA M za obseg in vsebino osebnih podatkov, ki jih naročnik znotraj storitve obdeluje v svoji podatkovni bazi, ne odgovarja.

MEGA M zagotavlja sledljivost dostopov le v okviru dostopa do MEGA M-ovih infrastrukturnih sistemov, ki podpirajo storitev mCLOUD. Pri dostopu do sistemov in aplikacij, kjer uporabniki naročnika uporabljajo lastna uporabniška imena in gesla, MEGA M ne odgovarja za nepooblaščen uporabo teh elementov overjanja (uporabniških imen in gesel).

Varnost uporabniških gesel je odgovornost naročnika. Naročnik skrbi za ustrezno varovanje uporabniškega imena in gesla ter za varovanje pred nepooblaščen uporabo storitve mCLOUD. Sledljivosti znotraj uporabe posamezne aplikacije je odvisna od načina in sposobnosti sledljivosti aplikacije, za kar odgovarja ponudnik te aplikacije.

#### 54. Člen

Če Mega M krši Splošno uredbo o varstvu podatkov s tem, ko samovoljno določi namene in sredstva obdelave, se Mega M šteje za upravljavca v zvezi s to obdelavo.

Mega M je odgovoren za škodo, ki jo povzroči obdelava le, kadar ne izpolnjuje obveznosti iz tega poglavja, ali kadar je prekoračil zakonita navodila upravljavca ali ravnal v nasprotju z njimi.

Mega M je izvzet od odgovornosti, če dokaže, da v nobenem primeru ni odgovoren za dogodek, ki povzroči škodo.

### XV. Prenehanje ponudnika

#### 55. člen

V primeru prenehanja poslovanja družbe MEGA M ali storitve mCLOUD bo MEGA M obvestil naročnika o prenehanju poslovanja s pričetkom likvidacijskega postopka oziroma najmanj tri mesece pred prenehanjem poslovanja. Po odpovedi bo MEGA M zagotavljal uporabo storitve mCLOUD še najmanj tri mesece po obvestilu naročnika, naročnik mora v tem času prenesti podatke iz MEGA M-ovega podatkovnega centra na drug podatkovni center. MEGA M se zavezuje, da bo naročniku pomagal pri prenosu podatkov, pri čemer si pridržuje pravico do zaračunavanja storitve prenosa podatkov. V primeru, da v odpovednem roku naročnik ne prenese svojih podatkov na svoje podatkovne nosilce, bo MEGA M hranil podatke na svojem podatkovnem centru še največ mesec dni. Po tem času bo MEGA M trajno uničil podatke naročnika. Odgovornost MEGA M-a za morebitno uničenje ali izbris podatkov naročnika ugasne s potekom tri mesečnega odpovednega roka.

### XVI. Reševanje ugovorov in sporov

#### 56. člen

Naročnik ima v primeru, da se ne strinja s količino ali vrsto storitev, ki so mu zaračunane, možnost, da v petnajstih (15) dneh po prejemu računa vloži obrazložen pisni ugovor na pristojno enoto.

Ugovor in pritožba ne zadržita plačila nespornega dela računa.

V kolikor sporov, povezanih z naročniškim razmerjem, ni moč urediti po mirni poti se spori prenesejo v reševanje stvarno pristojnemu sodišču v Ljubljani, ki bo odločalo po slovenskem pravu.



**XVII. Končne določbe**

## 57. člen

O spremembah splošnih pogojev, ki vplivajo na pravice in obveznosti naročnikov, bodo naročniki obveščeni najmanj trideset (30) dni pred njihovo uveljavitvijo. Spremembe bodo objavljene na spletnih straneh Mega M. Naročnik lahko v tem roku pogodbo pisno odpove brez odpovednega roka in brez sankcije, če sprememba pogojev bistveno posega v pravice in obveznosti iz naročniškega razmerja, kar mora naročnik utemeljeno izkazati.

## 58. člen

Za obstoječe tripartitne pogodbe veljajo splošni pogoji, ki so veljali v trenutku sklenitve tripartitne pogodbe, in sicer v delu, ki se nanašajo na takšno pogodbo.

## 59. člen

Vsakršno delno ali celostno kopiranje, spreminjanje, distribuiranje ipd. teh splošnih pravil poslovanj brez odobritve s strani družbe MEGA M je nedovoljeno. V primeru, da je kateri koli del teh splošnih pogojev poslovanja spoznan za neustreznega, nezakonitega ali neveljavnega, to ne vpliva na ostale dele, ki se uporabljajo še naprej in neodvisno od neustreznega dela. Neveljavna določila teh splošnih pogojev se lahko vedno nadomesti z veljavnimi, ki morajo čim bolj ustrezati namenu, ki ga je želela doseči neveljavna določba.

Ti splošni pogoji poslovanja stopijo v veljavo 25.5.2018 in so na voljo v prostorih družbe MEGA M ter objavljeni na spletnih straneh.

Stranka, uporabnik ali naročnik, ki na kakršen koli način (neodplačen ali odplačen) način uporablja storitve mCLOUD, sprejema in soglaša ta splošna pravila poslovanja s trenutkom podpisa naročniške pogodbe ali s trenutkom prve uporabe storitve mCLOUD.

**MEGA M d.o.o.**