

**Opšti uslovi za pružanje usluge od poverenja –
Usluge kvalifikovanog elektronskog čuvanja
dokumenata**

Verzija 1.0

OID: 1.3.6.1.4.1.16100.66100.3.1

Beograd, 15.11.2023.

Sadržaj:

Član 1. UVODNE ODREDBE	3
Član 2. INFORMACIJE ZA LICA KOJA SE POUZDAJU U USLUGE OD POVERENJA.....	4
Član 3. ZAKLJUČENJE UGOVORA I TRAJANJE UGOVORA.....	7
Član 4. PRAVA I OBAVEZE PRETPLATNIKA	7
Član 5. PRAVA I OBAVEZE PRUŽAOCA USLUGA.....	8
Član 6. ODGOVORNOST PRETPLATNIKA	9
Član 7. USLOVI TEHNIČKE PODRŠKE PRETPLATNIKU	9
Član 8. NAKNADA I PLAĆANJA.....	10
Član 9. GARANTOVANI NIVO DOSTUPNOSTI USLUGA.....	11
Član 10. TRAJANJE I RASKID UGOVORA I PRESTANAK KORIŠĆENJA USLUGA.....	12
Član 11. OGRANIČENJE ODGOVORNOSTI PRUŽAOCA USLUGA.....	12
Član 12. PODACI O LIČNOSTI.....	13
Član 13. ZAVRŠNE ODREDBE.....	13

Član 1. UVODNE ODREDBE

1.1 Informacije o pružaocu usluga kvalifikovanog elektronskog čuvanja dokumenta

- 1.1.1 IRON MOUNTAIN D.O.O. DOO, NOVI BANOVCICI, je privredno društvo osnovano u skladu sa pravom Republike Srbije, sa adresom sedišta u ul. Treća Logistička 1, Novi Banovci (opština Stara Pazova), matični broj 20128119, PIB 104267420, kontakt podaci (tel: 011/3239-336, e-mail: office_rs@emea.ironmountain.com, web: <https://www.ironmountain.com>) (u daljem tekstu „**Iron Mountain d.o.o.**“ ili „**Pružalac usluga**“).
- 1.1.2 Iron Mountain d.o.o. je privredno društvo koje je razvilo modularni softver i platformu za elektronsko kancelarijsko poslovanje i kvalifikovano elektronsko čuvanje dokumenata „Iron Mountain d.o.o. DigitalDocs“ (u daljem tekstu „**IM DigitalDocs**“ ili „**IM Softver**“) putem koga želi da pruža svojim klijentima usluge kvalifikovanog elektronskog čuvanja dokumenata (u daljem tekstu „**Kvalifikovane usluge od poverenja**“ ili „**Usluge**“).
- 1.1.3 Poslovanje Iron Mountain d.o.o., koje uključuje pružanje usluga od poverenja, je usklađeno sa primenljivim eIDAS regulativama kao i Zakonom o elektronskom dokumentu, elektronskoj identifikaciji i uslugama od poverenja u elektronskom poslovanju Republike Srbije (u daljem tekstu „**Zakon**“), Uredbom o uslovima za pružanje kvalifikovanih usluga od poverenja (u daljem tekstu „**Uredba**“), Pravilnikom o uslovima za postupke i tehnološka rešenja koji se koriste tokom pouzdanog elektronskog čuvanja dokumenata (u daljem tekstu „**Pravilnik**“), kao i svim drugim merodavnim propisima.

1.2 O kvalifikovanim uslugama od poverenja

- 1.2.1 Kvalifikovane usluge od poverenja su usluge od poverenja koje ispunjavaju uslove utvrđene Zakonom i koje imaju za cilj da olakšaju poslovnu aktivnost između dve ili više strana pri čemu se zasnivanju na tome da pružalac takvih usluga stranama garantuje verodostojnost pojedinih podataka. U tom smislu, kvalifikovane usluge od poverenja predstavljaju viši nivo transakcione i IT bezbednosti, pa samim tim imaju povećan nivo dokazne vrednosti, sve u skladu sa relevantnim propisima. U skladu sa tim, i lica koja nude i pružaju takve kvalifikovane usluge od poverenja imaju obavezu da se pridržavaju strožih zahteva u odnosu na lica koja ne nude i ne pružaju takve kvalifikovane usluge od poverenja.
- 1.2.2 Iron Mountain d.o.o. kao pružalac kvalifikovane usluge od poverenja pruža uslugu kvalifikovanog elektronskog čuvanja dokumenata.

- 1.2.3 Usluga kvalifikovanog elektronskog čuvanja dokumenata omogućava da se elektronski dokumenti koji se čuvaju u arhivi ostaju autentični i zadržavaju svoju dokaznu vrednost do isteka roka čuvanja, Preduslov da se elektronski dokument deponuje na čuvanje je da postoji kvalifikovani elektronski potpis, pečat ili vremenski žig stavljen na elektronski dokument, zajedno sa odgovarajućim kvalifikovanim sertifikatom i da su bili važeći kada je dodat odgovarajući kvalifikovani elektronski potpis, pečat ili vremenski žig.

Član 2. INFORMACIJE ZA LICA KOJA SE POUZDAJU U USLUGE OD POVERENJA

2.1 Cilj, svrha i dejstvo Opštih uslova

- 2.1.1 Cilj i svrha ovih Opštih uslova je da detaljno predstave sve važne okolnosti pružanja i korišćenja Kvalifikovane usluge od poverenja, uključujući i propise i pravila na osnovu kojih se pružaju predmetne Kvalifikovane usluge od poverenja od strane Pružaoca usluga. Dodatno, ovi Opšti uslovi treba da ustanove opšte odredbe koje će regulisati poslovni i ugovorni odnos između, Iron Mountain d.o.o., kao Pružaoca usluga, sa jedne strane i pretplatnika na kvalifikovane usluge od poverenja (u daljem tekstu „**Pretplatnik**“).
- 2.1.2 O pružanju Kvalifikovane usluge od poverenja, između Pružaoca usluga i Pretplatnika se zaključuje Ugovor o pružanju usluga (u daljem tekstu „**Ugovor**“) koji takođe uključuje ove Opšte uslove, kao i Praktična pravila kvalifikovanog čuvanja elektronskog dokumenata (u daljem tekstu „**Praktična pravila**“), Politiku kvalifikovanog elektronskog čuvanja dokumenata (u daljem tekstu „**Politika**“) i Akt koji reguliše pitanje informacione bezbednosti (u daljem tekstu „**Politika informacione bezbednosti**“). Opšti uslovi, Praktična pravila, Politika i Politika informacione bezbednosti su u daljem tekstu zajedno označeni kao „**Akti pružaoca usluga**“.
- 2.1.3 Odredbe ovih Opštih uslova su pre svega pravne prirode, i regulišu između ostalog pitanja zasnivanja poslovnog odnosa, prava i obaveze ugovornih strana, pitanja raskida i slično. Sa druge strane, preostala dokumenta iz ove odredbe pretežno regulišu tehnička pitanja u vezi sa saradnjom po osnovu Ugovora. U tom smislu, Praktična pravila sadrže pre svega odredbe o tehničkim pitanjima u vezi sa pružanjem Kvalifikovane usluge od poverenja.
- 2.1.4 Sva dokumenta koja su povezana sa pružanjem Kvalifikovane usluge od poverenja se mogu naći na internet stranici Pružaoca usluga (www.digidocs.rs/dokumenti).
- 2.1.5 Određeni izrazi koji se koriste u ovim Opštim uslovima, a nisu detaljno definisani, imaće

značenje koje je opisano preostalim dokumentima koji se odnose na pružanje Kvalifikovane usluge od poverenja.

- 2.1.6 Ugovor se zaključuje sa svakim Pretplatnikom koji namerava da koristi Kvalifikovanu uslugu od poverenja, a zaključenjem Ugovora Pretplatnik se saglašava sa odredbama ovih Opštih uslova, kao i drugim aktima Pružaoca usluga koji se odnose na Kvalifikovanu uslugu od poverenja.
- 2.1.7 Ovi Opšti uslovi regulišu poslovni odnos Pružaoca usluge i Pretplatnika. Odredbe Opštih usluga, odnosno Ugovora koje se primenjuju na Pretplatnika biće shodno primenjene i na zakonskog zastupnika Pretplatnika, kao i druga ovlašćena lica kod Pretplatnika, kao i Administratore koji deluju u skladu sa ovlašćenjima navedenim u Praktičnim pravilima i koja neposredno koriste IM DigitalDocs (u daljem tekstu „**Korisnik/Korisnici**“). U tom smislu, obaveza je Pretplatnika da upozna i obavesti Korisnike o svim odredbama i uslovima predviđenim Ugovorom, ovim Opštim uslovima, Praktičnim pravilima i drugim aktima koji su u vezi sa korišćenjem IM DigitalDocs i pružanjem Usluga.

2.2 Kvalifikovane usluge od poverenja obuhvaćene Opštim uslovima i korišćenje IM DigitalDocs

- 2.2.1 Kvalifikovane usluge od poverenja koje podležu ovim Opštim uslovima sastoje se od kompleksnih IT rešenja čiji su tehnički opisi, primenljiva dostupnost, tehnički zahtevi i specifikacije definisani u Praktičnim pravilima koja se primenjuju na predmetne usluge.
- 2.2.2 Pružalac usluge pruža usluge u okviru ovih Opštih uslova i u skladu sa odredbama definisanim u Praktičnim pravilima i drugim aktima Pružaoca usluga.
- 2.2.3 Detalji oko dugoročnog čuvanja elektronskih dokumenata koji sadrže elektronski potpis ili elektronski pečat opisani su u odredbama Praktičnih pravila koji su pripremljeni u skladu sa eIDAS regulativama.
- 2.2.4 U vezi Kvalifikovanom uslugom od poverenja, Pružalac usluge omogućava Pretplatniku, odnosno Korisnicima da izvrše određene operacije koje se odnose na Kvalifikovane usluge od poverenja i upravljanje određenim podacima i dokumentima u okviru platforme IM DigitalDocs kojom upravlja Pružalac usluge. Da bi koristio navedene funkcionalnosti i generalno IM DigitalDocs, Pretplatnik usluga treba da se saglasi sa Opštim uslovima i drugim aktima Pružaoca usluga od poverenja.
- 2.2.5 Usluge koje Iron Mountain d.o.o. pruža kroz IM DigitalDocs su namenjene pravnim licima registrovanim u Republici Srbiji. U tom smislu, Usluge koje su bliže regulisane ovim Opštim

uslovima i Ugovorom, nisu namenjene fizičkim licima sa statusom potrošača u smislu Zakona o zaštiti potrošača. Prihvatanjem ovih Opštih uslova i zaključivanjem Ugovora, Pretplatnik potvrđuje da Kvalifikovane usluge od poverenja ne pribavlja u statusu potrošača u smislu Zakona o zaštiti potrošača.

2.3 Pravni okvir koji se primenjuje na pružanje Kvalifikovanih usluga od poverenja

- 2.3.1 Kvalifikovana usluga od poverenja koja se pruža na osnovu Ugovora između Pružaoca usluga i Pretplatnika se pružaju u skladu sa relevantnim propisima Republike Srbije. U tom smislu, Pretplatnici koji žele da koriste IM DigitalDocs, sa geografskih lokacija koje su izvan Republike Srbije čine to na sopstvenu inicijativu i rizik, i snose odgovornost za usklađenost sa relevantnim lokalnim zakonima.
- 2.3.2 Pružalac usluga će Kvalifikovane usluge od poverenja pružati u svemu u skladu sa zaključenim Ugovorom, ovim Opštim uslovima kao i svim pozitivnim propisima Republike Srbije.

2.4 Tehnički preduslovi za pružanje Kvalifikovanih usluga od poverenja i obaveštavanje Pretplatnika

Kako je IM DigitalDocs internet servis, da bi pristupio i koristio IM DigitalDocs, Pretplatnik mora obezbediti internet konekciju. Pretplatnik snosi celokupnu odgovornost za plaćanje svih troškova za internet konekciju, kao i za svu računarsku opremu preko koje pristupa IM DigitalDocs. Strana koja koristi Kvalifikovanu uslugu od poverenja biće takođe odgovorna za redovno instaliranje bezbednosnih ažuriranja na uređaj koji koristi prilikom pristupa zbog ranjivosti na eksterne opasnosti (virusi, malveri i slično),

- 2.4.1 Internet stranica Pružaoca usluge će služiti kao primarna lokacija za informacije Pretplatnicima o bilo kojim činjenicama važnim za rad i korišćenje IM DigitalDocs. Dodatno, Pružalac usluge može obaveštavati Pretplatnike putem kontakt podataka koje je Pretplatnik ostavio prilikom registracije.
- 2.4.2 Ovi Opšti uslovi, Ugovor o usluzi, Politika kvalifikovanog elektronskog čuvanja dokumenata, Praktična pravila kvalifikovanog elektronskog čuvanja dokumenata, Izjava o otkrivanju podataka (Disclosure Statement) kao i druga akta u vezi sa pružanjem Kvalifikovane usluge od poverenja dostupna su na internet stranici Pružaoca usluga u elektronskoj formi (web: www.digidocs.rs/dokumenti), ali takođe i u prostorijama Pružaoca usluga od poverenja u štampanoj formi (na adresi: ul. Treća Logistička 1, Novi Banovci).

Član 3. ZAKLJUČENJE UGOVORA I TRAJANJE UGOVORA

- 3.1 Pravni odnos između Pretplatnika i Pružaoca usluga u vezi pružanjem Kvalifikovane usluge od poverenja i korišćenja IM DigitalDocs, biće uspostavljen nakon potpisivanja Ugovora od obe ugovorne strane.
- 3.2 U slučaju da Ugovor ne bude potpisan u isto vreme, datum ugovora će biti datum poslednjeg potpisa na dokumentu. Pružalac usluge u svom sistemu beleži trenutak prihvatanja Opštih uslova, Praktičnih pravila, kao i potpisivanja Ugovora, ukoliko se na taj način uspostavlja ugovorni odnos.
- 3.3 Sastavni deo Ugovora će predstavljati i ovi Opšti uslovi, Praktična pravila, Politika Politika informacione bezbednosti, i potpisivanjem Ugovora Pretplatnik se saglašava da je upoznat i saglasan sa odredbama i uslovima svih navedenih akata.
- 3.4 Pružalac usluge je u obavezi da pripremi ugovor o uslugama u roku od 5 radnih dana od trenutka registracije Pretplatnika na IM DigitalDocs i pošalje ga na potpis Pretplatniku.
- 3.5 Ukoliko se ugovorene strane ne dogovore drugačije, Ugovor će se smatrati da je zaključen na neodređeno vreme.

Član 4. PRAVA I OBAVEZE PRETPLATNIKA

4.1 Prava Pretplatnika

- 4.1.1 Pretplatnik ima pravo korišćenja Kvalifikovane usluge od poverenja zasnovane na Ugovoru, ovim Opštim uslovima, Praktičnim pravilima kao i drugim aktima Pružaoca usluga.
- 4.1.2 U okviru pružanja Kvalifikovane usluge od poverenja, Pretplatnik će imati sledeća prava:
 - (1) Pretplatnik će imati pravo da postavlja elektronska dokumenta koja sadrže kvalifikovani elektronski potpis ili pečat pečat (u daljem tekstu, „**Elektronska dokumenta**“) u PAdES formatu u arhivu kojom upravlja Pružalac usluge, odnosno u IM DigitalDocs. Pružalac usluga je u obavezi da arhivira navedena elektronska dokumenta u skladu sa dokumentom Praktična pravila.
 - (2) Pretplatnik može pristupiti svojim Elektronskim dokumentima i dokazima o čuvanju koji se

nalaze u arhivi Pružaoca usluge, odnosno u okviru IM DigitalDocs neprekidno u toku trajanja Ugovora.

- (3) Pružalac usluga će izdati potvrdu o validnosti arhiviranih Elektronskih dokumenata na zahtev Pretplatnika u skladu sa Zakonom.
- (4) Pretplatnik može zahtevati brisanje Elektronskih dokumenata koji su arhivirani, u slučaju raskida Ugovora. Nakon provere autentičnosti zahteva, Pružalac usluga je u obavezi da postupi prema zahtevu Pretplatnika.
- (5) Pretplatnik može upravljati Korisnicima koji imaju pristup njegovoj arhivi u okviru IM DigitalDocs i ograničavati im vidljivost i način upravljanja dokumentima.

4.2 Obaveze Pretplatnika

- 4.2.1 Zaključenjem i potpisivanjem Ugovora, Pretplatnici izjavljuju da su upoznati i saglasni sa uslovima i odredbama definisanim u Ugovoru, kao i ovim Opštim uslovima i Praktičnim pravilima, i u obavezi su da se istih pridržavaju sve vreme korišćenja IM DigitalDocs.
- 4.2.2 Pretplatnici su u obavezi da dostave ispravne podatke prilikom registracije na korišćenje IM DigitalDocs, kao i podatke koji se tiču ispostavljanja fakture za usluge koje koriste u okviru IM DigitalDocs. U tom smislu, Pretplatnici su u obavezi da prijave Pružaocu usluga bilo kakvu promenu podataka koja se tiče predmetnih usluga ili izdavanja fakture u roku od 15 (petnaest) dana od dana dešavanja promene.
- 4.2.3 Pretplatnici su u obavezi da koriste Kvalifikovane usluge od poverenja koje su predmet Ugovora samo u skladu sa primenljivim zakonima i propisima i na način kako je to definisano u Praktičnim pravilima, odnosno zaključenim Ugovorom.

Član 5. PRAVA I OBAVEZE PRUŽAOCA USLUGA

- 5.1 Pružalac usluge ima pravo da odbije ili ograniči pružanje Kvalifikovane usluge od poverenja Pretplatniku koji ne koristi tačne ili kompletne podatke za korišćenje predmetne usluge.
- 5.2 Pružalac usluga ima pravo da odbije ili ograniči pružanje Kvalifikovane usluge od poverenja Pretplatniku u slučaju da Pretplatnik ugrozi bezbednost ili naruši dostupnost Kvalifikovane usluge od poverenja.
- 5.3 Pružalac usluga ima pravo da ograniči pružanje Kvalifikovane usluge od poverenja u slučaju da

Pretplatnik ne izvršava svoje obaveze plaćanja u predviđenom i dogovorenom roku.

- 5.4 Pretplatnik je saglasan da Pružalac usluga ima pravo da koristi ime Pretplatnika kao referencu u slučaju da Ugovorom nije drugačije definisano.
- 5.5 Pružalac usluga je u obavezi da pruži Kvalifikovane usluge od poverenja u svemu sa zaključenim Ugovorom, kao i ovim Opštim uslovima i Praktičnim pravilima.
- 5.6 Pružalac usluga je u obavezi da čuva u dnevniku događaja zapise u vezi sa pružanjem Kvalifikovanih usluga od poverenja, odnosno da beleži sve događaje koji se tiču IT sistema i pružanja Kvalifikovane usluge od poverenja kako bi obezbedio kontinuitet delovanja i sprečio gubitak podataka.
- 5.7 Pružalac usluge je u obavezi da čuva sve evidentirane zapise i događaje minimum 10 godina od momenta nastanka.

Član 6. ODGOVORNOST PRETPLATNIKA

- 6.1 Vođenje i arhiviranje Elektronskih dokumenata Pretplatnik će vršiti putem interneta, odnosno on-line. Pružalac usluga izjavljuje da je IM DigitalDocs u potpunosti usklađen sa relevantnim važećim zakonima, ali je na Pretplatniku isključiva odgovornost da organizuje i vodi svoja Elektronska dokumenta u okviru IM DigitalDocs, i u tom smislu Pružalac usluga ne daje nikakve izjave i garancije, već je Pretplatnik jedino i isključivo odgovoran za vođenje svoje poslovne dokumentacije, odnosno Elektronskih dokumenata kako u okviru IM DigitalDocs tako i izvan IM DigitalDocs.
- 6.2 Pretplatnik je odgovoran za poštovanje svojih obaveza iz Ugovora, kao i svih obaveza iz relevantnih zakona i propisa.
- 6.3 Ukoliko Pretplatnik prouzrokuje bilo kakvu štetu kršenjem zaključenog Ugovora, neizvršenjem svojih obaveza definisanim u Praktičnim pravilima i Opštim uslovima, snosiće odgovornost za povredu odredbi Ugovora.

Član 7. USLOVI TEHNIČKE PODRŠKE PRETPLATNIKU

- 7.1 Sva pitanja, primedbe ili žalbe u vezi sa Kvalifikovanom uslugom od poverenja mogu se dostaviti na zvaničnu mejl adresu Pružaoca usluga, upućivanjem telefonskog poziva (na kontakt podatke iz ovih Opštih uslova) ili putem platforme za komunikaciju sa korisničkom podrškom .

- 7.2 U slučaju pismenog obaveštenja ili žalbe od strane Pretplatnika, Pružalac usluga je u obavezi da odgovori Pretplatniku u roku od 30 (trideset) dana od dana pristizanja dokumenta. Pružalac usluga može zatražiti dodatne informacije od Pretplatnika kako bi dao kompletan odgovor.
- 7.3 Ukoliko Pružalac usluga ne obezbedi uslove predviđene Opštim uslovima i ne odgovori Pretplatniku na dostavljene primedbe i žalbe, ili ne ispravi nedostatke koji su potvrđeni od strane Pružaoca usluga nakon osnovane žalbe i primedbe Pretplatnika, Pretplatnik može svoja potraživanja u skladu sa kršenjem Ugovora ostvariti putem sudskog postupka.

Član 8. NAKNADA I PLAĆANJA

8.1 Naknada

- 8.1.1 Za korišćenje IM DigitalDocs, odnosno za pružene Kvalifikovane usluge od poverenja Pretplatnik plaća odgovarajuću naknadu u skladu sa važećim zvaničnim cenovnikom Pružaoca usluga na dan zaključenja Ugovora koji će biti dostavljen Pretplatniku (u daljem tekstu „**Naknada**“). Obračun Naknade će biti vršen prema sledećim uslovima i kriterijumima:
- (1) Iznos Naknade će zavisi i obračunati se u skladu sa veličinom prostora za skladištenje koji se stavlja Pretplatniku na raspolaganje u okviru jedne pretplatničke licence;
 - (2) Iznos Naknade će zavisi i obračunati se u skladu sa brojem Korisnika u okviru jedne pretplatničke licence;
 - (3) Vršiti se naplata svih potrebnih transakcija (operacija) potrebnih za lanac validnosti Elektronskog dokumenta. Transakcije se naplaćuju i u slučaju da lanac validnosti nije uspešno uspostavljen. Uspešnost uspostavljanja lanca validnosti zavisi od validnosti sertifikata koji su korišćeni za potpisivanje Elektronskog dokumenta.
- 8.1.2 Danom početka pružanja Kvalifikovanih usluga od poverenja smatraće se datum registracije Pretplatnika na IM DigitalDocs platformu, odnosno aktivacije predmetne usluge, i od navedenog datuma će krenuti da se obračunava Naknada, osim ako ugovorne strane ne dogovore drugačije.
- 8.1.3 Obračun i plaćanje Naknade će se vršiti ili na mesečnom ili godišnjem nivou, a u skladu sa dogovorom sa Korisnikom usluga.
- 8.1.4 Pružalac usluga zadržava pravo da jednostrano izmeni cenovnik svojih usluga u bilo kom

trenutku. Obaveštenje o nameravanoj promeni cena, Pružalac usluga će dostaviti Pretplatniku najmanje 30 (trideset) dana pre planirane promene cena.

8.2 Uslovi plaćanja

- 8.2.1 Osim ako nije drugačije dogovoreno, Pretplatnik je u obavezi da izvrši plaćanje definisano Ugovorom u roku od 15 (petnaest) dana od prijema fakture.
- 8.2.2 Pretplatnik ima mogućnost da uloži žalbu na dostavljeni račun do datuma naznačenog za izvršenje plaćanja. U slučaju opravdane žalbe, Pružalac izdaje novi račun sa ispravkom. U slučaju da Pretplatnik ne dostavi navedene primedbe na račun u predviđenom roku, smatraće se da je Pretplatnik u svemu saglasan sa dostavljenim računom.
- 8.2.3 Neće se vršiti povraćaj sredstava u slučaju naplate Naknade za Usluge kvalifikovanog elektronskog čuvanja dokumenata ako dođe do brisanja Elektronskih dokumenata pre predviđenog roka od strane Pretplatnika.
- 8.2.4 Faktura se može izdati mesečno, ili po izvršenju usluge, ili drugačije, odnosno u skladu sa zaključenim Ugovorom između Pružaoca usluga i Pretplatnika.

Član 9. GARANTOVANI NIVO DOSTUPNOSTI USLUGA

- 9.1 Usluge u okviru IM DigitalDocs su po pravilu dostupne 24 (dvadeset četiri) časa dnevno, svih 7 (sedam) dana u nedelji, tokom cele godine (vreme dostupnosti ne može da bude ispod 99,4% vremena). Iron Mountain d.o.o. zadržava pravo na kraća zaustavljanja pristupa IM DigitalDocs iz tehničkih razloga održavanja i zamene opreme. Održavanje i svi planirani radovi na onim delovima informacionog sistema koji se odnose na pružanje Usluga obično se izvode između 18h i 06h.
- 9.2 Iron Mountain d.o.o. će učiniti najbolje napore da blagovremeno najavi Pretplatnicima planirana održavanja IM DigitalDocs, kada će pristup i funkcionalnost IM DigitalDocs biti ograničena.
- 9.3 Iron Mountain d.o.o. ne garantuje dostupnost Usluga u slučaju prekida rada mreže provajdera ili bilo kakvih ispada, grešaka, drugih tehničkih smetnji ili prekida usled razloga koji se mogu pripisati trećim licima ili višoj sili.
- 9.4 U slučaju nedostupnosti Usluga, Pružalac usluga se obavezuje da u roku od 12 (dvanaest) sati obezbedi nesmetan rad sistema. Vremenski okvir od poslednje rezervne kopije je najviše 6 (šest) sati, tako da u slučaju velikog incidenta podaci generisani u poslednjih 6(šest) sati mogu biti izgubljeni. U slučaju velikog incidenta, Pretplatnici će biti obavešteni putem e-pošte i na internet

stranici Pružaoca usluga da je rad prekinut i da Pretplatnici treba da provere dostupnost usluga.

Član 10. TRAJANJE I RASKID UGOVORA I PRESTANAK KORIŠĆENJA USLUGA

- 10.1 Ukoliko se ugovorene strane ne dogovore drugačije, Ugovor će se smatrati da je zaključen na neodređeno vreme.
- 10.2 Pružalac usluga i Pretplatnik u svakom trenutku mogu sporazumno raskinuti Ugovor.
- 10.3 Pretplatnik može u bilo kom trenutku da zatraži prestanak korišćenja ugovorenih usluga slanjem potpisanog zahteva sa kvalifikovanim sertifikatom za elektronski potpis ili običnom poštom na adresu Pružaoca usluga.
- 10.4 Pružalac usluga može da otkáže Ugovor i pružanje Kvalifikovane usluge od poverenja u sledećim slučajevima:
- (1) ako Pretplatnik ne izmiri dospele obaveze u roku od 45 (četrdeset pet) dana od dana prijema računa,
 - (2) ako je Pretplatnik prestao da postoji,
 - (3) ako Pretplatnik ne poštuje odredbe zaključenog Ugovora i Opštih uslova.

Član 11. OGRANIČENJE ODGOVORNOSTI PRUŽAOCA USLUGA

- 11.1 Pružalac usluga odgovara za štetu pričinjenu Pretplatniku u vezi sa zaključenim Ugovorom a koja šteta je nastala namerno ili iz grube nepažnje Pružaoca usluga.
- 11.2 Pružalac usluga će biti odgovoran prema Pretplatniku za štete koje je Pretplatnik pretrpeo u vezi sa Ugovorom, najviše do iznosa koji je jednak 5 (pet) puta vrednosti plaćene Usluge od strane Pretplatnika.

Član 12. PODACI O LIČNOSTI

12.1 Za potrebe realizacije Ugovora i korišćenja IM DigitalDocs, Iron Mountain d.o.o. obrađuje određene podatke o ličnosti na način i u skladu sa Obaveštenjem o obradi podataka o ličnosti koje je Prilog 1 ovih Opštih uslova i čini njihov sastavni deo.

Član 13. ZAVRŠNE ODREDBE

13.1 Odvojivost odredbi

13.1.1 Ukoliko se neka od odredbi ovih Opštih uslova iz bilo kog razloga smatra nevažećom ili neprimenljivom, ona će biti izmenjena u onoj meri koliko je to potrebno da bi postala primenljiva, a ostatak ovih Opštih uslova će i dalje biti na snazi. Ukoliko se, međutim, utvrdi da takva odredba ne može biti izmenjena, ona će se smatrati odvojivom od ostalih uslova i neće imati nikakav uticaj na valjanost i primenljivost ostalih odredbi.

13.2 Merodavno pravo i rešavanje sporova

13.2.1 Ovi Opšti uslovi kao i zaključeni Ugovor između Pružaoca usluga i Pretplatnika se tumače i na iste se primenjuju važeći propisi Republike Srbije.

13.2.2 Pružalac usluga i Pretplatnik će nastojati da sve eventualne sporove reše sporazumno. Za slučaj da sporazumno rešenje spora nije moguće, spor će biti rešen pred nadležnim sudom u Beogradu.

13.3 Važenje Opštih uslova

13.3.1 Opšti uslovi važe od datuma stupanja na snagu navedenim na naslovnoj strani do stupanja na snagu sledeće verzije dokumenta ili poništenja postojeće.

13.3.2 Registracijom i korišćenjem IM DigitalDocs Pretplatnik se saglašava i pristaje u potpunosti na odredbe ovih Opštih uslova.

SAGLASNOST

PRETPLATNIK OVIM PUTEVIM POTVRĐUJE DA JE PROČITAO I RAZUMEO SVE GORE POMENUTE ODREDBE I USLOVE IZ OVIH OPŠTIH USLOVA I DA PRIHVATA DA ZAKLJUČENJEM UGOVORA I/ILI KORIŠĆENJEM IM DigitalDocs, ODREDBE I USLOVI OVIH OPŠTIH USLOVA POSTAJU OBAVEZUJUĆI ZA NJEGA.

PRILOG 1

OBAVEŠTENJE O OBRADI PODATAKA O LIČNOSTI

1. UVOD

IRON MOUNTAIN D.O.O. DOO, NOVI BANOVCI, je privredno društvo osnovano u skladu sa pravom Republike Srbije, sa adresom sedišta u ul. Treća Logistička 1, Novi Banovci (opština Stara Pazova), matični broj 20128119, PIB 104267420, kontakt podaci (tel: 011/3239-336, e-mail: office_rs@emea.ironmountain.com, web: <https://www.ironmountain.com>) (u daljem tekstu „Iron Mountain d.o.o.“ ili „Rukovalac“), i pruža kvalifikovane usluge poverenja u oblasti kvalifikovanog čuvanja elektronskih dokumenata. Prikuplja podatke kako bi pružio sigurne i kvalitetne usluge svim pretplatnicima i korisnicima, kao i trećim licima koja se oslanjaju na ove usluge.

2. SADRŽAJ PODATAKA

Da bi identifikovao korisnike, Iron Mountain d.o.o. prikuplja i obrađuje sledeće podatke: ime i prezime, adresu, broj telefona, broj mobilnog telefona, e-mail adresu, naziv poslovnog subjekta, matični broj poslovnog subjekta, adresu poslovnog subjekta, poreski broj poslovnog subjekta, podatke zakonskog zastupnika, serijski broj sertifikata o kvalifikovanom elektronskom potpisu, datum izdavanja sertifikata o kvalifikovanom elektronskom potpisu.

3. PRIKUPLJANJE PODATAKA

Podaci se prikupljaju na sledeće načine:

- direktno od osoba - u svrhu identifikacije budućeg, sadašnjeg ili prošlog korisnika i zaključivanja ili upravljanja ugovornim odnosom sa pretplatnikom, obrađuju se podaci iz ugovora o pretplati. Pretplatnici sami unose podatke u obrazac za registraciju ili ih naknadno menjaju;
- podaci iz javnih evidencija - tačnost provere podataka sa javnim evidencijama;
- revizorski tragovi - automatski se prikupljaju podaci o radu informacionih sistema Iron Mountain d.o.o. i pristupu njima i podacima koji se u njima nalaze (logovi servera, logovi aplikacija i slično);
- lokalno skladište - pojedini lični podaci se prikupljaju i čuvaju prilikom elektronskog prijavljivanja u oblaku, te se čuvaju lokalno na klijentskom uređaju;
- kolačići i srodne tehnologije - prilikom posete našim veb lokacijama koristimo različite tehnologije za prikupljanje i čuvanje podataka (npr. kolačići i srodne tehnologije za statističko nadgledanje, identifikaciju vašeg pregledača ili uređaja).

4. KORIŠĆENJE PODATAKA

Podaci prikupljeni u svim uslugama od poverenja kompanije Iron Mountain d.o.o. i prilikom posete veb lokaciji Iron Mountain d.o.o. koriste se za pružanje, održavanje, zaštitu i razvoj usluga, osiguravanje poverenja u elektronske usluge i upravljanje ugovornim odnosom.

Statistike se koriste isključivo za dizajn i poboljšanje usluga i veb lokacija. Svi ostali podaci koji nisu objavljeni u skladu sa Opštim uslovima su strogo zaštićeni u skladu sa propisima o zaštiti podataka i neće se koristiti u druge svrhe koje nisu dogovorene ugovorom ili Opštim uslovima.

5. ROK ZA ČUVANJE PODATAKA

Obrada ličnih podataka traje od početka postupka nabavke do najviše 10 godina nakon prestanka ugovornog odnosa, osim ako važeći zakon ne predviđa drugačije u pogledu čuvanja podataka.

6. PRENOS PODATAKA

U skladu sa važećim propisima i pristankom pojedinaca, samo se informacije koje se mogu objaviti prosleđuju trećim licima koja se oslanjaju na elektronske usluge i kojima su ti podaci potrebni da bi proverili ispravnost kvalifikovanog elektronskog potpisa i odgovarajućeg kvalifikovanog sertifikata.

Ako to zahtevaju važeći propisi, podatke dostavljamo domaćim ili stranim državnim organima, nosiocima javnih ovlašćenja, pružaocima javnih usluga ili pružaocima usluga vansudskog rešavanja sporova. Pre intervencije, uvek pažljivo proverimo da li je zahtev tačan i u skladu sa zakonskom regulativom.

7. SIGURNOST PODATAKA

Iron Mountain d.o.o. sprovodi odgovarajuće tehničke i organizacione mere kako bi osigurao visok nivo sigurnosti ličnih podataka i garantovao prava vlasnika podataka poštujući principe i pravila privatnosti u svojim informacionim sistemima.

Pristup zaštićenim ličnim podacima Iron Mountain d.o.o. dozvoljava samo ovlašćenim licima Iron Mountain d.o.o.. Sva ova lica obavezuju se strogim ugovornim obavezama u vezi sa zaštitom ličnih i drugih osetljivih podataka i odgovorne su za bilo kakve povrede, građanske i krivične prirode.

U Iron Mountain d.o.o., nadležno lice redovno proverava usklađenost važećih evropskih i srpskih propisa, međunarodnih standarda i preporuka, kao i smernica i internih akata Iron Mountain d.o.o..

8. PRAVA ZAŠTITE PODATAKA

U pogledu obrade podataka o ličnosti koju Iron Mountain d.o.o. vrši, ostvarujete sva prava propisana Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti i to: pravo na pristup, pravo na ispravku i

dopunu, pravo na brisanje podataka o ličnosti, pravo na ograničenje obrade, pravo na prenosivost podataka, pravo na prigovor, pravo na opoziv pristanka, pravo da se na lice ne primenjuje odluka doneta isključivo na osnovu automatizovane obrade uključujući profilisanje.

Ukoliko smatrate da Rukovalac obradu Vaših podataka o ličnosti vrši suprotno odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti, u svakom trenutku možete podneti pritužbu Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti čiji su kontakt podaci:

Poverenik za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti
Adresa: Bulevar kralja Aleksandra br. 15, Beograd
office@poverenik.rs
+381 11 3408 900

ISTORIJA RADA DOKUMENTA

Naziv	Vrednost
-------	----------

OID broj dokumenta	1.3.6.1.4.1.16100.66100.3.1
Važi od:	15.11.2023.
Verzija:	1.0.
Datum verzije:	15.11.2023.
Autori:	Nenad Maksimović
Nivo poverljivosti:	Javno
Odgovorna osoba:	Benil Misini, direktor

Izdanje	Broj dokumenta	Verzija	Datum	Opis promene	Izmene pripremio	Izmene odobrio
1.	1.3.6.1.4.1.16100.66100.3.1	1.0	15.11.2023.	Radna verzija	Nenad Maksimović	Benil Misini