

§ 1 Primjenjivost

- Opći uvjeti poslovanja AXIANS HRVATSKA d.o.o. (u daljnjem tekstu: "Axians") primjenjuju se na sve isporuke i usluge pružene Naručitelju (u daljnjem tekstu: "Naručitelj") te na cijeli poslovni odnos između kupca i Axiansa. Primjenjuje se verzija koja vrijedi u trenutku sklapanja ugovora. Opći uvjeti Axiansa primjenjuju se i na buduće poslovne odnose, čak i ako se na njih izričito ne referira. Axians ima pravo izmijeniti ove GTC-ove samo uz prethodnu pisanu obavijest Naručitelju. Sve takve izmjene odnose se samo na buduće ugovorne odnose, osim ako Naručitelj izričito ne pristane na njihovu primjenu na postojeće ugovore.
- 1.1 Sklapanjem ugovora, Naručitelj u potpunosti prihvaća Opće uvjete poslovanja. Sve odredbe koje odstupaju od njih – osobito opći uvjeti i odredbe Naručitelja – kao i svi dodaci postaju sastavni dio ugovora samo ako je Axians to izričito pisano potvrdio.
- 1.2 Što se tiče ugovornih usluga koje se tiču hardvera, softvera i/ili usluga koje pružaju proizvođači, Opći uvjeti poslovanja/Uvjeti licence odgovarajućeg proizvođača imaju prednost nad ovim Općim uvjetima poslovanja u pogledu opsega licence/opisa proizvoda, isključenja jamstva, ograničenja korištenja, prava intelektualnog vlasništva i ažuriranja. Na zahtjev Naručitelja, Axians će ove uvjete i odredbe proizvođača unaprijed učiniti dostupnima Naručitelju.
- 1.3 Ako i u mjeri u kojoj je softver Axiansa predmet ugovora, odgovarajući uvjeti licence Axiansa imaju prednost nad ovim GTC-ovima.

§ 2 Ponude i sklapanje ugovora

- 2.1 Ponude društva Axians nisu obvezujuće osim ako je njihova obvezujuća priroda izričito navedena u ponudi. Ugovor se smatra sklopljenim tek kad Axians potvrdi narudžbu Naručitelja u pisanom obliku (potvrda narudžbe). Sve ponude podložne su eventualnim povećanjima cijena i/ili izmjenama rokova isporuke ili izvršenja od strane proizvođača. Ako je ugovorno dogovoreno, prihvaćaju se i narudžbe putem elektroničkih platformi, pod uvjetom da ih Axians odgovarajuće potvrdi.
- 2.2 Narudžbe Naručitelja obvezujuće su; međutim, Naručitelj ima pravo odustati od narudžbe u skladu s važećim obveznim odredbama hrvatskog prava. Ako narudžbe odstupaju od ponude, takva odstupanja obvezuju Axians samo ako ih je potvrdio pisanim putem.
- 2.3 Narudžba (ponuda uključujući potvrđenu narudžbu/potvrdu narudžbe) ili okvirni ugovor ili pojedinačni ugovor, u svakom slučaju uključujući ove Opće uvjete poslovanja, eventualne potvrde o usluzi, opise usluga, ugovor o razini usluge (SLA) te sve druge dodatke, dodatne sporazume i sl. (zajednički "Ugovor") smatraju se Ugovorom u smislu ovih Općih uvjeta.
- 2.4 Izjave ili obećanja koja daju zaposlenici društva Axians, osobito ona koja se odnose na funkcionalnost programa, karakteristike ili rokove, a koja nisu sadržana u priloženoj pisanoj ugovornoj dokumentaciji, bit će obvezujuća za Axians samo ako su izričito potvrđena u pisanom obliku od strane Axiansa. Usmene izjave ili obećanja ni u kojem slučaju ne postaju dio ugovora.
- 2.5 Axians ima pravo koristiti podizvođače za ispunjavanje svojih obveza. Axians ostaje odgovoran Naručitelju za rad svojih podizvođača u skladu s primjenjivim hrvatskim pravom.

§ 3 Predmet isporuke/usluge, definicije

- 3.1 Usluge koje pruža Axians pružat će se kao "Jednostavne usluge", "Radne usluge", "Usluge" ili "Cloud usluge".
- "Jednostavne usluge" regulirane su ugovorima o pružanju usluga. Služe za savjetovanje i podršku Naručitelju. U tom slučaju Axians ne jamči određen rezultat, već isključivo uredno i savjesno izvršenje usluge.
- "Usluge s rezultatom" regulirane su ugovorima o djelu. Kod tih usluga Axians odgovara za postizanje ugovornog rezultata. Organizacijska integracija tih usluga u poslovne procese Naručitelja isključiva je odgovornost Naručitelja. Usluge koje predstavljaju usluge s rezultatom moraju biti izričito označene kao takve u ponudi i/ili ugovoru.
- "Posebne usluge" uređene su ugovorima o pružanju usluga. Obuhvaćaju usluge vezane uz točno definirano područje te, ovisno o ugovoru, primjerice na instalaciju, prijenos/korištenje, popravak i/ili održavanje hardvera kao i održavanje i ažuriranje softvera (npr. isporukom i instalacijom ažuriranja), otklanjanje IT problema u ugovorenim vremenima odziva, osiguravanje zamjenske opreme i zamjenu komponenti osiguravanjem potrebnih dijelova od strane Axiansa. Točan opseg usluga, uključujući popis komponenti, ugovara se s Naručiteljem u ugovoru o pružanju usluga. Usluge održavanja sukladno §

19 19 također se smatraju uslugama, uz primjenu dodatnih uvjeta iz članka 19.

"Cloud usluge" regulirane su ugovorima. Obuhvaćaju sve usluge dostupne u i iz oblaka, od pružanja infrastrukture (Infrastructure as a Service / IaaS), pružanja softvera (Software as a Service) do (upravljanih) usluga.

"Usluge" se zajednički nazivaju "Jednostavne usluge", "usluge s rezultatom", "Posebne usluge" i "Cloud usluge".

„Valuta nabave“ znači valuta u kojoj Axians nabavlja robu, softver, licence ili usluge od proizvođača, distributera ili drugog dobavljača.

- 3.2 Mjesto izvršenja bit će lokacija društva Axians ili podatkovni centri kojima upravlja Axians, osim ako ugovor ne odredi drugačije.
- 3.3 Hardver se isporučuje u izvedbi i s karakteristikama koje ima u trenutku narudžbe kao proizvod serijske proizvodnje od strane proizvođača. Zbog brzog tehnološkog razvoja, Axians ima pravo isporučiti opremu koja odstupa od narudžbe ako je takva oprema barem ekvivalentna naručenoj i nema značajno različite funkcionalnosti. Prikazi i crteži, kao i tehnički podaci dostavljeni Naručitelju u ponudama, brošurama ili drugim informativnim materijalima, imaju informativni karakter i ne moraju odgovarati najnovijoj verziji, te ne predstavljaju zajamčena svojstva niti su odlučujući za određivanje predmeta isporuke.
- 3.4 Ako Axians instalira softver, Naručitelj je odgovoran za nabavu potrebnih licenci, osim ako ugovorom nije izričito drukčije ugovoreno.
- 3.5 Ako nije izričito drugačije ugovoreno, zakrpe (patch), ažuriranja i popravci (fix) te usluge upravljanja zakrpama nisu uključeni u opseg usluga; svi troškovi s time povezani obračunavaju se zasebno.
- 3.6 Naručivanjem licenciranog softvera od trećih strana putem Axiansa (on-prem ili cloud servisi), Naručitelj u cijelosti prihvaća opseg usluga softvera i licenčne uvjete proizvođača, kako prema trećim stranama, tako i u odnosu na Axians. Ovo se posebno odnosi na softver ili usluge koje nisu naručene putem Axiansa. Na zahtjev Naručitelja, Axians će Naručitelju unaprijed dostaviti licenčne uvjete proizvođača.
- 3.7 Prijenos softvera koji isporučuje Axians trećim stranama u bilo kojem obliku (uz naknadu ili bez nje, djelomično ili u cijelosti), uključujući i privremeni prijenos, nije dopušten osim ako nije izričito pisano dogovoreno.
- 3.8 Sva ugovorena vremena povratnog poziva, odaziva i izlazaka na teren, odnose se na uobičajene uvjete. Ako dođe do kašnjenja otežanog ili onemogućenog izvršenja, djelomično ili potpuno uzrokovano višom silom, kašnjenjem ili ne isporukom komponenti i drugih potrebnih resursa, neubičajeno velikim brojem zahtjeva Naručitelja i sličnim okolnostima, Axians će izvršiti uslugu u razumnom roku te ne odgovara za štetu ili druge obveze plaćanja bilo koje vrste po toj osnovi.
- 3.9 Naručitelj je odgovoran za zbrinjavanje ambalažnog materijala. Svi eventualni troškovi npr. ARA doprinosi naplaćeni Axiansu prenose se na Naručitelja.

§ 4 Obveze sudjelovanja Naručitelja

- 4.1 Naručitelj je dužan pravodobno i u potpunosti dostaviti sve informacije potrebne za pružanje usluga te staviti na raspolaganje svoje stručne zaposlenike za sve potrebne organizacijske rasprave. Axians nije dužan provjeravati potpunost i točnost zaprimljenih informacija i dokumenata. Osim ako Naručitelj ne obavijesti Axians o posebnim značajkama svog softvera, hardvera ili sustava, smatra se da se radi o standardnoj konfiguraciji.
- 4.2 Osim ako nije izričito pismeno dogovoreno drugačije, Axians ima pravo slobodno odlučivati koji i koliko njegovih zaposlenika ili podizvođača će biti raspoređeno za pružanje dogovorenih usluga, pri čemu Axians zadržava pravo na izmjene u bilo kojem trenutku. Ako se zaposlenici Axiansa angažiraju na lokaciji Naručitelja, Naručitelj je dužan osigurati im radna mjesta, računalne resurse te svu potrebnu tehničku opremu, dokumentaciju i informacije za izvršenje ugovora.
- 4.3 Osim ako nije izričito dogovoreno drugačije, planiranje i koordinacija projekta odgovornost je Naručitelja. Ovo se posebno odnosi na korištenje drugih izvođača uz Axians. Naručitelj je dužan pratiti tijek projekta te provesti internu kontrolu kvalitete prije puštanja sustava u rad.
- 4.4 Ako Axians pruža usluge na zahtjev Naručitelja, Naručitelj jamči da je takvo postupanje u skladu s licenčnim uvjetima proizvođača te da ne predstavlja njihovo kršenje. Sve eventualne dodatne troškove proizvođača koji nastanu u vezi s pružanjem usluga snosi isključivo Naručitelj.
- 4.5 Ako su za ispunjenje uvjeta krajnjeg korisnika proizvođača potrebne određene radnje ili usluge Naručitelja, ugovorne strane suglasne su da će ih Naručitelj izvršiti pravodobno, u cijelosti i bez naknade.
- 4.6 Od trenutka sklapanja ugovora, Naručitelj bez ograničenja dopušta sav digitalni pristup svojim mrežama i IT sustavima potreban za izvršenje usluga od strane Axiansa (uključujući instalacije, ažuriranja i druge obrade). Naručitelj jamči da je, kao vlasnik, ovlašten ili ima dogovarajuća prava korištenja kako bi Axiansu omogućio pristup digitalnim podacima i sustavima obuhvaćenim ugovorom te naručio usluge obuhvaćene ugovorom (npr. instalacije, ažuriranja itd.). U slučaju da potrebna dozvola nije postojala u trenutku narudžbe, Naručitelj će biti odgovoran za svu nastalu štetu koju pretrpi Axians. Uz to, Naručitelj je dužan platiti ugovornu kaznu u iznosu od 50% ukupne vrijednosti narudžbe u slučaju nepažnje, odnosno 100% ukupne vrijednosti

narudžbe u slučaju namjernog ili krajnje nepažljivog postupanja. Ugovorna kazna uračunava se u eventualni zahtjev za naknadu štete. Ugovorna kazna bit će odbijena od bilo kakvog zahtjeva za naknadu štete. Naručitelj je dužan u cijelosti obešteti Axians i zaštititi ga od svih zahtjeva trećih osoba u vezi s navedenim, uključujući naknadu svih troškova, štete i izdataka (uključujući troškove pravnog zastupanja). U slučaju zahtjeva trećih osoba, Naručitelj je dužan u potpunosti surađivati s Axiansom te bez odgode dostaviti sve relevantne informacije i dokumentaciju (posebno ako Axians to izričito traži). Naručitelj mora obavijestiti Axians pismeno bez nepotrebnog odgađanja u slučaju bilo kakvih promjena ovlasti za raspolaganje relevantnim IP pravima, IP adresama i/ili računalnim sustavima nakon završetka ugovora.	
4.7	Naručitelj je isključivo odgovoran za sigurnosno kopiranje i obnovu svojih podataka i sustava prije, tijekom i nakon izvršenja usluga. Sigurnosne kopije podataka moraju se izrađivati redovito, najmanje jednom dnevno, u skladu s aktualnim tehničkim standardima.
4.8	Naručitelj je dužan pravodobno obavijestiti Axians o svim promjenama u svojim sustavima ili okruženju koje bi mogle utjecati na izvršenje ugovora, neovisno o tome ima li pravo provesti takve promjene.
4.9	Ako Axians nije odgovoran za instalaciju i/ili rad, Naručitelj mora osigurati da su specifikacije za instalaciju i/ili rad proizvođača i Axiansa usklađene.
4.10	Ako treća strana (posebno proizvođač) omogući Naručitelju online platformu u vezi s ugovorenim uslugama iпусти je za korištenje (posebno za upravljanje sustavom), Naručitelj se obvezuje koristiti je s dužnom pažnjom. Ako Axians bude odgovoran trećoj strani za bilo kakvu štetu koju Naručitelj prouzroči korištenjem platforme, Naručitelj se obvezuje u cijelosti obešteti Axians od takvih zahtjeva.
4.11	Ako izvršenje ugovora nije moguće ili kasni zbog povrede obveza Naručitelja, Axians se, nakon proteka razumnog roka za otklanjanje takve povrede, oslobađa obveze izvršenja i pridržavanja ugovorenih rokova.
4.12	Svaka promjena radnih uvjeta ili mjesta instalacije opreme mora se unaprijed usuglasiti s Axiansom. U tom slučaju Axians ima pravo odgovarajuće prilagoditi naknadu za usluge i ugovorene rokove odaziva. Ako Naručitelj propusti obavijestiti Axians o takvim promjenama, Axians ima pravo odbiti pružanje usluga za predmetnu opremu i raskinuti ugovor s trenutnim učinkom.
§ 5 Zabrana preuzimanja zaposlenika	
5.1	Naručitelj se obvezuje da tijekom trajanja ugovornog odnosa neće, ni na koji način, izravno ili neizravno, poticati na odlazak niti preuzimati zaposlenike društva Axians i/ili njegovih povezanih društava, niti ih na bilo koji način angažirati (uključujući posredno, primjerice putem povezanih društava Naručitelja). U slučaju povrede ove obveze, Naručitelj je dužan platiti Axiansu ugovornu kaznu u iznosu od šest posljednjih bruto mjesečnih plaća koje je Axians isplatio predmetnom zaposleniku. Plaćena ugovorna kazna uračunava se u eventualni zahtjev za naknadu štete. U skladu s prisilnim odredbama hrvatskog prava, nadležni sud može smanjiti ugovornu kaznu ako utvrdi da je nerazmjerno visoka.
§ 6 Prijenos rizika	
6.1	Rizik slučajne propasti ili oštećenja robe prelazi na Naručitelja u trenutku predaje robe prijevozniku radi otpreme Naručitelju, pod uvjetom da je roba uredno zapakirana i otpremljena u skladu s ugovorom, osim ako nije drukčije ugovoreno ili ako iz prisilnih odredbi hrvatskog prava ne proizlazi drukčije. Ako se roba ili usluge ne otpremaju, rizik prelazi na Naručitelja u trenutku njihove predaje odnosno prihvaćanja. Ako Naručitelj zakasni s preuzimanjem predmeta isporuke odnosno usluge, smatra se da je prijenos rizika nastupio u trenutku kada je bio dužan izvršiti preuzimanje.
6.2	Axians ima pravo odabrati način otpreme.
§ 7 Prihvat izvršenih usluga	
7.1	Axians ima pravo izvršavati djelomične isporuke odnosno djelomične usluge radi prihvata (djelomični prihvat). Djelomični prihvat moguć je za samostalne i funkcionalne dijelove usluga, kao i za samostalne dokumente ili njihove dijelove. Kriteriji za prihvat utvrđuju se između Naručitelja i Axiansa.
7.2	Naručitelj je dužan prihvatiti (uključujući djelomično prihvatiti) ugovorne usluge koje pruža Axians. Naručitelj može odbiti (djelomični) prihvat samo u slučaju nedostataka klase 1.
7.3	Naručitelj je dužan bez odgode, nakon što mu usluga bude stavljena na raspolaganje radi prihvata, izvršiti prihvat te ga pisanim putem potvrditi. Axians ima pravo sudjelovati u postupku prihvata; isto vrijedi i za djelomične prihvate. U tom se slučaju smatra da je cjelokupna usluga prihvaćena danom posljednjeg djelomičnog prihvata.
7.4	Softver se prihvaća funkcionalnim testiranjem na testnom sustavu Naručitelja, i to u roku od najviše 10 radnih dana, a najkasnije puštanjem u produkcijski rad („go-live“).
7.5	Naručitelj je dužan sve nedostatke prijaviti Axiansu u pisanom obliku, uz razumljiv opis simptoma te, ako je moguće, uz priložene zapise, ispise ili drugu dokumentaciju kojom se nedostaci dokazuju.
7.6	Ako Naručitelj ne prijavi nedostatke u roku od trideset (30) kalendarskih dana od stavljanja usluge na raspolaganje radi prihvata, odnosno u drugom
ugovorenom roku, ili ako započne korištenje usluga u produkcijskom okruženju, smatrat će se da je prihvata (odnosno djelomični prihvat) izvršen.	
7.7 Kategorizacija nedostataka	
Klasa 1 - "kritični" Korištenje dijela IT sustava ili sustava u cjelini nije moguće ili je značajno ograničeno. Nedostatak ima ozbiljan utjecaj na poslovne procese ili sigurnost te onemogućuje daljnju obradu. Primjeri: zastoj sustava bez mogućnosti ponovnog pokretanja, gubitak ili uništenje podataka, netočni rezultati u vremenski kritičnim masovnim obradama podataka.	
Klasa 2 - "značajni" Korištenje dijela IT sustava ili sustava u cjelini znatno je ograničeno. Nedostatak ima značajan utjecaj na poslovne procese ili sigurnost, ali omogućuje nastavak rada. Primjeri: netočna ili nedosljedna obrada, značajno odstupanje od ugovorenih performansi sustava, učestale kratkotrajne smetnje u radu.	
Klasa 3 - "manji" Korištenje dijela IT sustava ili sustava u cjelini tek je neznatno ograničeno. Nedostatak nema značajan utjecaj na poslovne procese ili sigurnost. Primjeri: neispravna poruka o pogrešci, prelazak programa u stanje čekanja koje se može prekinuti korisničkom radnjom.	
Klasa 4 - "zanemarivi" Korištenje sustava moguće je bez ograničenja. Nedostatak nema ili ima zanemariv utjecaj na poslovne procese ili sigurnost. Primjeri: kozmetički nedostaci, tipografske pogreške u dokumentaciji, manji vizualni nedostaci na zaslonu.	
§ 8 Korištenje cloud usluga	
8.1	Axians će Naručitelju pružati cloud usluge u skladu s ugovorom, uključujući dodjelu pristupnih podataka i upravljanje pravima pristupa. Predajom pristupnih podataka, cloud usluga smatra se prihvaćenom i spremnom za obračun, osim ako ugovorom nije izričito drugačije dogovoreno.
§ 9 Cijene	
9.1	Dogovorene cijene su neto cijene u eurima (EUR) bez PDV-a. Nadalje, cijene navedene u ponudama podložne su promjenama i podložne su svim povećanjima cijena od strane proizvođača/pružatelja. Nadalje, Naručitelj je dužan snositi sve poreze, pristojbe, davanja i eventualne carine povezane s ovim ugovorom i njegovim izvršenjem te u tom pogledu u cijelosti obešteti Axians.
9.2	Ako nije drukčije ugovoreno u pogledu troškova prijevoza, Axians ima pravo posebno obračunati troškove prijevoza.
9.3	Troškovi nositelja podataka (npr. magnetske vrpce, diskovi, tvrdi diskovi, flash memorije i sl.) obračunavaju se zasebno, osim ako su izričito uključeni u cijenu hardvera.
9.4	Cloud usluge obračunavaju se sukladno mehanizmima utvrđenim ugovorom i njegovim prilogima. Ako nije izričito drukčije ugovoreno, količine utvrđenih metrika (npr. broj korisnika, CPU i sl.) mogu se obračunati i ako nisu u potpunosti iskorištene ili ako je ugovor ili njegov dio raskinut.
9.5	Troškove putovanja i sve povezane izdatke nastale prilikom izvršenja ugovora snosi Naručitelj uz ugovorenu naknadu za usluge. Ti se troškovi obračunavaju mjesečno. Ako Naručitelj zatraži pružanje usluga izvan redovnog radnog vremena (ponedjeljak–petak od 09:00 do 17:00 sat), snosi i pripadajuće dodatne troškove, osim ako ugovorne strane nisu drukčije ugovorile. Vrijeme provedeno na putovanju smatra se radnim vremenom i obračunava se kao takvo.
9.6	U slučaju zakašnjenja u preuzimanju, tražbine Axiansa dospijevaju odmah. Naručitelj je dužan snositi sve dodatne troškove nastale iz tog razloga. Axians u tom slučaju ima pravo odrediti nove rokove isporuke i/ili izvršenja prema vlastitoj razumnoj procjeni, uzimajući u obzir svoje druge obveze, kao i ostvarivati druga ugovorna prava.
9.7	Usluge, uključujući edukaciju i uvođenje zaposlenika Naručitelja u rad, obračunavaju se prema važećim satnicama.
9.8	Axians ima pravo obračunati troškove podatkovnih linija nastale tijekom pružanja usluga.
9.9	Valorizacija cijena Ugovorene cijene podliježu godišnjem usklađivanju prema Indeksu potrošačkih cijena (CPI) koji objavljuje Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske ili prema drugom službenom indeksu koji ga zamijeni. Polazna vrijednost za prvo usklađenje jest indeks za mjesec siječanj godine u kojoj je ugovor sklopljen. Nakon toga, usklađenje se provodi jednom godišnje, s učinkom od 1. siječnja tekuće godine. Postotak usklađenja utvrđuje se usporedbom indeksa za mjesec siječanj tekuće godine s indeksom za mjesec siječanj prethodne godine. Tako utvrđena postotna promjena primjenjuje se na važeće ugovorene cijene za sljedećih dvanaest (12) mjeseci. U slučaju povećanja indeksa, ugovorene cijene povećat će se za postotak utvrđen navedenim usklađenjem. U slučaju smanjenja indeksa, ugovorene cijene ostaju nepromijenjene.
9.10	Svaki odobreni popust prestaje važiti ako je Naručitelj u zakašnjenju s plaćanjem.
9.11	Ako je ugovorena usluga u obliku uslužne kvote (service quota), Naručitelj unaprijed plaća ugovoreni iznos za korištenje određenog opsega usluga, u

pravilu uz povoljnije uvjete. Uslužna kvota koristi se u cijelosti ili putem pojedinačnih narudžbi odnosno zahtjeva za izvršenje usluga. Povrat neiskorištenog dijela kvote nije moguć. Ako nije drukčije ugovoreno, kvota se mora iskoristiti u roku od dvanaest (12) mjeseci od dana njezina nastanka. Usluge pružene iznad ugovorene kvote obračunavaju se prema stvarno utrošenom vremenu i materijalu.

9.12

„Prekoračenje“ (overuse) označava svako korištenje usluga, resursa, licenci ili drugih ugovorenih prava iznad ugovorenog opsega, količine ili drugih ugovorenih parametara korištenja. Naručilatelj je dužan bez odgode obavijestiti Axians o svakom saznanju o prekoračenju. U slučaju prekoračenja, Naručilatelj je dužan platiti naknadu za korištenje iznad ugovorenog opsega od dana nastanka prekoračenja. Axians ima pravo naknadno obračunati takvu naknadu po saznanju za prekoračenje. Sve naknade, troškove, penale, korektivne licence ili druge iznose koje proizvođač, distributer ili drugi ovlašteni isporučitelj zaračuna Axiansu zbog prekoračenja snosi Naručilatelj, a Axians ih ima pravo u cijelosti prefakturirati Naručilatelju.

9.13 **Prilagodba cijena u slučaju promjena carinskih pristojbi te digitalnog poreza i fluktuacija tečaja.**

9.13.1 Ako nakon sklapanja ugovora dođe do promjene tečaja valute u kojoj Axians nabavlja robu, softver, licence ili usluge, promjene carinskih pristojbi za uvoz u EU ili Hrvatsku (uključujući kaznene, zaštitne, kompenzacijske i druge slične pristojbe) ili uvođenja, izmjene odnosno ukidanja poreza, osobito digitalnih poreza, te takve promjene uzrokuju povećanje ili smanjenje troškova nabave za Axians, ugovorne strane imaju pravo na odgovarajuću prilagodbu ugovorenih cijena (povećanjem ili smanjenjem cijena, ovisno o promjeni troškova nabave).

9.13.2 Prilagodba cijena odražava isključivo promijenjene troškove. Povećanje ili smanjenje izvorno ugovorene dobiti Axiansa nije dopušteno.

9.13.3 Strana koja provodi prilagodbu obvezuje se bez odgode obavijestiti drugu stranu o promjenama carinskih pristojbi i cijenama koje iz toga proizlaze. Na zahtjev druge strane, dužna je dostaviti odgovarajuće dokaze o prilagodbi cijena koja proizlazi iz novih carinskih pristojbi odnosno poreza ili promjena tečaja.

9.13.4 Obje ugovorne strane imaju pravo uložiti prigovor na predmetnu prilagodbu cijena u roku od trideset (30) dana od primitka obavijesti ako prilagodba prelazi najmanje 50%. U tom slučaju prilagodba cijena neće stupiti na snagu, a roba odnosno usluge neće biti isporučene. Obje ugovorne strane tada imaju pravo raskinuti ugovor u pisanom obliku u roku od trideset (30) dana od primitka prigovora. Roba i softverski proizvodi naručeni u međuvremenu, na koje se primjenjuju nove carinske pristojbe, porezi ili promijenjeni tečajevi, naplatit će se prema prilagođenim cijenama.

9.14 **Prilagodba cijena u slučaju promjena cijena proizvođača ili cijena dobavljača:**

9.14.1 Ako se nakon sklapanja ugovora povećaju ili smanje cijene softvera, hardvera ili usluga proizvođača ili cijene usluga drugih dobavljača Axiansa te ako to dovede do povećanja ili smanjenja troškova nabave za Axians, cijene će se sukladno tome izmijeniti (odnosno povećati ili smanjiti).

9.14.2 Na zahtjev Naručilatelja, Axians će dostaviti odgovarajuće dokaze o prilagodbi cijene koja proizlazi iz promjene cijena proizvođača/dobavljača (uz iznimku, točke 9.14.4).

9.14.3 Prilagodba cijena može odražavati isključivo stvarnu promjenu troškova. Prilagodbom se ne smije povećati niti smanjiti izvorno ugovorena marža odnosno dobit Axiansa.

9.14.4 Axians se obvezuje bez odgode obavijestiti Naručilatelja o promjenama cijena proizvođača odnosno dobavljača i o posljedičnoj promjeni cijena. Axians nije dužan otkriti izračun cijena. Ako Naručilatelj osnovano smatra da prilagodba cijena ne odražava isključivo promijenjene troškove, može zahtijevati provjeru prilagodbe cijena od strane neovisnog stručnjaka. Ugovorne strane sporazumno će odrediti neovisnog stručnjaka u roku od 14 (četnaest) dana od pisanog zahtjeva jedne od strana. Ako se u tom roku ne postigne dogovor, stručnjaka imenuje Hrvatska gospodarska komora na pisani zahtjev jedne od stranaka. Nalaz neovisnog stručnjaka bit će obavezujući za ugovorne strane. Ugovorne strane dužne su neovisnom stručnjaku dostaviti dokumentaciju koju zatraži radi izrade nalaza, osobito dokumentaciju koja se odnosi na izračun prilagodbe cijena. Neovisni stručnjak nije ovlašten otkriti te dokumente ni njihov sadržaj drugoj strani. Svaka ugovorna strana ima pravo, u roku od četiri (4) tjedna od imenovanja neovisnog stručnjaka, iznijeti svoje stajalište i dostaviti dokumentaciju relevantnu za predmet spora. Troškove postupka u početku snosi strana koja ga je pokrenula, a po njegovu završetku troškovi se raspodjeljuju između stranaka razmjerno njihovom uspjehu.

9.14.5 Obje ugovorne strane imaju pravo uložiti prigovor na prilagodbu cijena u roku od četnaest (14) dana od primitka obavijesti ako ona premašuje 50 % u odnosu na cijenu koja je vrijedila tijekom posljednjih 12 mjeseci. U tom slučaju prilagodba cijena neće stupiti na snagu te se usluge neće pružati, odnosno roba neće biti isporučena. U tom slučaju obje ugovorne strane imaju pravo raskinuti ugovor u roku od trideset (30) dana od primitka prigovora. Roba i

softverski proizvodi naručeni u međuvremenu, na koje se već primjenjuju nove cijene, naplatit će se prema prilagođenim cijenama.

§ 10 **Uvjeti plaćanja**

10.1 Ako nije drukčije ugovoreno, računi Axiansa dostijevaju na plaćanje u roku od 14 dana od dana izdavanja, bez odbitaka. Istekom petnaestog (15.) dana od dana izdavanja računa Naručilatelj se smatra u zakašnjenju bez potrebe za posebnom opomenom. U slučaju zakašnjenja s plaćanjem, Axians ima pravo obračunati sve troškove, izdatke i zatezne kamate nastale zbog takvog zakašnjenja. Primjenjuju se zakonske zatezne kamate sukladno članku 29. Zakona o obveznim odnosima (ZOO).

10.2 Naknade za posebne usluge obračunavaju se unaprijed, u razmacima utvrđenima ugovorom o pružanju usluga. U slučaju zakašnjenja s plaćanjem primjenjuju se kamatne stope iz točke 10.1.

10.3 Naručilatelj ima pravo uskratiti plaćanje samo ako i u mjeri u kojoj je Axians njegovu potraživanje priznao u pisanom obliku ili je ono pravomoćno utvrđeno sudskom odlukom.

10.4 Ako postoji više potraživanja prema Naručilatelju, Axians ima pravo odrediti na koje će se potraživanje uračunati izvršena uplata, neovisno o drukčijoj namjeni koju je naveo Naručilatelj.

10.5 Ako Naručilatelj zakasni s plaćanjem dospjelih iznosa, Axians ima pravo zadržati isporuku robe ili pružanje usluga po drugim narudžbama Naručilatelja ili obustaviti pružanje usluga. Nakon podmirjenja dospjelih obveza, Axians ima pravo odrediti novi rok isporuke odnosno izvršenja prema vlastitoj razumnoj procjeni, uzimajući u obzir svoje ostale obveze.

10.6 Mjesto ispunjenja svih novčanih obveza Naručilatelja jest Zagreb, Republika Hrvatska.

§ 11 **Raskid ugovora**

11.1 Ako nije izričito drukčije ugovoreno u pisanom obliku, ugovori sklopljeni na neodređeno vrijeme mogu se raskinuti od strane Axiansa ili Naručilatelja uz otkazni rok od šest mjeseci, s učinkom na kraj svake kalendarske godine. Naručilatelj nema pravo raskinuti ugovor bez navođenja razloga tijekom prvih 24 mjeseca trajanja ugovora, osim ako to zahtijevaju prisilne odredbe hrvatskog prava.

11.2 Ugovori sklopljeni na određeno vrijeme vrijede do isteka ugovorenog razdoblja. Ako Naručilatelj nastavi koristiti usluge nakon isteka ugovora na određeno vrijeme, primjenjuje se točka 11.1.

11.3 Ugovori o cloud uslugama mogu se raskinuti nakon isteka razdoblja ugovorenog u ugovoru. U vezi s raskidom pojedinih cloud usluga (npr. licenci za radne stanice), primjenjuje se točka 9.4.

11.4 Ako nije drukčije ugovoreno u pisanom obliku, pravo korištenja djela odnosno pravo korištenja softvera koji je Axians licencirao prestaje raskidom ugovora.

11.5 Axians i Naručilatelj imaju pravo raskinuti ugovor iz opravdanog razloga s trenutačnim učinkom pisanom izjavom.

Opravdani razlog postoji osobito u sljedećim slučajevima:

- ako izvršenje ugovorne obveze postane nemoguće iz razloga za koje odgovara druga ugovorna strana;
- ako druga ugovorna strana, unatoč pisanoj opomeni i ostavljenom roku od najmanje 30 (trideset) dana, povrijedi bitne ugovorne obveze (npr. obveze plaćanja ili suradnje);
- ako proizvođač više ne isporučuje ili ne stavlja na raspolaganje proizvod ili uslugu koji su predmet ugovora (općenito ili na relevantnom području), ili je njihova isporuka odnosno izvršenje povezano sa značajnim teškoćama i/ili rizicima;
- ako se, uzimajući u obzir sve okolnosti pojedinog slučaja i vagajući interese obiju strana, ne može razumno očekivati nastavak ugovornog odnosa; osobito u slučaju trajnog gubitka povjerenja zbog ponašanja druge strane koje znatno narušava povjerenje potrebno za daljnju suradnju;
- ako postoje opravdane sumnje u kreditnu sposobnost Naručilatelja, a na zahtjev Axiansa nije pruženo odgovarajuće osiguranje ispunjenja ugovornih obveza;
- ako je pokrenut stečajni postupak, predstečajni postupak ili sličan postupak nad imovinom Naručilatelja ili ako je prijedlog za otvaranje takvog postupka odbijen zbog nedostatka imovine za pokriće troškova postupka;
- ako većinsko pravo glasa, upravljačka ili gospodarska kontrola nad Naručilateljem (osobito stjecanjem više od 50 % udjela) bude izravno ili neizravno prenesena na treću osobu (promjena kontrole).

11.6 Ako Naručilatelj ima pravo raskinuti ugovor iz opravdanog razloga, to se pravo odnosi isključivo na pojedinačni ugovor o usluzi na koji se taj opravdani razlog odnosi te nema utjecaja na okvirni ugovor, druge pojedinačne ugovore o uslugama niti na druge ugovorne odnose između ugovornih strana.

11.7. U slučaju prestanka ugovora iz bilo kojeg razloga, Naručilatelj ima pravo preuzeti svoje podatke pohranjene u okviru cloud usluga koje pruža Axians u roku od trideset (30) dana od dana prestanka ugovora. Po isteku navedenog roka Axians ima pravo trajno izbrisati podatke bez daljnje obavijesti

Opći uvjeti poslovanja

AXIANS HRVATSKA d.o.o.

Status na 07/2026

	Naručitelju. Produženje roka za pohranu podataka podliježe prethodnom pisanom dogovoru ugovornih strana te može biti dodatno naplaćeno.		na uređajima ili softveru bez suglasnosti Axiansa ili angažira neovlaštene osobe.
11.8.	Ako nije drukčije ugovoreno, sve usluge koje Axians pruža u vezi s prestankom ugovora i/ili prijenosom ugovornih usluga na Naručitelja ili treću osobu koju on odredi (uključujući migraciju podataka, prijenos na drugi IT sustav, prijenos znanja i obuku) obračunavaju se prema stvarno utrošenom vremenu i materijalu, sukladno ugovorenim cijenama odnosno satnicama ili, ako nisu ugovorene, prema važećim cijenama Axiansa.	12.15	Ako narudžba uključuje isporuku hardvera i zasebno naplaćenu instalaciju softvera, Axians ima pravo na naknadu za svaku ponovnu instalaciju ako je ona potrebna zbog kvara hardvera koji nije uzrokovan od strane Axiansa.
11.9	Prestanak ugovora iz bilo kojeg razloga ne utječe na pravo Axiansa da zahtijeva naplatu dospjelih tražbina i drugih potraživanja nastalih od prestanka ugovora.	12.16	Axians ne jamči da će hardver i softver trećih osoba ili onaj koji je izradio Naručitelj pravilno funkcionirati u kombinaciji s rješenjima Axiansa.
		12.17	Axians ne jamči neprekidnu raspoloživost sustava ili komponenti.
		12.18	Axians ne daje nikakvo jamstvo za programe koje naknadno mijenjaju programeri ili treće osobe Naručitelja.
		12.19	Ako je predmet ugovora izmjena ili dopuna postojećih programa, jamstvo se odnosi isključivo na te izmjene ili dopune i ne obnavlja jamstvo za izvorni program.
		12.20	Troškove nastale zbog neopravdanih reklamacija snosi Naručitelj prema važećim cijenama usluga.
		12.21	Otklanjanje nedostataka, popravak ili zamjena ne dovodi do početka novog jamstvenog roka za cijeli proizvod, softver ili uslugu, osim ako je Axians to izričito potvrdio u pisanom obliku. Izvršeni popravak, zamjena ili druga radnja radi otklanjanja nedostataka sami po sebi ne predstavljaju priznanje postojanja jamstvene obveze niti osnovanosti jamstvenog zahtjeva.
		12.22	Pomoć, pogrešna dijagnoza kao i uklanjanje pogrešaka i kvarova za koje je odgovoran Naručitelj ili treća strana, kao i druge ispravke, modifikacije i dopune, naplaćuju se. Ovo se također primjenjuje na uklanjanje pogrešaka ako su izmjene programa, dodaci ili druge intervencije napravljene od strane samog Naručitelja ili treće osobe.
		12.23	Axians i Naručitelj slažu se da izjave sadržane u opisima usluga ili cjeniku ne predstavljaju jamstva ili zajamčene karakteristike.
§ 12	Jamstvo	§ 13	Dodatni uvjeti i odredbe za cloud usluge
12.1	Jamstvo i/ili garancija za robu i softver pojedinog proizvođača odnosno davatelja licence uređeni su jamstvenim uvjetima proizvođača odnosno davatelja licence. Axians ne preuzima dodatna jamstva niti obveze koje prelaze opseg i trajanje jamstva proizvođača odnosno davatelja licence, osim ako je drukčije izričito ugovoreno u pisanom obliku. Uvjeti proizvođača odnosno EULA mogu se dostaviti Naručitelju na zahtjev.	13.1	Odredbe ovoga članka 13 primjenjuju se isključivo ako Axians pruža cloud usluge Naručitelju kao ugovornu uslugu, bilo kao glavnu, pomoćnu ili djelomičnu uslugu. Ove odredbe imaju prednost pred ostalim odredbama Općih uvjeta, ovisno o vrsti usluge.
12.2	Ako se iz bilo kojeg razloga ne primjenjuju uvjeti proizvođača u smislu točke 12.1, na jamstvo se na odgovarajući način primjenjuju odredbe točaka 12.3 do 12.24.	13.2	Axians će ulagati razuman napor kako bi Naručitelju pružao cloud usluge visoke kvalitete te će za tu svrhu angažirati kvalificirano osoblje. U tom smislu primjenjuju se parametri usluge ugovoreni u ugovoru odnosno dokumentu o pojedinoj usluzi (npr. dostupnost, pristupačnost i sl.). Sukladno prisilnim odredbama prava, ne daju se nikakva dodatna jamstva.
12.3	Jamstveni rok za robu, softver i sve usluge Axiansa iznosi šest mjeseci od isporuke odnosno otpreme, a za prilagodbe i prilagođeni softver od trenutka prihvata odnosno djelomičnog prihvata, a najkasnije od početka stvarnog korištenja.	13.3	U okviru cloud usluga Axians pruža softver, platformu ili infrastrukturu kao uslugu (SaaS, PaaS i IaaS). Axians će Naručitelju staviti na raspolaganje ugovoreni softver ili njegove funkcionalnosti, platformu (cjelovitu infrastrukturu uključujući standardizirana sučelja) ili infrastrukturu (IT resurse kao što su računalna snaga, pohrana podataka ili mreže) za korištenje u cloud infrastrukturi kojom upravlja Axians ili treće osobe, uključujući potreban pristup.
12.4	Primjenjuju se zakonska prava Naručitelja iz osnova jamstva sukladno hrvatskom pravu. Ograničenja ili isključenja jamstva vrijede samo u mjeri dopuštenoj prisilnim odredbama hrvatskog prava. Zakonske pretpostavke postojanja nedostataka te prava na regres primjenjuju se sukladno hrvatskom pravu.	13.4	Naručitelj je dužan osigurati odgovarajuću razinu sigurnosti pri korištenju usluga od strane svojih korisnika.
12.5	Axians ne odgovara po osnovi jamstva za rabljenu robu, osim u opsegu propisanom prisilnim odredbama mjerodavnog prava.	13.5	Naručitelj je odgovoran za migraciju ugovornih usluga na drugi sustav nakon prestanka ugovora s Axiansom. U opsegu u kojem je to ugovoreno, Axians je, na zahtjev i u razumnim granicama, dužan pružiti usluge potrebne kako bi Naručitelj ili treća osoba koju on odredi mogli preuzeti uslugu. Takve usluge naplaćuju se prema utrošenom vremenu i materijalu, po ugovorenim tarifama, odnosno – ako nisu ugovorene – prema uobičajenim tarifama. Naručitelj je dužan osigurati potrebnu suradnju bez naknade, pravodobno i u cijelosti.
12.6	Ako Naručitelj preda Axiansu robu na čuvanje, Axians ne odgovara za štetu nastalu tijekom čuvanja, osim ako je šteta prouzročena namjerno ili krajnjom nepažnjom Axiansa.	13.6	Naručitelj je odgovoran osigurati da sustavi i podaci koje stavlja na raspolaganje Axiansu u okviru pružanja usluga smiju biti korišteni odnosno obrađivani od strane Axiansa u tu svrhu. U okviru obrade podataka Naručitelj je dužan, na vlastitu odgovornost, provjeriti predstavljaju li sustavi i podaci koje dostavlja osobne podatke te je li takva obrada dopuštena.
12.7	U okviru jamstvenih obveza Axiansa, Axians je dužan ispraviti samo sve nedostatke i/ili kvarove otkrivene popravkom ili, po vlastitom izboru, zamjenom u razumnom roku.	13.7	Naručitelj je odgovoran za vrstu i sadržaj podataka i softvera koje stavlja na raspolaganje Axiansu. Ako Naručitelj koristi usluge (npr. IaaS) za pružanje softvera ili drugih usluga krajnjim korisnicima, on je također odgovoran za njihovo korištenje. Naručitelj je dužan u potrebnoj mjeri informirati korisnike o relevantnim uslugama, njihovim ograničenjima te o potrebnoj suradnji. Naručitelj je dužan poduzeti razumno očekivane mjere radi sprječavanja ili prekida neovlaštenog pristupa ili neovlaštene uporabe putem dodijeljenih pristupa. To ne utječe na obvezu Axiansa da poduzme odgovarajuće mjere radi zaštite usluge i pristupa od neovlaštenog pristupa.
12.8	Ako se nedostatak ne može uspješno otkloniti popravkom ili zamjenom i ako i dalje postoji bitan nedostatak, Naručitelj ima pravo na razmjerno sniženje cijene ili raskid ugovora u slučaju bitnog nedostatka. Naručitelj nema pravo zahtijevati zamjenu kao način ispunjenja.		
12.9	Tijekom otklanjanja nedostataka Axians ima pravo zamijeniti dijelove neispravne stvari ili cjelokupnu stvar, pod uvjetom da se time ne pogoršava predmet ugovora odnosno sadržaj usluge.		
12.10	Kod proizvoda trećih proizvođača Axians ima pravo organizirati otklanjanje nedostataka putem proizvođača odnosno dobavljača ili, prema vlastitom izboru, prenijeti svoja prava iz tog osnova na Naručitelja radi njihovog izravnog ostvarivanja. Primjenjuju se jamstveni, garantni i servisni uvjeti proizvođača odnosno dobavljača.		
12.11	Usluge popravka/zamjene obavljaju se u prostorijama Axiansa ili proizvođača/dobavljača ili na licu mjesta, prema odluci Axiansa. Ako se usluge obavljaju u prostorijama Naručitelja, Naručitelj snosi troškove putovanja i troškove koji su nastali. Ako se usluge obavljaju u Axiansu ili kod proizvođača/dobavljača, Naručitelj snosi troškove prijevoza tamo i natrag.		
12.12	Jamstvo ne obuhvaća dijelove podložne uobičajenom trošenju niti oštećenja nastala zbog prekomjerne ili nepravilne uporabe ili nepravilnog skladištenja.		
12.13	Axians ne odgovara za nedostatke, kvarove ili oštećenja uzrokovana nepravilnim rukovanjem, izmjenama sustava, neprikladnim radnim uvjetima, neodgovarajućim sredstvima ili nosačima podataka te odstupanjima od propisanih uvjeta instalacije i skladištenja.		
12.14	Svako jamstvo prestaje ako Naručitelj ili treća osoba bez pisanog odobrenja Axiansa ugradi dodatnu opremu ili softver ili izvrši zahvate odnosno popravke		

poslovnim knjigama ili na računima. Nakon prijenosa Naručitelj ostaje ovlašten naplatiti ta potraživanja. Axians zadržava pravo da sam naplati potraživanja čim Naručitelj ne ispunjava uredno svoje obveze plaćanja i dospije u zakašnjenje. Zalozi i ustupanja radi osiguranja u pravilu nisu dopušteni. Naručitelj je dužan poduzeti mjere kako bi spriječio pristup trećih osoba robi pod zadržavanjem vlasništva, uz pozivanje na prava Axiansa, te o tome bez odgode obavijestiti Axians.

14.2 U slučaju zakašnjenja s plaćanjem koje traje dulje od osam (8) dana, kao i u slučaju pokretanja stečajnog, predstečajnog ili sličnog postupka nad imovinom Naručitelja, Naručitelj je dužan, na zahtjev Axiansa, odmah vratiti robu i licencirane softverske proizvode (vidjeti članak 15). Zahtjev Axiansa za povrat ne smatra se raskidom ugovora, osim ako Axians to izričito izjavi u pisanom obliku. Axians ima pravo raspolagati robom pod zadržavanjem vlasništva, odnosno pravima korištenja licenciranih softverskih proizvoda, na tržištu, pri čemu se ostvareni prihod uračunava u potraživanja Axiansa prema Naručitelju. U slučaju zakašnjenja s plaćanjem, Axians ima pravo buduće isporuke i/ili usluge pružati isključivo uz plaćanje unaprijed ili uz odgovarajuće osiguranje budućih tražbina (što se odnosi i na ugovore sklopljene na određeno vrijeme).

§ 15 Pravo korištenja i intelektualno vlasništvo

15.1 Cjelokupno intelektualno vlasništvo Axiansa koje postoji u trenutku stupanja ugovora na snagu ostaje u vlasništvu Axiansa.

15.2 Sva prava na rezultate rada koje razvije Axians i/ili njegovi zaposlenici ili podugovaratelji u okviru izvršenja narudžbe – osobito sva prava na računalne programe – ostaju u vlasništvu Axiansa. Sudjelovanje Naručitelja u izradi ili prilagodbi softvera, osim ako nije drukčije ugovoreno, ne dovodi do stjecanja bilo kakvih dodatnih prava osim onih izričito ugovorenih. Svako kršenje prava Axiansa daje osnovu za ostvarivanje, među ostalim, zahtjeva za naknadu štete u punom iznosu.

15.3 Nakon podmirjenja svih računa koji proizlaze iz narudžbe, Axians će Naručitelju dodijeliti jednostavno, neisključivo i neprenosivo pravo korištenja intelektualnog vlasništva Axiansa, osobito isporučenih programa u verziji (release) važećoj u trenutku isporuke odnosno izvršenja, i to za vlastite interne poslovne potrebe odnosno za ugovorom predviđene svrhe, u skladu s ugovorenim područjem primjene, za vrijeme trajanja ugovora. Naručitelj osobito nema pravo koristiti intelektualno vlasništvo ili programe Axiansa izvan ugovorenog opsega i trajanja, reproducirati ih, mijenjati ih niti ih na bilo koji način učiniti dostupnima trećim osobama.

15.4 Pravo korištenja softvera ne uključuje pravo davanja u najam, posudbe, podlicenciranja, distribucije, javnog izvođenja niti stavljanja softvera na raspolaganje trećim osobama izvan organizacije Naručitelja. Pravo umnožavanja postoji isključivo u opsegu nužnom za izradu sigurnosnih kopija. U skladu s primjenjivim propisima, nije dopušteno potpuno ili djelomično mijenjati softver, dekompilirati ga ili na drugi način provoditi obrnuti inženjering radi pribavljanja izvornog koda. Softver se isporučuje u strojno čitljivom obliku bez izvornog koda.

15.5 Za softver proizvođača prava korištenja uređena su isključivo njihovim korisničkim uvjetima (end-user terms). Naručitelj potvrđuje da je poštivanje tih uvjeta preduvjet za stjecanje prava korištenja te da ta prava mogu biti opozvana u slučaju njihovog kršenja.

15.6 Ako rezultati rada sadrže softver otvorenog koda (open-source), Naručitelj stječe pravo korištenja isključivo u skladu s primjenjivim licenčnim uvjetima tog softvera, na koje će Axians uputiti prilikom isporuke.

15.7 Korištenje softvera kao SaaS: Ako je ugovoreno isključivo korištenje softvera kao cloud usluge, softver i podaci stavljaju se Naručitelju na raspolaganje kao SaaS rješenje za interne potrebe, a ne za komercijalnu uporabu, sukladno ugovoru. Pravo korištenja ograničeno je svrhom utvrđenom ugovorom.

15.8 Davatelju licence i Axiansu omogućuje se korištenje softvera koji je pohranjen i izvršava se na poslužiteljima Naručitelja putem internetske veze za njihove vlastite potrebe te pohrana i obrada podataka uz pomoć tog softvera tijekom trajanja ugovora.

15.9 Ako davatelj licence ili Axians Naručitelju stavlja softver na raspolaganje za korištenje (osobito u podatkovnom centru Axiansa ili trećih osoba gdje se nalazi poslužitelj sa softverom), Axians, osim ako nije drukčije ugovoreno, nije odgovoran za uspostavu i održavanje podatkovne veze između IT sustava Naručitelja i predmetne pristupne točke.

15.10 Za korištenje softvera i/ili podataka Naručitelj je dužan osigurati ispunjenje sustavnih zahtjeva iz opisa usluge. Naručitelj snosi isključivu odgovornost za ispunjenje tih zahtjeva.

15.11 U slučaju vremenski ograničenih prava korištenja, Naručitelj je po prestanku ugovora dužan vratiti rezultate rada Axiansu te izbrisati sve njihove kopije.

§ 16 Odredbe o odgovornosti

16.1 Naručitelj ima pravo izvršiti prijeboj svojih tražbina prema Axiansu isključivo ako je Axians takvu tražbinu priznao u pisanom obliku ili ako je ona pravomoćno utvrđena odlukom nadležnog suda.

16.2 Ako Axians zakasni s ispunjenjem svojih ugovornih obveza zbog vlastite krivnje, Naručitelj je ovlašten preporučenom poštom odrediti primjereni

naknadni rok za ispunjenje u trajanju od najmanje osam (8) tjedana, uz izričitu izjavu da će po isteku tog roka odustati od ugovora.

Pravo na odustanak odnosi se isključivo na dio isporuke odnosno usluge u odnosu na koji postoji zakašnjenje.

Ako Naručitelj odustane od ugovora nakon isteka ostavljenog roka, ima pravo zahtijevati povrat već izvršenih plaćanja za dio isporuke odnosno usluge pogođen zakašnjenjem.

16.3 Axians odgovara za štetu sukladno primjenjivim odredbama hrvatskog prava. Axians odgovara neograničeno za štetu prouzročenu namjerno ili krajnjom nepažnjom, kao i za štetu nastalu uslijed povrede života, tijela ili zdravlja. U slučaju obične nepažnje, Axians odgovara isključivo za povredu bitnih ugovornih obveza (tzv. kardinalnih obveza), pri čemu je takva odgovornost ograničena na predvidivu štetu koja je tipična za ugovor. U mjeri dopuštenej primjenjivim pravom, ukupna odgovornost Axiansa koja proizlazi iz ugovora ili je s njim u vezi ograničena je na ukupnu vrijednost ugovora. Odgovornost za izgublenu dobit, gubitak proizvodnje, gubitak podataka te druge neizravne ili posljedične štete isključena je, osim u slučaju namjere ili krajnje nepažnje ili ako takvo isključenje nije dopušteno prisilnim odredbama prava.

16.4 Gore navedena ograničenja odgovornosti primjenjuju se i na korist zaposlenika, predstavnika i podizvođača Axiansa. Svi zahtjevi ove vrste postaju zastarjeli 12 mjeseci nakon saznanja o šteti i oštećenju strani, ali najkasnije tri godine nakon izvršenja ili isporuke.

§ 17 Viša sila

17.1 Ni Axians ni Naručitelj ne odgovaraju za neispunjenje ili zakašnjenje u ispunjenju svojih ugovornih obveza u mjeri u kojoj je takvo neispunjenje ili zakašnjenje bilo nepredvidivo ili neizbježno u dotičnoj djelatnosti te je izravno ili neizravno uzrokovano požarom, poplavom, potresom, eksplozijom, prirodnim pojavama, elementarnim nepogodama, olujama, nuklearnim, kemijskim ili biološkim onečišćenjem koje nije uzrokovala dotična ugovorna strana, ratnim događanjima, terorizmom, neredima, otporom državnoj vlasti, pobunama ili revolucijama, građanskim nemirima, embargom, štrajkovima, lockoutom ili radnim sporovima, industrijskim akcijama, epidemijama, pandemijama te drugim događajima ili okolnostima izvan kontrole pogođene strane.

Takvi događaji ili okolnosti koji uzrokuju neispunjenje ili zakašnjenje smatraju se događajima više sile.

Za vrijeme trajanja događaja više sile, ugovorna strana obvezna na ispunjenje oslobađa se obveze ispunjenja u opsegu u kojem je isto onemogućeno takvim događajem.

17.2 Ugovorna strana koja se poziva na višu silu dužna je bez odgode obavijestiti drugu stranu o nastupu takvog događaja, kao i o očekivanom trajanju nemogućnosti izvršenja svojih obveza.

17.3 Ako događaj više sile traje dulje od šest (6) mjeseci od dana dostave obavijesti, obje ugovorne strane imaju pravo odustati od ugovora ili pojedine narudžbe, ovisno o opsegu u kojem su pogođene događajem više sile.

§ 18 Povjerljivost i zaštita podataka

18.1 Ugovorne strane obvezuju se sve povjerljive informacije i dokumente druge strane, koji im postanu poznati u vezi s pripremom i izvršenjem ugovora, čuvati kao poslovnu tajnu, ne otkrivati ih trećim osobama te ih koristiti isključivo u svrhu izvršenja ugovora. Društva unutar Axians grupe, odnosno povezana društva u smislu primjenjivih propisa, ne smatraju se trećim osobama ako se otkrivanje provodi radi izvršenja ugovora ili je potrebno u računovodstvene, porezne ili revizijske svrhe ili radi dokumentiranja aspekata sigurnosti proizvoda, uz uvjet da je osigurana povjerljivost. Axians također smije otkriti povjerljive informacije podizvođačima, pod uvjetom da je takvo otkrivanje nužno za obavljanje usluga i da je povjerljivost osigurana.

18.2 Obveza povjerljivosti ne primjenjuje se na informacije koje (1) su već bile poznate ili javno dostupne drugoj ugovornoj strani u trenutku prijenosa, (2) postale javno dostupne nakon prijenosa bez krivnje druge ugovorne strane ili treće osobe, (3) je primatelj razvio samostalno bez korištenja poslovnih tajni druge ugovorne strane, ili (4) moraju biti otkrivene na temelju zakona, naloga nadležnog tijela ili sudske odluke. O takvoj obvezi otkrivanja druga ugovorna strana mora se obavijestiti odmah i unaprijed te joj se mora omogućiti da se usprotivi takvom nalogu ili odluci.

18.3 Ako je Naručitelj obavezan zakonom ili odlukom nadležnog tijela otkriti povjerljive informacije Axiansa, dužan je – u mjeri dopuštenej zakonom – bez odgode pisanim putem obavijestiti Axians o zahtijevanom otkrivanju te poduzeti razumno očekivane mjere (i pružiti podršku Axiansu) radi ograničavanja opsega otkrivanja, uključujući podnošenje zahtjeva za zaštitu podataka od javnog otkrivanja.

18.4 Axians i Naručitelj obvezuju se pridržavati svih primjenjivih propisa o zaštiti podataka, osobito Opće uredbe o zaštiti podataka (GDPR) i Zakona o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka.

Strane osiguravaju da se njihovi zaposlenici i suradnici također pridržavaju tih propisa, osobito obvezivanjem na čuvanje tajnosti podataka prije početka rada, uvođenjem potrebnih tehničkih i organizacijskih mjera te urednim ostvarivanjem prava ispitnika i drugih zakonskih obveza.

Axians obrađuje osobne podatke Naručitelja te njegovih zaposlenika i korisnika isključivo u opsegu nužnom za izvršenje ovog ugovora.

Ako je potrebno, Naručitelj se obvezuje sklopiti s Axiansom ugovor o obradi podataka.

18.5 Naručitelj je odgovoran za ispunjenje obveza informiranja sukladno člancima 13. i 14. GDPR-a u odnosu na zaposlenike i kontakt osobe koje stavlja na

raspolaganje Axiansu. U mjeri u kojoj je Naručiitelj za tu svrhu potrebna pomoć, Axians će mu na zahtjev pružiti odgovarajuće informacije.	
§ 19	Dodatni uvjeti i odredbe za usluge održavanja
	Područje primjene
19.1	Sljedeći uvjeti i odredbe članka 19 primjenjivat će se na obavljanje usluga održavanja od strane Axiansa za objekte održavanja, bilo kao glavnu, pomoćnu ili djelomičnu uslugu. Oni imaju prednost nad ostalim dijelovima ovih Općih uvjeta, ovisno o vrsti usluge. Osim ako nije izričito drugačije određeno u ovoj odredbi, primjenjuju se ostale odredbe Općih uvjeta. Ako je održavanje koje će obavljati odgovarajući proizvođač predmet ugovora o održavanju, odgovarajući opći uvjeti i odredbe proizvođača imaju prednost u pogledu takvih usluga u pogledu opsega usluga i isključenja jamstva (vidi točku 1.2).
	Definicije
19.2	Sljedeći pojmovi u ovom članku § 19 i u ponudi odnosno ugovoru o održavanju imaju sljedeće značenje:
	(1) <i>Operativna spremnost</i> : Stanje u kojem je objekt održavanja sposoban za rad u skladu s ispitnim postupcima koje je propisao proizvođač i koji su opisani u pripadajućoj dokumentaciji. Ako ispitni postupci daju pozitivan rezultat, smatra se da je objekt održavanja operativno spreman. Ponovna uspostava operativne spremnosti ne uključuje instalaciju ili konfiguraciju sustavnog i aplikacijskog softvera niti obnovu podataka na objektu održavanja.
	(2) <i>Vrijeme prijave</i> : Razdoblje tijekom kojeg Naručiitelj može prijaviti kvar ili podnijeti zahtjev. Vrijeme prijave razlikuje se od vremena pružanja usluge (vidjeti točku 19.2. (6)).
	(3) <i>Vrijeme popravka</i> : Razdoblje između zaprimanja valjane prijave od strane Axiansa i ponovne uspostave operativne spremnosti predmetnog objekta održavanja.
	(4) <i>Ugovoreno vrijeme popravka - Fiksno vrijeme</i> : obavezujuće vrijeme popravka izričito navedeno u ugovoru o održavanju odnosno dokumentu o održavanju.
	(5) <i>Vrijeme odziva</i> : Razdoblje (unutar vremena pružanja usluge) između zaprimanja valjane prijave i prvog kontakta, odnosno pokušaja uspostave kontakta, od strane odgovarajućeg zaposlenika Axiansa kao prve mjere otklanjanja kvara (analiza kvara ili njegovo otklanjanje).
	(6) <i>Vrijeme pružanja usluge (service time)</i> : razdoblje utvrđeno u dokumentu o održavanju za svaki objekt održavanja tijekom kojeg Axians pruža usluge održavanja.
	(7) <i>Vrijeme tehničara na lokaciju</i> : Razdoblje između zaprimanja valjane prijave i dolaska tehničara Axiansa na lokaciju instalacije predmetnog objekta održavanja.
	(8) <i>Tehničar na terenu s rezervnim dijelom (vrijeme početka rješavanja problema)</i> : Razdoblje između zaprimanja valjane prijave i dolaska tehničara Axiansa na lokaciju instalacije predmetnog objekta održavanja, zajedno s rezervnim dijelom kojim se prijavljeni kvar na tom objektu održavanja vjerojatno može otkloniti.
	(9) <i>Stavke održavanja (objekti održavanja/maintenance items)</i> : Uređaj(i) i/ili njihove komponente opisani u ugovoru o održavanju odnosno dokumentu o održavanju, koji su predmet ugovora o održavanju.
	(10) <i>Usluge održavanja/održavanje</i> : sve aktivnosti za dijagnostiku, suzbijanje i otklanjanje kvarova, kvarova ili funkcionalnih oštećenja stavki održavanja.
	(11) <i>Dokument o održavanju (maintenance certificate)</i> : sastavni dio ugovora o održavanju, u kojem se, između ostalog, reguliraju stavke održavanja, cijene održavanja, vrijeme rada, kao i lokacija instalacije i trajanje ugovora.
	(12) <i>Ugovor o održavanju</i> : ugovor sklopljen između stranaka u vezi s konkretnim uslugama održavanja.
	Ugovor o održavanju i predmet održavanja
19.3	Ugovor o održavanju Ugovorne strane u pravilu sklapaju pisani ugovor o održavanju u vezi s uslugama održavanja. Predmet ugovora o održavanju jest održavanje objekta odnosno objekata održavanja.
19.4	Početni pregled Ako objekt održavanja nije kupljen od Axiansa i/ili ako je jamstvo proizvođača za predmetni objekt održavanja već isteklo, Axians zadržava pravo prije početka održavanja provesti početni pregled. Axians ima pravo zasebno zaračunati Naručiitelju sve troškove nastale u vezi s takvim pregledom.
19.5	Stanje, mjesto instalacije Axians je odgovoran za brigu i održavanje samo onih objekata održavanja koji su u besprijekornom tehničkom stanju i instalirani na prikladnoj lokaciji za rad.
19.6	Mjesto izvršenja i promjena mjesta instalacije Mjesto izvršenja jest mjesto instalacije objekata održavanja u trenutku sklapanja ugovora. Svaka promjena mjesta instalacije zahtijeva prethodnu suglasnost Axiansa te se mora najaviti u pisanom obliku u razumnom roku
19.7	Smanjenje razine usluge zbog promjene mjesta izvršenja Ako promjena mjesta izvršenja dovede do nerazmjernih troškova za Axians, primjerice zato što nije moguće skladištiti rezervne dijelove potrebne za poštivanje ugovorene razine usluge, Axians će najprije ispitati je li moguće smanjenje razine usluge. Ako se utvrdi da je smanjenje razine usluge moguće, Axians će bez odgode dati suglasnost za promjenu mjesta izvršenja, uz odgovarajuće smanjenje razine usluge. Takvo smanjenje ne utječe na troškove niti na obvezu Naručiitelja da plati naknadu za tekuće razdoblje održavanja. Ako smanjenje razine usluge nije moguće ili ga Naručiitelj ne prihvati, Axians nije dužan dati suglasnost. U tom slučaju obveza Axiansa da održava ugovorene uređaje obuhvaćene premještanjem prestaje na dan promjene mjesta instalacije. Prestanak obveze održavanja ne utječe na troškove niti na obvezu plaćanja za tekuće razdoblje održavanja.
19.8	Promjena mjesta instalacije bez suglasnosti Svaka promjena mjesta instalacije bez prethodne pisane suglasnosti Axiansa predstavlja opravdani razlog za raskid ugovora od strane Axiansa.
19.9	Izmjene i proširenja objekata održavanja Axians mora biti bez odgode obaviješten o svim izmjenama i proširenjima softvera i/ili hardvera koji se odnose na objekte održavanja. Izmjene i proširenja koje ne provodi sam Axians obuhvaćene su ugovorom o održavanju samo uz izričitu suglasnost Axiansa. Axians neće uskratiti suglasnost ako su ispunjeni sljedeći uvjeti: (i) pisana obavijest Naručiitelja, (ii) pregled od strane Axiansa, i (iii) nesmetan rad u razdoblju od najmanje tri (3) mjeseca od navedene obavijesti i pregleda. Izmjene i proširenja mogu utjecati na troškove održavanja objekata održavanja. U tom slučaju Axians zadržava pravo odgovarajuće povećati naknade za održavanje. Axians se oslobađa obveze pružanja usluge ako Naručiitelj izmijeni i/ili proširi objekte održavanja bez suglasnosti Axiansa.
19.10	Rabljeni sustavi/komponente trećih strana Rabljeni sustavi i/ili komponente objekata održavanja koje nije isporučio Axians postaju stvarni dio ugovora o održavanju tek nakon pregleda i protoka promatračkog razdoblja od tri (3) mjeseca nakon sklapanja ugovora o održavanju. Axians preuzima ugovorne obveze u odnosu na predmetne objekte održavanja ili njihove zahvaćene komponente tek nakon isteka tog razdoblja.
19.11	Uključivanje dodatnih objekata održavanja Ako Naručiitelj nakon sklapanja ugovora o održavanju želi uključiti dodatne objekte održavanja, Axians će, nakon odgovarajuće provjere i odobrenja, Naručiitelju dostaviti novi dokument o održavanju koji obuhvaća te dodatne objekte održavanja. Po primitku novog dokumenta o održavanju, ugovor o održavanju proširuje se na nove objekte održavanja u skladu s tim dokumentom.
19.12	Održavanje drugih uređaja Održavanje uređaja ili komponenti uređaja koji nisu uključeni u dokument o održavanju može se provoditi samo uz izričitu suglasnost Axiansa i uz zasebnu naplatu. Na takve usluge primjenjuju se uvjeti ugovora o održavanju sklopljenog s Naručiiteljem za objekte održavanja, kao i ovi Opći uvjeti.
	Prijava kvara
19.13	Valjano zaprimanje prijave Vrijeme odaziva i vrijeme popravka odnosno otklanjanja kvara počinju teći tek od trenutka prihvata prijave. Svi kvarovi moraju se prijaviti isključivo telefonom putem korisničke linije za podršku. Kontakt podaci korisničke linije dostavit će se Naručiitelju prilikom sklapanja ugovora.
19.14	Prihvata prijave Ako Axians zaprimi valjanu prijavu tijekom ugovorenog vremena pružanja usluge, trenutak zaprimanja prijave smatra se i trenutkom njezina prihvata. Valjane prijave zaprimljene izvan vremena pružanja usluge smatraju se prihvaćenima tek na početku sljedećeg razdoblja pružanja usluge, čak i ako Axians tijekom vremena prijave potvrdi samo primitak podnesene prijave.
	Opseg usluge
19.15	Popravlak i zamjena Ako je tijekom održavanja potreban popravlak ili zamjena neispravnih dijelova, izbor između popravka i zamjene pripada isključivo Axiansu, osim ako nije drugačije ugovoreno. Zamjena neispravnih dijelova ovisi o dostupnosti rezervnih dijelova na međunarodnom IT tržištu. Ako zbog nedostupnosti rezervnih dijelova na međunarodnom IT tržištu nije moguće ponovno uspostaviti operativnu spremnost, iz toga ne proizlaze nikakvi zahtjevi prema Axiansu.
19.16	Nadogradnje / ažuriranja proizvođača Axians će za objekte održavanja osigurati sve tehničke izmjene koje je proizvođač obvezno propisao. Ako proizvođač takve izmjene naplaćuje,

	Axians ima pravo te troškove prenijeti na Naručitelja. Naručitelj je dužan izdati posebnu narudžbu za takvu uslugu. Ažuriranja operativnog sustava i aplikacijskog softvera koji se koristi na objektima održavanja u odgovornosti su Naručitelja te su izričito isključena iz opsega usluga održavanja. Ako se tijekom pružanja usluge održavanja pokaže da je za ponovnu uspostavu operativne spremnosti potrebno ažuriranje operativnog sustava i/ili softvera, Naručitelj može za to izdati posebnu narudžbu Axiansu. Ako Axians prihvati takvu narudžbu, predmetne usluge obračunat će se zasebno. Naručitelj jamči da ima sva potrebna ovlaštenja proizvođača kako bi Axians mogao izvršiti naručenu uslugu te je dužan u cijelosti oštećenja i zaštititi Axians od svih zahtjeva u vezi s time. U tom se kontekstu posebno upućuje na točku 4.6.
19.17	Rezervni dijelovi Axians se obvezuje isporučivati i koristiti isključivo originalne rezervne dijelove. Prilikom ugradnje rezervnih dijelova u objekte održavanja, Axians će koristiti nove dijelove ili zamjenske dijelove čija funkcionalnost odgovara funkcionalnosti novog dijela. Ugrađeni rezervni dijelovi ostaju u vlasništvu Axiansa do potpune uplate, a nakon potpune uplate prelaze u vlasništvo Naručitelja. Navedeno se ne odnosi na rezervne dijelove koje Axians koristi samo privremeno radi popravka objekata održavanja; Naručitelj ne stječe vlasništvo nad takvim rezervnim dijelovima. Rezervni dijelovi uklonjeni iz objekata održavanja tijekom pružanja usluga održavanja postaju vlasništvo Axiansa. Rezervni dijelovi podložni su tehničkim promjenama koje mogu ograničiti njihovu dostupnost i uporabljivost.
19.18	Zamjena komponenti veće vrijednosti Ako se prema ugovoru o održavanju zamijeni roba odnosno komponenta veće vrijednosti od one koja je ugovorom bila predviđena, vlasništvo nad novom robom odnosno komponentom ne prelazi na Naručitelja prije isteka jedne godine, čak ni ako su naknade za održavanje u cijelosti plaćene. Do isteka tog roka Axians ima pravo u svakom trenutku ponovno zamijeniti takve komponente. Roba odnosno komponente koje Naručitelj preda u zamjenu postaju vlasništvo Axiansa u trenutku zamjene. Za robu odnosno komponente koje je Naručitelj ranije kupio ili koje nije kupio od Axiansa, Naručitelj jamči da su njegovo isključivo vlasništvo i da su u ispravnom stanju na početku ugovora. Naručitelj je dužan Axiansu omogućiti provjeru navedenog i/ili mu na zahtjev dostaviti odgovarajuće dokaze.
19.19	Pružanje usluga: Ako nije izričito drukčije ugovoreno, Axians je dužan obrađivati prijavljene pogreške i kvarove u okviru ugovorenog vremena odaziva ili vremena ponovne uspostave, ako su takva vremena ugovorena, ali nije dužan jamčiti njihovo otklanjanje.
19.20	Sve usluge pruža Axians ili treća osoba koju Axians angažira.

Usluge koje nisu obuhvaćene opsegom usluga, isključenja

19.21	Opća isključenja Iz usluga održavanja osobito su izričito isključeni sljedeći slučajevi: - mjere za otklanjanje kvarova ili smetnji u vezi s višom silom, vanjskim utjecajima i događajima koji ne potječu iz sfere Axiansa, npr. intervencije ili zahvati trećih strana, sabotaža, udari groma, požar, kvarovi napajanja, nepravilno rukovanje, uporaba ili skladištenje protivno specifikacijama proizvođača, kao i - zamjena potrošnog materijala, dijelova podložnih trošenju , dodatne opreme i pribora, okvira i obloga (npr. ispisne glave, hammer bank jedinica, baterija i sl.). Osim toga, Axians se oslobađa ugovornih obveza ako proizvođač prekine održavanje. U svim ostalim aspektima, posebno se spominju uvjeti iz točke 12.22 i § 17.
19.22	Promjena mjesta instalacije Demontaža i instalacija uređaja u slučaju promjene lokacije, odnosno promjene mjesta instalacije, također nisu obuhvaćene uslugama iz ugovora o održavanju.
19.23	Vrijeme pružanja usluge Ugovorom o održavanju nisu obuhvaćene usluge koje se pružaju izvan ugovorenog vremena pružanja usluge. Ako se, na zahtjev Naručitelja i uz suglasnost Axiansa, usluge održavanja dogovore izvan ugovorenog vremena pružanja usluge, takve će se usluge Naručitelju zasebno obračunati. Iznimno, rezervni dijelovi potrebni za takve

	usluge održavanja za Naručitelja su besplatni te ih Axians neće zasebno obračunati.
19.24	Konfiguracije hardvera Axians u okviru svojih usluga održavanja ne osigurava firmware, uključujući zakrpe, niti ažuriranja softvera. Naručitelj je odgovoran za ažurnu sigurnosnu kopiju cjelokupne hardverske konfiguracije. Ako je potrebno, Axians može učitati ili obnoviti konfiguraciju samo ako ju je Naručitelj osigurao i ako je takva usluga zasebno naručena.
19.25	Sigurnosna kopija podataka: Naručitelj je isključivo odgovoran za izradu sigurnosnih kopija podataka. U mjeri u kojoj je to tehnički moguće, Naručitelj je dužan redovito poduzimati sve potrebne mjere za sigurnosno kopiranje podataka na predmetnim objektima održavanja prije početka radova održavanja. Svaka obnova podataka koja može biti potrebna, primjerice u slučaju gubitka podataka, nije uključena u opseg usluga te je Naručitelj može zasebno naručiti uz pisanu suglasnost Axiansa. Axians ne odgovara za štetu nastalu zbog nedostatnih zaštitnih mjera koje je Naručitelj poduzeo radi sprječavanja gubitka svojih podataka. Ako se od Axiansa, zbog propusta Naručitelja u izradi sigurnosnih kopija podataka ili zbog povezanih rizika, više ne može razumno očekivati nastavak izvršavanja ugovora, Axians ima pravo raskinuti ugovor s trenutačnim učinkom, bez otkaznog roka.

Podrška Naručitelja

19.26	Pristup, osoblje Tijekom trajanja ugovora o održavanju Naručitelj je dužan osoblju Axiansa i/ili trećoj osobi koju je Axians angažirao omogućiti pristup objektima održavanja te, prema potrebi, sustavima Naručitelja koji su potrebni za otklanjanje kvarova. U mjeri u kojoj je to potrebno u okviru ugovorenog koncepta podrške, Naručitelj je dužan Axiansu osigurati odgovarajuće prostorije i komunikacijsku infrastrukturu. Naručitelj je dužan pružati podršku Axiansu pri pružanju usluge te osigurati dostupnost osoblja koje poznaje programe i radne procese koje Naručitelj koristi.
19.27	Daljinski pristup: Naručitelj je dužan Axiansu omogućiti daljinski pristup objektima održavanja putem modema, telefonske ili podatkovne veze radi analize i otklanjanja pogrešaka. Naručitelj je odgovoran za osiguravanje potrebnih modemskih, telefonskih ili podatkovnih veza na svojoj lokaciji te za privremeni korisnički pristup objektima održavanja za Axians i/ili treću osobu koju je Axians angažirao. Sve aktivnosti daljinskog pristupa objektima održavanja provode se pod nadzorom Naručitelja. Naručitelj je odgovoran za sigurnost svojih podataka te za uspostavu i održavanje postupaka za oporavak izgubljenih ili izmijenjenih datoteka, podataka ili programa na objektima održavanja. Ako daljinski pristup objektima održavanja nije omogućen, to može negativno utjecati na usluge održavanja te na popravak ili ponovnu uspostavu operativne spremnosti. Takve štetne posljedice, osobito zakašnjenja, snosi Naručitelj; takva zakašnjenja ne uračunavaju se u ugovoreno vrijeme održavanja. Točka 4.6 primjenjuje se na odgovarajući način.
19.28	Poštivanje smjernica Naručitelj se obvezuje pridržavati se važećih tehničkih uvjeta rada proizvođača i specifikacija pojedinog proizvoda. Nosači podataka koje koristi Naručitelj moraju biti u skladu s uobičajenim smjernicama i tehničkim standardima.
19.29	Povreda obveze suradnje Ako Naručitelj ne ispuní obveze iz članka 19 ili druge obveze suradnje, ili ih ne ispuní uredno, a zbog toga Axiansu nastanu dodatni troškovi, Naručitelju će se ti troškovi obračunati prema ugovorenim satnicama, odnosno, ako one nisu ugovorene, prema razumnim satnicama.

Potvrda Naručitelja

19.30	Ako se operativna spremnost uspostavi ili ponovno uspostavi na lokaciji, Naručitelj je dužan izričito potvrditi uspješnu uspostavu odnosno ponovnu uspostavu operativne spremnosti potpisivanjem odgovarajuće izjave.
19.31	U slučaju daljinske uspostave odnosno ponovne uspostave operativne spremnosti, smatra se da je Naručitelj potvrdio uspješnu uspostavu odnosno ponovnu uspostavu operativne spremnosti ako ne podnese pisani prigovor u roku od dva (2) radna dana od završetka usluga održavanja od strane Axiansa.

Naknada

19.32	Axians ima pravo na paušalnu naknadu za pružanje usluga prema ugovoru o održavanju, koja se za pojedine objekte održavanja određuje u ugovoru o održavanju odnosno dokumentu o održavanju. Ako nije drukčije ugovoreno, Naručitelj plaća paušalnu naknadu mjesečno, neovisno o tome je li održavanje objekata održavanja potrebno ili ga je Naručitelj stvarno prijavio. Stoga se unaprijed plaćene ili već dospjele naknade ne vraćaju niti priznaju, čak ni ako ugovorene usluge nisu iskorištene u ugovorenom razdoblju. Porez na dodanu vrijednost obračunava se dodatno.
19.33	U pogledu prilagodbe cijena upućuje se na odredbe članka 9., osobito točku 9.9., a u pogledu rezervnih dijelova i na točke 9.13. i 9.14., pri čemu se odredbe

	tih točaka odnose na povećanja cijena svih proizvođača, dobavljača i prodavatelja na međunarodnom IT tržištu.		
	Trajanje i prestanak		
19.34	Ako trajanje nije izričito određeno u ugovoru o održavanju i/ili dokumentu o održavanju, minimalno trajanje ugovora o održavanju iznosi dvanaest (12) mjeseci. Ako nijedna ugovorna strana ne otkáže ugovor o održavanju u pisanom obliku uz otkazni rok od tri (3) mjeseca prije isteka ugovorenog ili prethodno navedenog minimalnog trajanja, ugovor o održavanju automatski se nastavlja kao ugovor na neodređeno vrijeme. Nakon toga svaka ugovorna strana može otkazati ugovor u pisanom obliku uz otkazni rok od tri (3) mjeseca do kraja svakog tromjesečja. U svim ostalim pitanjima primjenjuju se odredbe članka 11.	22.2	Naručitelj je dužan uložiti najbolje napore kako bi osigurao da treće osobe u daljnjem trgovinskom lancu, uključujući moguće preprodavatelje, ne izgraju svrhu točke 22.1.
		22.3	Naručitelj je dužan uspostaviti i održavati odgovarajući mehanizam praćenja radi otkrivanja postupanja trećih osoba u širem trgovinskom lancu, uključujući moguće preprodavatelje, kojim bi se izigrala svrha točke 22.1.
		22.4	Svaka povreda točaka 22.1 do 22.3 predstavlja bitnu povredu ugovora te Axians ima pravo zahtijevati odgovarajuća pravna sredstva, uključujući, ali ne ograničavajući se na: (i) raskid ugovora bez otkaznog roka; i (ii) ugovornu kaznu u iznosu od 10 % ukupne vrijednosti ugovora ili cijene izvezene robe/usluga, ovisno o tome koji je iznos viši.
§ 20	Regulatorni zahtjevi	22.5	Naručitelj je dužan bez odgode obavijestiti Axians o svim poteškoćama u provedbi točaka 22.1 do 22.3, uključujući sve relevantne aktivnosti trećih osoba koje bi mogle izigrati svrhu tih točaka.
20.1	Ako nije izričito drukčije ugovoreno, Axians nije obavezan ispunjavati regulatorne zahtjeve koji se primjenjuju na Naručitelja. To se osobito odnosi na zahtjeve iz područja bankarskog prava i prava tržišta kapitala, minimalne zahtjeve za upravljanje rizicima, nadzorne zahtjeve za IT, članke 30. do 32. Delegirane uredbe Komisije (EU) 2017/565, Direktivu o tržištima financijskih instrumenata (MiFID), Akt o digitalnoj operativnoj otpornosti (DORA) i Sarbanes-Oxley Act (SOA).	22.6	Naručitelj je dužan Axiansu pružiti informacije o usklađenosti s obvezama prema točkama od 22.1 do 22.3 unutar dva tjedna od jednostavnog zahtjeva za dostavom takvih informacija.
20.2	Navedeno se primjenjuje i na buduće pravne okvire europskog, hrvatskog ili bilo kojeg stranog zakonodavca ili institucije iz bankarskog sektora odnosno sektora tržišta kapitala. Pojam „pravni okvir“ obuhvaća sve propise u formalnom i materijalnom smislu, kao i neobvezujuće regulatorne okvire, uključujući smjernice i standarde.	§ 23	Usklađenost poslovanja
§ 21	Sankcije i ograničenja izvoza	23.1	Naručitelj je dužan poštovati sve primjenjive nacionalne i međunarodne propise o suzbijanju korupcije i podmićivanja, uključujući, ali ne ograničavajući se na, U.S. Foreign Corrupt Practices Act, U.S. Anti-Kickback Statute, UK Bribery Act te propise kojima se provodi OECD-ova Konvencija o suzbijanju podmićivanja stranih javnih dužnosnika u međunarodnim poslovnim transakcijama.
21.1	Pri izvozu robe ili prijenosu usluga izvan Republike Hrvatske Naručitelj je odgovoran provjeriti podliježu li predmetna roba, softver, tehnologija ili usluge ograničenjima prema propisima Republike Hrvatske, Europske unije, propisima Sjedinjenih Američkih Država o kontroli izvoza i sankcijama te drugim primjenjivim međunarodnim propisima i ograničenjima. Ugovorne strane dužne su poštovati i postupati u skladu sa svim primjenjivim sankcijskim režimima i sankcijskim listama Europske unije, Republike Hrvatske, Sjedinjenih Američkih Država i drugih nadležnih država ili međunarodnih organizacija, uključujući, ali ne ograničavajući se na Konsolidiranu listu financijskih sankcija Europske unije (EU Consolidated Financial Sanctions List), Denied Persons List te druge važeće sankcijske liste, upozorenja i mjere nadležnih tijela.	23.2	Naručitelj izjavljuje i jamči da ni on, ni njegova uprava, ni njegovi zaposlenici, kao ni zaposlenici njegovih povezanih društava, nisu primili niti će primiti bilo kakvu nedopuštenu naknadu u vezi sa sklapanjem, pripremom ili pregovorima o ugovoru s Axiansom.
21.2	Naručitelj izričito jamči Axiansu: (i) da se ne nalazi ni na jednoj sankcijskoj listi (ii) da ne surađuje sa sankcioniranim osobama ili organizacijama; i (iii) da se pridržava i da će se pridržavati svih važećih propisa o kontroli izvoza i sankcijama.	23.3	Nadalje, ugovorne strane obvezuju se bez iznimke poštovati prisilne zakonske odredbe. Naručitelj je dužan pravodobno i u cijelosti obavijestiti Axians o zahtjevima specifičnima za njegovu djelatnost te je, ako ti zahtjevi nisu izričito obuhvaćeni uslugom, dužan Axiansu naknaditi potrebne troškove njihove provedbe.
21.3	Naručitelj smije izvoziti robu i/ili njezine komponente koje isporučuje Axians u strane države ili prenositi usluge koje pruža Axians, u cijelosti ili djelomično, stranom primatelju samo ako su pribavljene sve dozvole koje se zahtijevaju prema hrvatskim propisima ili propisima Europske unije odnosno Sjedinjenih Američkih Država.	23.4	Axians ima pravo nadzirati uporabu softvera, uključujući njegovu instalaciju. Axians može tijekom radnog vremena odnosno uredovnog vremena korisnika licence u razumnoj mjeri provjeravati pravilnu uporabu usluge u skladu s relevantnim licenčnim uvjetima za softver i eventualnim primjenjivim dodatnim ugovorima. Provjeru može provesti treća osoba koju imenuje Axians i koja je obvezana na čuvanje povjerljivosti. Naručitelj je dužan bez naknade omogućiti jednu provjeru godišnje.
21.4	U slučaju povrede ove obveze, Naručitelj odgovara za svu štetu koja time nastane Axiansu.	§ 24	Navođenje referenci
21.5	Isporuke i usluge, odnosno izvršenje ugovora, uvjetovani su time da njihovo izvršenje nije onemogućeno nacionalnim ili međunarodnim propisima, osobito propisima o kontroli izvoza, embargom ili drugim ograničenjima.	24.1	Naručitelj opozivo ovlašćuje Axians da njegovo ime uključi u popis referentnih korisnika. Do opoziva, Axians može koristiti ime Naručitelja u promidžbene svrhe u pisanom i usmenom obliku, uključujući elektronički oblik, u medijima s ograničenim pristupom ili javno dostupnim medijima, radi upućivanja na suradnju. Međutim, Axians to smije činiti samo na primjeren način koji je razuman za Naručitelja.
21.6	Naručitelj je dužan poštovati uvjete iz ovoga članka u odnosu na svaku državu koja u budućnosti može podlijeagati izvoznim ograničenjima prema primjenjivom nacionalnom i međunarodnom zakonodavstvu.	24.2	Isto se primjenjuje i na prikaz logotipa društva odnosno službenog logotipa Naručitelja.
§ 22	Nema ponovnog izvoza u Rusiju i Bjelorusiju	§ 25	Završne odredbe
22.1	Naručitelj ne smije, izravno ili neizravno, prodavati, izvoziti ili ponovno izvoziti ugovorene usluge, robu ili njihove komponente koje je Axians isporučio ili pružio na temelju ugovornog odnosa ili u vezi s njim, a koje ulaze u područje	25.1	Ako se bilo koja odredba ovih Općih uvjeta smatra ništetnom, nevaljanom, neučinkovitom ili neprovedivom, to neće utjecati na valjanost svih ostalih odredbi niti na valjanost ovih Općih uvjeta u cijelosti. U tom se slučaju smatra da su ugovorene dopuštene i provedive odredbe koje su najbliže gospodarskoj svrsi ništetnih ili neučinkovitih odredbi, kao i namjeri ugovornih strana. Isto se primjenjuje i na eventualne praznine u ovim Općim uvjetima.
		25.2	Sve izjave volje relevantne za ugovor i izjave koje se odnose na ostvarivanje ugovornih prava, osobito raskidi, određivanje rokova i slično, moraju biti dane u pisanom obliku. Ako nije izričito drukčije ugovoreno, pisanom obliku udovoljavaju i elektronička pošta te jednostavan elektronički potpis. Usmeni dogovori vrijede samo ako su i u mjeri u kojoj su potvrđeni u pisanom obliku; isto vrijedi i za svako odstupanje od ugovorenog pisanog oblika.
		25.3	Naručitelj ne može prenijeti ugovor niti pojedina prava i obveze iz ugovora na treću osobu bez prethodne pisane suglasnosti Axiansa.
		25.4	Za sve sporove koji proizlaze iz ugovora ili su s njim povezani, uključujući ove Opće uvjete, kao i za sporove u vezi s njihovim postojanjem ili nepostojanjem, isključivo su nadležni stvarno nadležni sudovi u Zagrebu.
		25.5	Na ugovor se isključivo primjenjuje pravo Republike Hrvatske, uz isključenje Konvencije Ujedinjenih naroda o ugovorima o međunarodnoj prodaji robe te pravila o sukobu zakona.