

OPŠTI USLOVI ZA PRUŽANJE USLUGE POUZDANOG ČUVANJA ELEKTRONSKIH DOKUMENATA

(u daljem tekstu „Opšti uslovi“)

CPOID:	1.3.6.1.4.1.16100.66100.3.2
Važi od:	01.03.2024
Verzija:	2.0
Datum verzije:	01.03.2024
Autor:	Nenad Maksimović
Nivo poverljivosti:	Javno
Odgovorna osoba:	Benil Misini, direktor

Verzija 2.0

OID: 1.3.6.1.4.1.16100.66100.3.2



Novi Banovci, 01.03.2024

Sadržaj:

Član 1. UVODNE ODREDBE.....	4
Član 2. INFORMACIJE ZA PRETPLATNIKE.....	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.....	9
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 pouzdanog elektronskog čuvanja dokumenta i informacije o uslugama

1.1.1 IRON MOUNTAIN DOO, NOVI BANOVC, 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>) („Iron Mountain“ ili „Pružalac usluga“).

1.1.2 Iron Mountain je privredno društvo koje je razvilo modularni softver i platformu za elektronsko kancelarijsko poslovanje i elektronsko čuvanje dokumenata “Iron Mountain Digital Docs” (“Iron Mountain Digital Docs” ili „IM Softver“) putem koga želi da pruža svojim klijentima usluge pouzdanog elektronskog čuvanja dokumenata („Usluge“).

1.1.3 Poslovanje Iron Mountain je usklađeno sa primenljivim eIDAS regulativama kao i svim merodavnim propisima Republike Srbije.

1.1.4 IM Softver omogućava da se elektronski dokumenti koji se čuvaju u arhivi ostaju autentični i zadržavaju svoju dokaznu vrednost do isteka roka čuvanja, odnosno dok se ne dokaže suprotno. Pretpostavlja se da je elektronski potpis, pečat ili vremenski žig stavljen na elektronski dokument deponovan na dugotrajno čuvanje, zajedno sa odgovarajućim sertifikatom i da su bili važeći kada je dodat odgovarajući elektronski potpis, pečat ili vremenski žig.

Član 2. INFORMACIJE ZA PRETPLATNIKE

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 Usluga, uključujući i propise i pravila na osnovu kojih se pružaju predmetne Usluge od strane Pružaoca usluga. Dodatno, ovi Opšti uslovi treba da ustanove opšte odredbe koje će regulisati poslovni i ugovorni odnos između, Iron Mountain, kao Pružaoca usluga, sa jedne strane i pretplatnika sa druge strane („Pretplatnik“).

2.1.2 O pružanju Usluga, između Pružaoca usluga i Pretplatnika se zaključuje Ugovor o pružanju usluga („Ugovor“) koji takođe uključuje ove Opšte uslove, kao i Praktična pravila za pružanje usluga pouzdanog čuvanja elektronskog dokumenta („Praktična pravila“), Politiku pružanja usluga pouzdanog elektronskog čuvanja dokumenta („Politika“) i Akt koji reguliše pitanje informacione bezbednosti („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 Usluga.
- 2.1.4 Sva dokumenta koja su povezana sa pružanjem Usluga se mogu naći na internet stranici Pružaoca usluga ([www.docs. web:www."Iron Mountain Digital Docs".rs](http://www.docs.web:www.))
- 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 Usluga.
- 2.1.6 Ugovor se zaključuje sa svakim Pretplatnikom koji namerava da koristi Usluge, a zaključenjem Ugovora Pretplatnik se saglašava sa odredbama ovih Opštih uslova, kao i drugim aktima Pružaoca usluga koji se odnose na pružanje Usluga.
- 2.1.7 Ovi Opšti uslovi regulišu poslovni odnos Pružaoca usluge i Pretplatnika. Odredbe Opštih uslova, 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 "Iron Mountain Digital Docs" („**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 "Iron Mountain Digital Docs" i pružanjem Usluga.

2.2 Usluge obuhvaćene Opštim uslovima i korišćenje "Iron Mountain Digital Docs"

- 2.2.1 Usluge 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 ili očuvanja 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 sa Uslugama, Pružalac usluge omogućava Pretplatniku, odnosno Korisnicima da izvrše

određene tehničke operacije koje se odnose na upravljanje određenim podacima i dokumentima u okviru platforme “Iron Mountain Digital Docs” kojom upravlja Pružalac usluge. Da bi koristio navedene funkcionalnosti i generalno “Iron Mountain Digital Docs”, Pretplatnik usluga treba da se saglasi sa Opštim uslovima i drugim aktima Pružaoca usluga prilikom procesa registracije.

- 2.2.5 Usluge koje Iron Mountain pruža kroz “Iron Mountain Digital Docs” su namenjene pravnim licima. 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 Usluge ne pribavlja u statusu potrošača u smislu Zakona o zaštiti potrošača.

2.3 Pravni okvir koji se primenjuje na pružanje Usluga

- 2.3.1 Usluge koje se pružanju 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 “Iron Mountain Digital Docs”, sa 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 Usluge pružati u svemu u skladu sa zaključenim Ugovorom, ovim Opštim uslovima kao i svim pozitivnim propisima Republike Srbije.

2.4 Tehnički preduslovi za pružanje Usluga i obaveštavanje Pretplatnika

- 2.4.1 Kako je “Iron Mountain Digital Docs” internet servis, da bi pristupio i koristio “Iron Mountain Digital Docs”, 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 “Iron Mountain Digital Docs”. Strana koja koristi Usluge biće takođe odgovorna za redovno instaliranje bezbednosnih ažuriranja na uređaj koji koristi prilikom pristupa zbog ranjivosti na eksterne opasnosti (virusi, malveri i slično), dok je Pružalac usluga zadužen za pravilan rad HSM uređaja koji se koriste prilikom pružanja Usluga.
- 2.4.2 Internet stranica Pružaoca usluge će služiti kao primarna lokacija za informacije Pretplatnicima o bilo kojim činjenicama važnim za rad i korišćenje “Iron Mountain Digital Docs”. Dodatno, Pružalac usluga može obaveštavati Pretplatnike putem kontakt podataka koje je Pretplatnik ostavio prilikom registracije.
- 2.4.3 Ovi Opšti uslovi, Politika, Praktična pravila kao i druga akta u vezi sa pružanjem Usluga dostupna su na internet stranici Pružaoca usluga u elektronskoj formi (web:www.docs.digidocs.rs), ali takođe i u prostorijama Pružaoca usluga 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 sa pružanjem Usluga i korišćenja “Iron Mountain Digital Docs”, biće uspostavljen nakon potpisivanja Ugovora od obe ugovorne strane, osim ako Pružalac usluga ne omogući opciju elektronskog zaključivanja ugovora za navedene Usluge.
- 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 i 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 “Iron Mountain Digital Docs” 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 Usluga zasnovanih na Ugovoru, ovim Opštim uslovima, Praktičnim pravilima kao i drugim aktima Pružaoca usluga.
- 4.1.2 U okviru pružanja Usluga, Pretplatnik će imati sledeća prava:
 - (1) Pretplatnik će imati pravo da postavlja elektronska dokumenta koja sadrže kvalifikovani elektronski potpis, odnosno pečat („**Elektronska dokumenta**“) u arhivu kojom upravlja Pružalac usluge, odnosno u “Iron Mountain Digital Docs”. Pružalac usluga je u obavezi da arhivira navedena elektronska dokumenta u skladu sa dokumentom Praktična pravila.
 - (2) Pretplatnik može pristupati svojim Elektronskim dokumentima koji se nalaze u arhivi Pružaoca usluge, odnosno u okviru “Iron Mountain Digital Docs” neprekidno u toku trajanja Ugovora.
 - (3) Pružalac usluga će izdati potvrdu o validnosti arhiviranih Elektronskih dokumenata na zahtev Pretplatnika u skladu sa relevantnim propisima.

- (4) Pretplatnik može zahtevati brisanje određenih Elektronskih dokumenata koji su arhivirani. 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 “Iron Mountain Digital Docs” 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 “Iron Mountain Digital Docs”.
- 4.2.2 Pretplatnici su u obavezi da dostave ispravne podatke prilikom registracije na korišćenje “Iron Mountain Digital Docs”, kao i podatke koji se tiču ispostavljanja fakture za usluge koje koriste u okviru “Iron Mountain Digital Docs”. U tom smislu, Pretplatnici su u obavezi da prijave Pružaoцу 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 Usluge 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 Usluga Pretplatniku koji ne koristi tačne ili kompletne podatke za korišćenje predmetne usluge.
- 5.2 Pružalac usluga ima pravo da odbije ili ograniči pružanje Usluga Pretplatniku u slučaju da Pretplatnik ugrozi bezbednost ili naruši dostupnost Usluge.
- 5.3 Pružalac usluga ima pravo da ograniči pružanje Usluga 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 Usluge 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 Usluga,

odnosno da beleži sve događaje koji se tiču IT sistema i pružanja Usluga 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 se vršiti putem interneta, odnosno on-line. Pružalac usluga izjavljuje da je “Iron Mountain Digital Docs” u potpunosti usklađen sa relevantnim važećim zakonima, ali je na Pretplatniku isključiva odgovornost da organizuje i vodi svoja Elektronska dokumenta u okviru “Iron Mountain Digital Docs”, 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 “Iron Mountain Digital Docs” tako i izvan “Iron Mountain Digital Docs”.
- 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 Uslugama 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 (kad ista bude osnovana).
- 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 "Iron Mountain Digital Docs", odnosno za pružene Usluge Pretplatnik plaća odgovarajuću naknadu u skladu sa važećim zvaničnim cenovnikom Pružaoca usluga na dan zaključenja Ugovora koji će biti dostavljen Pretplatniku („**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 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 Usluga smatraće se datum registracije Pretplatnika na "Iron Mountain Digital Docs" 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, sve u skladu sa dogovorom sa Korisnikom usluga.

8.1.4 Iron Mountain prikazuje sve cene za svoje Usluge bez uračunatog poreza na dodatu vrednost, bez dodatnih skrivenih troškova. Primenljivi važeći porez na dodatu vrednost će biti obračunat i naplaćen prilikom obračuna Naknade.

8.1.5 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 Sva plaćanja će biti izvršena u srpskoj valuti – dinaru (RSD).

8.2.2 Osim ako nije drugačije dogovoreno, Pretplatnik je u obavezi da izvrši plaćanje definisano Ugovorom u roku od 15 (petnaest) dana od prijema fakture.

8.2.3 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.

- 8.2.4 Neće se vršiti povraćaj sredstava u slučaju naplate Naknade za Usluge ako dođe brisanja Elektronskog dokumenta pre predviđenog roka od strane Pretplatnika.
- 8.2.5 Faktura se može izdati mesečno, ili po izvršenju usluge, ili drugačije, odnosno u skladu sa zaključenim Ugovorom između Pružaoca usluga i Pretplatnika.

8.3 Uslovi plaćanja prilikom korišćenja platnih kartica

- 8.3.1 Pružene usluge Pretplatnik može platiti korišćenjem platnih kartica, a isključivo preko ovlašćene platne institucije sa sedištem u Republici Srbiji sa kojom Pružalac usluga sarađuje („Ovlašćena platna institucija“). Ako se koristi ovaj vid plaćanja Naknade, Pretplatnik se upućuje automatski na zaštićenu internet stranicu Ovlašćene platne institucije na kojoj se plaćanje vrši unošenjem podataka sa platne kartice u za to predviđena polja. Prilikom unošenja podataka o platnoj kartici, poverljive informacije se prenose putem javne mreže u zaštićenoj (kriptovanoj) formi upotrebom SSL protokola i PKI sistema, kao trenutno najsavremenije kriptografske tehnologije. Sigurnost podataka prilikom kupovine, odnosno plaćanja garantuje Ovlašćena platna institucija, pa se tako kompletan proces naplate obavlja na stranicama Ovlašćene platne institucije. Ni u jednom trenutku Pružalac usluga nema pristup podacima o platnoj kartici.
- 8.3.2 Sva plaćanja će biti izvršena u dinarskoj valuti – dinaru (RSD). Iznos za koji će biti zadužena platna kartica Pretplatnika će biti dobijen konverzijom cene u evrima u dinare prema trenutno važećem srednjem kursu Narodne banke Srbije.
- 8.3.3 Prilikom zaduživanja platne kartice, predmetni iznos se konvertuje u lokalnu valutu prema kursu udruženja za platne kartice. Kao rezultat ove konverzije, postoji mogućnost da dođe do malog odstupanja u odnosu na cenu koja je navedena na internet stranici Pružaoca usluga.
- 8.3.4 U slučaju povraćaja sredstava Pretplatniku koji je prethodno platio nekom od platnih kartica, delimično ili u celosti, a bez obzira na razlog vraćanja, Iron Mountain je u obavezi da povraćaj vrši isključivo preko VISA, EC/MC i Maestro metoda plaćanja, što znači da će banka na zahtev Pružaoca usluga obaviti povraćaj sredstava na račun korisnika kartice.

Član 9. GARANTOVANI NIVO DOSTUPNOSTI USLUGA

- 9.1 Usluge u okviru “Iron Mountain Digital Docs” 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 99,9% vremena). Iron Mountain zadržava pravo na kraća zaustavljanja pristupa “Iron Mountain Digital Docs” 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 će učiniti najbolje napore da blagovremeno najavi Pretplatnicima planirana održavanja “Iron Mountain Digital Docs”, kada će pristup i funkcionalnost “Iron Mountain Digital Docs” biti ograničena.
- 9.3 Iron Mountain 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 sati obezbedi nesmetan rad sistema. Vremenski okvir od poslednje rezervne kopije je najviše 6 sati, tako da u slučaju velikog incidenta podaci generisani u poslednjih 6 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 Usluga 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 tri puta vrednosti plaćene Usluge od strane Pretplatnika.

Član 12. PODACI O LIČNOSTI

- 12.1 Za potrebe realizacije Ugovora i korišćenja “Iron Mountain Digital Docs”, Iron Mountain 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.
- 12.2 Pružalac usluga se obavezuje da će čuvati privatnost svih Pretplatnika i Korisnika.
- 12.3 Pružalac usluga prikuplja samo neophodne, osnovne podatke o Pretplatnicima, odnosno Korisnicima i podatke neophodne za poslovanje i informisanje Pretplatnika, odnosno Korisnika u skladu sa dobrim poslovnim običajima i u cilju pružanja kvalitetne usluge.
- 12.4 Pružalac usluga daje svojim Pretplatnicima, odnosno Korisnicima mogućnost izbora uključujući mogućnost odluke da li žele ili ne da se izbrišu sa mailing lista koje se koriste za marketinške kampanje.
- 12.5 Svi podaci o Pretplatnicima, odnosno Korisnicima se čuvaju u strogoj tajnosti i dostupni su samo zaposlenima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi zaposleni Pružaoca usluga odgovorni su za poštovanje načela zaštite privatnosti.

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 odvojom 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 “Iron Mountain Digital Docs” Pretplatnik se saglašava i pristaje u potpunosti na odredbe ovih Opštih uslova.

SAGLASNOST

PRETPLATNIK OVIM PUTE M 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 “Iron Mountain Digital Docs”, ODREDBE I USLOVI OVIH OPŠTIH USLOVA POSTAJU OBAVEZUJUĆI ZA NJEGA.

PRILOG 1

OBAVEŠTENJE O OBRADI PODATAKA O LIČNOSTI

1. UVOD

IRON MOUNTAIN DOO, NOVI BANOVCИ, 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>) („Iron Mountain“ ili „Rukovalac“), i pruža usluge u vezi sa pouzdanim čuvanjem 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 prikuplja i obrađuje sledeće podatke: ime i prezime, adresu, poreski broj, broj telefona, broj mobilnog telefona, e-mail, 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;
- podaci o uređaju - za potrebe zaštite mobilnog elektronskog potpisa u oblaku automatski se prikupljaju podaci koji se odnose na pojedinačni mobilni uređaj (model hardvera, verzija operativnog sistema, jedinstveni identifikatori uređaja i podaci mobilne mreže, uključujući telefonski broj);

- revizorski tragovi - automatski se prikupljaju podaci o radu informacionih sistema Iron Mountain 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 kompanije Iron Mountain i prilikom posete veb lokaciji Iron Mountain koriste se za pružanje, održavanje, zaštitu i razvoj usluga 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 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 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 dozvoljava samo ovlašćenim licima Iron Mountain. Sva ova lica obavezuju se strogim ugovornim obavezama u vezi sa zaštitom ličnih i drugih osetljivih podataka i odgovorna su za bilo kakve povrede, građanske i krivične prirode.

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

8. PRAVA ZAŠTITE PODATAKA

U pogledu obrade podataka o ličnosti koju Iron Mountain 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

PREGLED PRETHODNIH VERZIJA

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		Nenad Maksimović	Benil Misini
2.	1.3.6.1.4.1.16100.66100.3.2	1.1	01.03.2024	Platne kartice	Nenad Maksimović	Benil Misini