

Splošni pogoji storitev SIEL, d.o.o.

Splošni pogoji storitev (v nadaljevanju SPS) družbe SIEL, d.o.o. (v nadaljevanju SIEL), opredeljujejo pogoje, obseg in načine opravljanja oziroma izvajanja storitev, pravice in obveznosti med SIEL, naročniki ter uporabniki storitev povezanih s strežniškim okoljem.

1. člen (Uvodna določba)

(1) Splošni pogoji storitev so pravni dogovor med končnim uporabnikom (posamezno fizično ali pravno osebo) in družbo SIEL, ki ga skleneta naročnik (v nadaljevanju »naročnik«) in SIEL (v nadaljevanje »izvajalec«).

(2) Razmerje med izvajalcem in naročnikom urejajo naročniška pogodba, splošni pogoji (v nadaljevanju SPS), cenik ter veljavna zakonodaja. Če SPS in posebni dogovori niso usklajeni, veljajo posebni dogovori.

2. člen (Opredelitev pojmov)

V Splošnih pogojih imajo spodaj navedeni izrazi, kadar iz besedila ne izhaja kaj drugega, naslednji pomen:

"Izvajalčeva spletna stran" je struktura vseh spletnih strani in podstrani ponudnika na naslovu www.siel.si.

"Strežniško okolje" je infrastruktura izvajalca, ki omogoča delovanje navideznih strežnikov naročnika.

"Vzpostavitev in nadzor" pomeni: vzpostavitev in nadzor strežnika po v naprej dogovorjenih tehničnih specifikacijah in z dogovorjenimi različicami programske opreme; nadzor virtualnih strežnikov, obveščanje o napakah in pomoč pri odpravi napak; Vse naštete storitve se izvajajo v skladu s pogodbo in veljavnim cenikom.

"Posodabljanje operacijskega sistema in aplikacij" pomeni, da izvajalec glede na vsakokratno naročnikovo zahtevo in skladno s pogodbo posodablja operacijski sistem in dogovorjene aplikacije v sodelovanju s tehničnim kontaktom na strani naročnika. Vse naštete storitve se izvajajo v skladu s pogodbo in veljavnim cenikom.

"Varovanje pred izgubo podatkov" pomeni hramba naročnikovih podatkov na visokorazpoložljivem diskovnem sistemu.

"Varnostno kopiranje" pomeni: izdelavo varnostne kopije strežnika ter dnevno izdelavo inkrementalne varnostne kopije strežnika v skladu z določili pogodbe.

"Napake na strežniku" so razvrščene v 3 kategorije: kritična napaka, resna napaka in majhna napaka. Obravnavane so glede na kategorijo.

"Dosegljivost izvajalca" za obveščanje so v naprej določeni komunikacijski kanali ponudnika.

3. člen (Sklenitev naročniškega razmerja)

(1) Sklenitev naročniškega razmerja se vzpostavi po podpisu naročniške pogodbe ali po plačilu uradne ponudbe oziroma računa izvajalca storitve.

(2) Naročnik ob sklenitvi razmerja prejme dostop do v ponudbi oziroma na računu dogovorjenega okolja. Vsa komunikacija poteka pisno, preko v naprej dogovorjenih kanalov.

4. člen (Obveznosti naročnika)

(1) Naročnik je odgovoren:

- za uporabo ponudnikovih storitev v skladu z veljavnimi zakoni ter predpisi;
- vsebino, vzdrževanje, razvoj, ažurnost, etičnost, ustreznost spletnih strani in storitev, ki jih ponuja svojim strankam;
- odgovorno uporabo storitev, ki bodo preprečevale zlorabe. Kot zloraba se šteje vse, vendar ni omejeno na:
 - vsak nepooblaščen dostop ali uporaba strežnika,
 - nedogovorjeno prekomerno izkoriščanje zmogljivosti strežnika, strežniških procesorjev, pomnilnika ali pasovne širine,
 - uporaba ponudnikove storitve, ki ni v skladu z veljavnimi zakoni ter predpisi,
 - če vsebina naročnikovih spletnih strani krši avtorske pravice, blagovne ali storitvene znamke, patente, zakone ali lastniške pravice drugih,
 - če je vsebina naročnikovih spletnih strani etično sporna pod kar šteje, vendar ni omejeno na:

pornografijo, kršitev zasebnosti, računalniške viruse ter črve.

(2) Izvajalec si v primeru kršenja teh pravil s strani naročnika pridržuje pravico onemogočiti naročniški račun, storitev in/ali vsebino naročnika.

(3) Naročnik, ki je naročil namestitev Microsoftove programske opreme ali aplikacij oz. to opremo uporablja, se zavezuje in v celoti sprejema ter razume licenčne pogoje in določila za uporabo te opreme, ki so natančno opredeljena v dokumentih Licenčni pogoji za končnega uporabnika in Pogoji za uporabo okolja z Microsoft programsko opremo (oba dokumenta sta dosegljiva na spletni strani SIEL). Izvajalec ali izdajatelj produktov lahko splošne pogoje kadarkoli spremenita brez vnaprejšnjega obvestila, nadalje, izdajatelj produktov Microsoft, je upravičen do uveljavljanja svojih določil ter preverjanja njivovega izvajanja.

(4) Pravice in obveznosti naročnika, ki izhajajo iz razmerja, niso prenosljive brez izvajalčeve pisne odobritve. Prošnje za odobritev prenosa izvajalec ne bo zavrnil brez razloga.

(5) Če naročnik namerno ali nenamerno škoduje ponudniku ima izvajalec pravico, da stroške za nastalo škodo zaračuna naročniku.

5. člen (Obveznosti izvajalca)

(1) Izvajalec se obvezuje:

- skrbel za stabilno in varno strežniško okolje;
- skrbel za stabilno in varno mrežno okolje;
- bo omogočil podporo v okviru dogovorjenega časa in se odzval na težave in vprašanja naročnika v zvezi z vsebino pogodbene storitve.

(2) Izvajalec se razbremeni vsake odgovornosti za škodo povzročeno, ampak ne omejeno, na:

- škodo ali odgovornost nastalo zaradi zakasnitev dostopov in prenosov ali njihovih prekinitev;
- škodo ali odgovornost nastalo pri ne-prenosu podatkov ali njihovem napačnem prenosu;
- škodo ali odgovornost nastalo zaradi naravnih in višjih dejavnikov;
- škodo ali odgovornost nastalo zaradi nepooblaščen uporabe ali zlorabe naročnikovega uporabniškega imena ali gesla;
- škodo ali odgovornost nastalo zaradi razvijanja sistema in prekinitve obratovanja naročnikovih storitev, naročnikovih spletnih strani ali elektronske pošte;
- škodo ali odgovornost, nastalo zaradi vdora tretje osebe v naročnikov sistem in posledične zlorabe sistemi in/ali podatkov;
- potek domen, ki niso v skrbi izvajalca.

(3) Izvajalec v nobenem primeru ne odgovarja za vsebino spletnih strani ali aktivnosti naročnika. Prav tako izvajalec ni odgovoren za vse ostale obveznosti, ki jih ima naročnik do morebitnih tretjih oseb ali svojih strank in so zunaj obveznosti izvajalca, navedenih v tej pogodbi.

(4) Izvajalec in njegovi partnerji ne bodo odgovorni za kakršnokoli posredno, neposredno ali posledično škodo, povzročeno z uporabo ali nezmožnosti uporabe katerekoli storitve izvajalca.

(5) Celotna odgovornost izvajalca pri storitvah iz naročniškega razmerja je pri vsaki kršitvi naročniške pogodbe omejena na znesek, ki ga je naročnik plačal za storitev v tekočem mesecu, oziroma do 50 % (petdeset odstotkov) vrednosti obdobjnega predplačila, s čimer se naročnik izrecno strinja.

6. člen (Podpora)

Izvajalec omogoča naročniku podporo preko telefona 03/777 30 30 in elektronske pošte **podpora@siel.si** vsak delavnik med delovnim časom in izven delovnega časa v skladu s posebnimi dogovori. Izvajalec nudi naročniku pomoč izključno za vprašanja in težave, ki se tičejo delovanja strežnika. Izvajalec bo za vso komunikacijo z naročnikom uporabljal kontaktne podatke, ki jih naročnik navedel ob sklenitvi razmerja. Vse dodatne storitve, ki jih izvajalec nudi naročniku izven obsega, opredeljenega v tem členu, lahko izvajalec naročniku obračuna po veljavnem ceniku.

7. člen (Vzdrževalna dela)

Vzdrževalna dela se delijo na nujna vzdrževalna dela, obdobjna vzdrževalna dela ter na vzdrževalna dela po predlogu. Nujna vzdrževalna dela se opravljajo v interventnih situacijah, ko bi sicer prišlo do izpada sistema. Naročnik najkasneje po vzpostavitvi in odpravi napak prejeme poročilo o delih. Obdobjna vzdrževalna dela se opravljajo na vseh sistemih, v različnih časovnih intervalih (najpogosteje v nočnem času), v obliki nadgradenj, pregledov in testiranj. Vzdrževalna dela po predlogu se opravljajo na zahtevo naročnika (npr.: posodabljanja operacijskega sistema in programske opreme) ali glede na splošne varnostne smernice v informatiki.

8. člen (Obveščanje o spremembah)

(1) Izvajalec se obvezuje, da bo o vseh morebitnih spremembah, odpovedih razmerja, vzdrževalnih delih ali morebitnih tehničnih težavah obveščal naročnika in sicer o:

- spremembah: po elektronski pošti 5 dni pred predvidenimi spremembami;
- odpovedih razmerja: pisno ali po elektronski pošti 30 dni pred odpovedjo;
- vzdrževalnih delih: po elektronski pošti 5 dni pred predvidenimi deli;
- tehničnih težavah: ob pojavu težav po telefonu ali elektronski pošti.

(2) Naročnik bo vse želje o spremembah razmerja, odpovedi razmerja ali težavah pri storitvah obvestil izvajalca in sicer pri:

- spremembah razmerja: preko elektronske pošte 5 dni pred predvideno spremembo,
- odpovedih razmerja: pisno ali preko elektronske pošte 30 dni pred odpovedjo,
- težavah pri storitvah: ob opaženi težavi preko elektronske pošte ali v nujnih primerih preko telefona.

(3) Naročnik pri prijavi težave navede čas opažene težave, ime storitve ter domeno, kjer se storitev izvaja. Če pride do nepričakovanega izpada, po krivdi izvajalca, ki je daljši od 60 minut je naročnik upravičen do povračila. Za vsak tak izpad je naročnik oproščen plačila storitve gostovanja za dan, ko je do takšnega izpada prišlo.

(4) Naročnik je dolžan pisno obvestiti izvajalca o spremembi svojih podatkov navedenih v pogodbi ali ostalih dokumentih, v roku petnajstih (15) dni od nastanka spremembe.

(5) Izvajalec se zavezuje, da bodo vse storitve opravljene kvalitetno in strokovno, ob upoštevanju dobrih praks in standarda dobrega strokovnjaka.

9. člen (Lastništvo nad informacijami in dostop do informacij)

Vse informacije, ki jih izvajalcu posreduje naročnik, ali jih naročnik ali njegovi pogodbeni partnerji hranijo v strežniškem okolju izvajalca, so last naročnika oz. pogodbenih partnerjev naročnika. Naročnik lahko v času trajanja razmerja kadarkoli dobi dostop do informacij, ki se hranijo, zbirajo ali nastajajo v okviru delovanja strežniškega okolja in lahko v vsakem trenutku zahteva izbris teh informacij, v kolikor je tak izbris v skladu z veljavno zakonodajo RS.

10. člen (Varovanje in zaščita informacij)

(1) Stranki bosta vse medsebojne dogovore, podatke in dokumentacijo, ki so predmet tega razmerja obravnavali kot zaupno dokumentacijo oziroma poslovno skrivnost in jih ne bosta izrabljali v svojo korist ali posredovali tretji osebi, izven organizacij, ki niso vključene v izvajanje nalog iz poslovnega razmerja. Varovanje poslovnih skrivnosti velja tudi za vse delavce, ki so se seznanili s poslovno skrivnostjo v času poslovnega razmerja. Obveznost varovanja poslovnih skrivnosti velja še 2 (dve) leti po prenehanju poslovnega razmerja.

(2) Skladno z Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1) stranki soglašata, da morebitnih osebnih podatkov ne bosta uporabljali v nasprotju z določili tega zakona. Stranki bosta tudi zagotavljali pogoje in ukrepe za zagotovitev varstva osebnih podatkov in preprečevali morebitne zlorabe, v smislu določil navedenega zakona.

11. člen (Plačilni pogoji)

(1) Izvajalec bo konec meseca izdal račun za tekoči mesec. Naročnik se obveže da bo račun poravnal v dogovorjenem roku. V primeru, da naročnik do desetega (10) v mesecu ne bi prejel računa za storitve preteklega meseca, je o tem dolžan obvestiti izvajalca, v nasprotnem primeru velja, da je prejel račun dan po njegovem pošiljanju.

- (2) Naročnik lahko zavrne račun v osmih (8) dneh, sicer se šteje, da se z njim strinja. Izvajalec se odloči ali bo zavrnitvi ugodil ali ne najpozneje v osmih (8) dneh. Predložitev zavrnitve ne odloži roka plačila računa.
- (3) V primeru zamude plačila si sme izvajalec obračunati stroške opomina in zakonsko določene zamudne obresti.
- (4) V primeru prekinitve razmerja zapadejo v plačilo pretekli pavšali razmerja za tekoči mesec.

12. člen (Trajanje in prenehanje razmerja)

- (1) Naročniško razmerje je sklenjeno za nedoločen čas, če ni bilo dogovorjeno drugače, in prične veljati z dnem podpisa pogodbe ali plačila uradne ponudbe izvajalca.
- (2) Naročnik ali izvajalec lahko kadarkoli brez razloga odpovesta naročniško razmerje z odpovednim rokom enega meseca, če ni drugače določeno v posebej sklenjenem dokumentu med njima. Odpoved mora biti podana pisno.
- (3) Izvajalec ni dolžan povrniti prejetih vplačanih zneskov v primeru enostranske prekinitve pogodbe s strani naročnika ali v primeru, da naročnik krši člene te pogodbe.
- (4) Izvajalec lahko po lastni presoji odstopi od pogodbe. O tem je dolžan obvestiti naročnika na način, naveden v tej pogodbi. Izvajalec v primeru, da je do odstopa prišlo brez krivdnih razlogov na strani naročnika, vrne sorazmerni del vplačanih sredstev, v nasprotnem primeru mu tega dela vplačanih sredstev ni potrebno vračati.
- (5) V kolikor naročnik zamuja s plačilom dveh obrokov, lahko izvajalec od pogodbe odstopi. Pred odstopom mora izvajalec naročnika o odprtih obveznostih obvestiti in ga pozvati na plačilo v kratkem roku. Če naročnik poziva izvajalca ne upošteva, se dostop do strežnikov in/ali storitev prekine, podatki in programska oprema pa se ustrezno zavarujejo. Naročnik je podatke in programsko opremo upravičen prevzeti na naslovu podjetja ali strežnika v nadaljnjem mesecu dni. Če v tem času ni odziva naročnika, naročnik ne poravnava obveznosti in/ali prevzame podatkov/opreme, si izvajalec pridržuje pravico, da dokončno ukine naročnikovo storitev in izbriše vse morebitne podatke, brez odgovornosti za škodo. To pa ne vpliva na naročnikovo obveznost, da naročnik izvajalcu plača vse zapadle terjatve.
- (6) Ne glede na prvi odstavek tega člena je naročnik upravičen obdržati naročniško razmerje v veljavi, če nemudoma, najkasneje v roku 5 dni po razdrtju pogodbe položi dolgovane zneske in poplača pavšalno vnovično priključnino v skladu z veljavnim cenikom.

13. člen (Višja sila)

SIEL se lahko na pojav višje sile sklicuje v primeru, če naročnika obvesti o tem nemudoma, najkasneje v roku dveh tednov od nastanka situacije, ki je posledica pojava višje sile, in sicer v pisni obliki in ob predložitvi ustreznega dokaza. V primeru pojava višje sile ima SIEL pravico do enostranske prekinitve pogodbe, brez pravnega spora in brez odgovornosti za škodo.

14. (Končne določbe)

- (1) SIEL si pridržuje pravico do dopolnitve teh splošnih pogojev in določil. SIEL o vsaki dopolnitvi splošnih pogojev in določil obvesti naročnika na svoji spletni strani www.siel.si.
- (2) Izvajalec lahko prosto spreminja te Splošne pogoje ali spremeni ponudbo storitev. Vsaka taka sprememba postane veljavna 15 dni po tem, ko je objavljena na spletnih straneh izvajalca. Naročnik se strinja, da bo periodično obiskoval spletne strani izvajalca in bo tako seznanjen z morebitnimi spremembami. Naročnik bo o spremembah obveščen tudi preko elektronske pošte. Če se naročnik s spremembo ne bo strinjal, lahko odpove to razmerje in sicer tako, da v roku 15 dni po začetku veljavnosti te spremembe izvajalcu pošlje odpoved preko elektronske ali navadne pošte. Prekinitiv naročniškega razmerja postane veljavna, ko ponudnik potrdi, da je prejel sporočilo o odpovedi od naročnika. Naročnik se strinja, da z uporabo storitev po poteku tega roka upošteva in se strinja z vsemi spremembami splošnih pogojev.
- (2) Pravno razmerje med naročnikom in izvajalcem urejajo predpisi Republike Slovenije. Za vse morebitne spore, ki jih stranki ne bi mogli rešiti sporazumno, je pristojno sodišče v Celju.

Ti splošni pogoji veljajo od 1.1.2019 do spremembe.