

Opći uvjeti poslovanja

Elektronički računi d.o.o.

1. Značenje pojmova

U smislu Općih uvjeta poslovanja pojedini pojmovi imaju sljedeće značenje:

- 1.1. *Upravitelj* je tvrtka Elektronički računi d.o.o., Ilica 412a, 10000 Zagreb
- 1.2. *Naručitelj* je pravna ili fizička osoba koja koristi usluge Upravitelja
- 1.3. *Aplikativni certifikat* je elektronički potpis izdan od strane FINA-e ili drugog CA (*engl.* Certificate authority) na ime upravitelja
- 1.4. *Vremenski žig* je podatkovni objekt koji nedvojbeno i nerazdvojivo povezuje određene podatke s određenim vremenom, čime je omogućeno dokazivanje postojanja tih podataka prije tog vremena
- 1.5. *eDokumenti* su eRačun, eOdobrenje, eOpomena, eTerećenje, ePrimka, eNarudžbenica, eOtpremnica te eDokument u užem smislu (elektronički dokument koji je sadržajno i vizualno jednak papirnatom dokumentu, a prošao je kroz sustav Upravitelja)
- 1.6. *Ostali dokumenti* su privici poslani uz eDokumente (npr. slike, radni nalozi i sl.) te dokumenti učitani iz lokalne pohrane Naručitelja
- 1.7. *Usluge* su sve usluge koje pruža Upravitelj, uključujući Moj-eRačun, Moj-eArhiv i Moj-DMS
- 1.8. *Sustav* je bilo koja infrastruktura Upravitelja i njegovih suradnika koja omogućuje korištenje usluga
- 1.9. *Korisnički račun* čine korisničko ime i lozinka koje je Naručitelj dobio nakon što je uspješno dovršio postupak registracije i provjere vjerodostojnosti

2. Upravitelj – prava i obveze

2.1. Upravitelj:

- 2.1.1. se obvezuje održavati i ažurirati usluge i proizvode sukladno izmjenama pozitivnih propisa Republike Hrvatske i sukladno najboljoj poslovnoj praksi, kako bi Naručitelju bilo omogućeno pravilno i pravovremeno korištenje istih
- 2.1.2. propisuje Opće uvjete poslovanja
- 2.1.3. određuje uvjete ulaska i izlaska iz sustava
- 2.1.4. omogućuje Naručitelju 24-satni pristup sustavu
- 2.1.5. omogućuje Naručitelju pripremu, pravoaljšano i sigurno slanje i primanje te arhiviranje eDokumenata kroz sustav
- 2.1.6. obavještava Naručitelja o statusu eDokumenta poslanog kroz sustav (npr. dostavljeno, neuspješno i sl.)
- 2.1.7. obavještava Naručitelja o novostima u sustavu, naročito o novostima koje se tiču sigurnosti sustava.

2.2. Upravitelj nije odgovoran za:

- 2.2.1. sadržaj eDokumenata i ostalih dokumenata koji prođu kroz sustav; isti će biti prosljeđeni u sadržaju u kojem ih je kreirao Naručitelj, bez uvida od strane Upravitelja
- 2.2.2. zlouporabu korisničkog imena i lozinke Naručitelja.

3. Naručitelj – prava i obveze

3.1. Naručitelj može biti:

- 3.1.1. Korisnik, koji koristi usluge Upravitelja uz naknadu
- 3.1.2. Primatelj, koji isključivo zaprima eDokumente putem sustava.

3.2. Naručitelj je dužan:

- 3.2.1. korisnički račun čuvati od gubitka ili otuđenja trećih osoba, a kao poslovnu tajnu
- 3.2.2. odmah obavijestiti Upravitelja o oštećenom korisničkom računu, kako bi Upravitelj pomogao umanjiti nastalu štetu
- 3.2.3. dovršiti postupak registracije u kojem jamči za točnost podataka danih Upravitelju
 - 3.2.3.1. ukoliko da netočne podatke, dužan je što je prije moguće dati ispravne
 - 3.2.3.2. nakon registracije kojom Upravitelj provjerava i nakon provjere jamči za vjerodostojnost Naručitelja, slijedi aktivacija korisničkog računa i Naručitelj može početi s uporabom usluga
- 3.2.4. održavati svoju hardversku i softversku opremu preko koje koristi usluge i/ili zaprima eDokumente
- 3.2.5. koristiti usluge sukladno pozitivnim propisima Republike Hrvatske i sukladno najboljoj poslovnoj praksi.

3.3. Korisnik:

- 3.3.1. je dužan poštovati odredbe Ugovora o uporabi usluga (ako je isti potpisao) i Općih uvjeta poslovanja (koji vrijede za sve korisnike)
- 3.3.2. ovlašćuje Upravitelja da u ime Korisnika verificira sve poslane i arhivirane eDokumente i/ili ostale dokumente elektroničkim potpisom (korištenjem vlastitog Aplikativnog certifikata) i Vremenskim žigom te time osigura dokumentima cjelovitost sadržaja.

3.4. Primatelj:

- 3.4.1. Primatelj prolazi dvostruku provjeru vjerodostojnosti identiteta prije nego što prihvati zaprimanje eDokumenta putem sustava.
- 3.4.2. Primatelj koji nije prošao proces provjere vjerodostojnosti neće biti u mogućnosti preuzimati elektroničke dokumente putem sustava sve dok to ne učini.
- 3.4.3. Primatelj zaprimanjem bilo kojeg dokumenta putem sustava potvrđuje da to podrazumijeva dogovor o obradi dokumenta, da je pročitao ove Opće uvjete poslovanja, da prihvaća sva prava i obveze koje iz istih proizlaze te da prihvaća dostavu dokumenata od svih svojih dobavljača putem sustava.

4. Korisnička podrška i održavanje sustava

Podrška se razvrstava u tri kategorije: redovna, sistemska i posebna.

- 4.1. Redovna podrška podrazumijeva pružanje općih informacija o funkcioniranju sustava - npr. pristup uslugama, načini korištenja usluga, podrška pri slanju i/ili preuzimanju eDokumenata i sl. .

4.2. Sistemska podrška

- 4.2.1. Naručitelj će Upravitelju prijaviti elektroničkom poštom sve nepravilnosti u radu sustava, što se smatra sistemskom podrškom. Ustanovljene nepravilnosti će se razvrstati u tri skupine:
 - 4.2.1.1. Prioritet 1. razine – nepravilnosti koje onemogućuju odnosno znatno otežavaju rad ili korištenje sustava ili pak ugrožavaju sadržaj pohranjen u sustavu
 - 4.2.1.2. Prioritet 2. razine – ostale nepravilnosti koje otežavaju korisnikov rad
 - 4.2.1.3. Prioritet 3. razine – nepravilnosti koje ne utječu osobito na rad korisnika.
- 4.2.2. Ako se utvrdi da se radi o nepravilnosti prioriteta 1. razine, Upravitelj je dužan započeti s otklanjanjem nepravilnosti u najkraćem mogućem roku.
- 4.2.3. Ako se utvrdi da se radi o nepravilnosti prioriteta 2. razine, rok za otklanjanje nedostatka je najdulje 10 radnih dana, s tim da će Upravitelj nastojati problem riješiti što je prije moguće.
- 4.2.4. Ako se utvrdi da se radi o nepravilnosti prioriteta 3. razine, Upravitelj će jenastojati riješiti što prije, uzevši u obzir opseg spornog problema i postojećih obveza prema drugim korisnicima.

4.3. Posebna podrška

- 4.3.1. Ukoliko Upravitelj ocijeni da se tražena podrška odnosi na veće izmjene koje zadiru u izgled ili funkcionalnost sustava (dalje u tekstu: posebna podrška), troškovi takve intervencije nisu sadržani ni u redovnoj ni u sistemskoj podršci, već se naplaćuju zasebno.
- 4.3.2. Usluga posebne podrške smatrat će se naručenom samo ako ju je pismenim putem naručila službena osoba Naručitelja. U protivnom, Naručitelj nije dužan prihvatiti račun Upravitelja.
- 4.3.3. Za vrijeme pružanja posebne podrške Naručitelj je dužan osigurati prisutnost osobe upoznate s funkcioniranjem i stanjem sustava.
- 4.3.4. Usluga posebne podrške plaća se na temelju zasebno ispostavljenog računa (plativog najkasnije 15 dana od dana dostave Naručitelju), a mogu ga sačinjavati slijedeće stavke:
 - 4.3.4.1. satnica za radno vrijeme razvojnog inženjera
 - 4.3.4.2. putni troškovi po prijeđenom kilometru (važeca neoporeziva naknada za trošak goriva)
 - 4.3.4.3. dnevnicu za posebne podrške dulje od 12 sati, računajući i vrijeme provedeno na putu (važeci neoporezivi iznos)
- 4.4. Troškovi razvoja i konzultacija za uslugu Moj-DMS nisu uključeni u održavanje iz točke 4. ovih Općih uvjeta poslovanja, već se naplaćuju po Cjeniku.

5. Sigurnosna politika Upravitelja

- 5.1. Sigurnosna politika Upravitelja je skup standarda, procedura, enkripcijskih programskih rješenja i algoritama koji osiguravaju sigurno funkcioniranje sustava i kvalitetnu zaštitu podataka.
- 5.2. Upravitelj je nositelj ISO27001 norme za informacijsku sigurnost.
- 5.3. Povjerljive podatke koje posredno sadržavaju eDokumenti i ostali dokumenti koji su prošli kroz sustav nadzire isključivo računalni sustav te zaposlenici i suradnici Upravitelja i/ili Naručitelji nemaju ni pravo ni mogućnost uvida u iste, osim ako ih vlasnik podataka nije za to sam ovlastio.

- 5.4. Svi podaci šalju se preko SSL protokola te su enkriptirani algoritmom, stoga ih neovlaštena osoba koja nema tajni ključ ne može čitati.
- 5.5. Svi podaci pohranjeni su na mjestu za pohranu s redundantnim kopijama te ostaju sačuvani u slučaju bilo kakve nepredviđene nezgode.
- 5.6. Svaki skup podataka pojedinog Naručitelja na mjestu za pohranu nalazi se u njegovom posebnom diskovnom odjeljku koji je zaštićen korisničkim imenom i lozinkom poznatom samo Naručitelju. Proces autentifikacije nadzire samo računalni sustav, a u posebnim slučajevima osoba ovlaštena od strane Naručitelja.
- 5.7. Sukladnost poslovanja Upravitelja GDPR Uredbi EU: Upravitelj prikuplja i obrađuje osobne podatke Naručitelja, kao i sve druge podatke za koje sazna pružanjem usluga sukladno pozitivnom zakonodavstvu, a sve u svrhu korištenja uslugama koje pruža. Naručitelj ima pravo na: pristup, ispravak, brisanje, prigovor Upravitelju i/ili Agenciji za zaštitu osobnih podataka, ograničavanje obrade i prenosivost svojih osobnih podataka. Osobni podaci Naručitelja bit će pohranjeni na razdoblje propisano relevantnim propisima (npr. iz računovodstva i arhivskog gradiva) radi toga što Upravitelj ima zakonsku i ugovornu obvezu obrađivati iste. Službenik za zaštitu osobnih podataka Upravitelja je Nenad Težak, info@expera.hr.

6. Završne odredbe

- 6.1. U slučaju da se utvrdi nevaljanost bilo koje odredbe Općih uvjeta poslovanja, to ne utječe na valjanost svih ostalih odredbi.
- 6.2. Sve eventualne sporove Upravitelj i Naručitelj (dalje u točki: stranke) obvezuju se prvo pokušati riješiti pregovorima. Za slučaj da stranke spor ne uspiju riješiti pregovorima, obvezuju se pokušati ga riješiti u postupku mirenja pred Centrom za mirenje Hrvatske udruge za mirenje, u roku od 60 dana od početka mirenja. Rok od 60 dana može se produljiti suglasnom voljom stranaka. Prije okončanja mirenja stranke ne mogu pokrenuti sudski postupak. U slučaju da stranke ne sklope nagodbu u mirenju, njihov spor rješavat će stvarno nadležni sud u Zagrebu.
- 6.3. U slučaju da Upravitelj prestane s radom iz bilo kojih okolnosti, on se obvezuje prije završetka obavljanja poslovne aktivnosti iz ovih Općih uvjeta poslovanja o tome obavijestiti sve Naručitelje te im omogućiti preuzimanje pojedinih ili svih dokumenata iz eArhive, po Cjeniku.
- 6.4. Upravitelj zadržava pravo promjene Općih uvjeta poslovanja. Svaka promjena istih bit će objavljena na web stranicama www.moj-eracun.hr i vrijedi prvi slijedeći radni dan.

Elektronički računi d.o.o., Ilica 412a, 10000 Zagreb, OIB: 42889250808

www.moj-eracun.hr, moj-eracun.hr, Moj-eRacun.hr, moj-eracun, moj-eračun, Moj-eRačun, zaštićena su imena društva Elektronički računi d.o.o.