

Priročnik

PR-72-02 Splošni pogoji za uporabo storitve

»1-2-3 V ARHIV!«

Izdaja: 02

Ident. št. IPS: 400082-28-18/8

Datum začetka veljavnosti dokumenta: 04.05.2009

Vsebina

1	Uvod	3
2	Storitev.....	4
3	Infrastruktura, varnostne zahteve in zanesljivost.....	5
3.1	Infrastruktura in varnost	5
3.2	Varnost občutljivih podatkov	6
3.3	Odgovornost in zavarovanje	7
3.4	Notranji in zunanji nadzor	7
4	Vzpostavitev in izvajanje storitev	9
5	Cenik, plačilni pogoji in način zaračunavanja storitev	10
6	Začasno ali trajno prenehanje izvajanja storitev in prekinitev pogodbe	11
7	Predhodne in končne določbe.....	12

1 Uvod

(1) Ti splošni pogoji za uporabo storitev (v nadaljevanju: Splošni pogoji) določajo pogoje izvajanja storitve elektronske hrambe, obseg teh storitev ter medsebojne pravice in obveznosti naročnika in podjetja Halcom d.d. (v nadaljevanju Halcom).

(2) Halcom je ponudnik storitve elektronske hrambe "1-2-3 V ARHIV!".

(3) Halcom izvaja storitve hrambe v skladu z določbami Zakona o varstvu dokumentarnega in arhivskega gradiva ter arhivih.

(4) Vse zahteve veljavnih predpisov in teh splošnih pogojev so ustrezno urejene in podrobneje opredeljene v določbah notranjih pravil ter so v skladu z zakonom, podzakonskimi predpisi in enotnimi tehnološkimi zahtevami.

(5) Splošni pogoji so sestavni del vsake pogodbe o uporabi storitev, ki jih Halcom sklepa z naročniki. Halcom in naročnik lahko s pisnimi pogodbami uredita tudi drugačne pravice in obveznosti od teh, ki so določene s Splošnimi pogoji. V primeru razlik med določili Splošnih pogojev in določili pogodbe, veljajo določila pogodbe.

(6) Pravno razmerje med naročnikom in Halcomom nastane z dnem podpisa naročilnice za uporabo storitev. Ta naročilnica predstavlja adhezijsko pogodbo k tem Splošnim pogojem.

(7) Čas trajanja pogodbenega razmerja Halcom in naročnik določita z naročilnico.

(8) Več informacij, varnostna priporočila, navodila za uporabo in druge podatke Halcom redno javno objavlja na <http://www.halcom.si/123varhiv>.

2 Storitve

(1) Storitve omogoča elektronsko hrambo dokumentov, podatkov in drugega dokumentarnega gradiva naročnikov, za katere Halcom to omogoči ali se Halcom in naročnik tako dogovorita. Elektronskih računov za nepremičnine trenutno ne podpiramo.

(2) Izvajanje storitve "1-2-3 V ARHIV!" omogočajo naslednji logični sklopi:

- strojna rešitev na mednarodno certificirani platformi, ki vključuje diskovno polje ter zunanje naprave za varno hrambo (vse ustrezno geografsko razpršeno),
- mednarodno certificirana programska rešitev za elektronsko hrambo,
- splošni programski vmesnik za dostop zunanjih aplikacij (predvsem dokumentnih sistemov) na sistem elektronske hrambe.

(3) Halcom se po najboljših močeh trudi, da so vse storitve na voljo 24 ur na dan 7 dni v tednu.

(4) Halcom tedensko izvaja tako preverjanje popolnosti in celovitosti zajema dokumentov, podatkov in drugega dokumentarnega gradiva naročnikov kot tudi, če se je prepisala celotna vsebina z vsemi relevantnimi metapodatki. Informacijski sistem preverja evidenco zajetega in pretvorjenega gradiva z evidenco prevzetega gradiva, na osnovi razlik v podatkih pa se vse odkrite napake zabeležijo v evidenci napak v postopku zajema in pretvorbe. V primeru napak se izvedejo potrebni korektivni ukrepi.

(5) Halcom v okviru svoje storitve elektronske hrambe ponuja tudi hrambo elektronskih računov. V informacijski sistem se shranijo naslednji metapodatki, ki jih zagotavlja naročnik: datum računa, davčna številka izdajatelja, naziv izdajatelja, davčna številka prejemnika, naziv prejemnika, znesek računa, valuta zneska, datum valute, referenca, številka računa.

3 Infrastruktura, varnostne zahteve in zanesljivost

3.1 Infrastruktura in varnost

(1) Halcom uporablja:

Halcom za izvajanje storitve "1-2-3 V ARHIV!" uporablja rešitev, ki je zgrajena na podlagi IBM-ove družine produktov IBM DB2 Content Manager, in sicer iz sledečih delov:

- IBM DB2 Content Manager, ki predstavlja splošno uporabno orodje za upravljanje z vsebino in omogoča shranjevanje in dostop do vsebine, verzioniranje, varnostni sistem, upravljanje dela z dokumenti (workflow) ter iskanje elektronske vsebine v poljubnem formatu;
- IBM DB2 Records Manager, ki predstavlja orodje za upravljanje z zapisi in v povezavi s Content Managerjem omogoča deklaracijo in klasifikacijo zapisov, upravljanje z roki hrambe, upravljanje z metapodatki, iskanje ter prikaz zapisov, upravljanje z revizijskimi sledmi ter upravljanje z uporabniki ter varnostjo dostopa;
- IBM DB2 Content Manager Records Enabler predstavlja orodje, ki posreduje vsebino iz IBM DB2 Content Managerja v IBM DB2 Records Manager
- Hal E-Archive, ki predstavlja uporabniški vmesnik in je plod lastnega razvoja.

(2) Celoten nabor podatkov o uporabljenih standardih, oblikah zapisa, nosilcih zapisa in drugih pomembnih specifikacijah je na razpolago pri Halcomu.

(3) Halcom zagotavlja visoko stopnjo varnosti z doslednim upoštevanjem veljavnih predpisov, mednarodnih standardov, priporočil, navodil, dobrih praks in najnovejših dognanj stroke ter internimi predpisi in postopki.

(4) Ob vnosu v "1-2-3 V ARHIV!" Halcom za dokumente, ki so v elektronski obliki elektronsko podpisani, preveri, ali gre za pravičen elektronski podpis s kvalificiranim digitalnim potrdilom, ter v skladu z navodili overitelja kvalificiranega digitalnega potrdila, ki je potrdilo izdal, preveri veljavnost potrdila, ki je priložen elektronskemu podpisu, s katerim je le-ta overjen.

(5) Oprema Halcoma je postavljena v posebnih, ločenih prostorih in je zavarovana z večnivojskim sistemom fizičnega in protivlomnega tehničnega varovanja. Oprema je varovana proti nepooblaščenemu dostopu. Prav tako je zavarovana in zaščitena s protipožarnim sistemom, s sistemom proti izlitju vode, sistemom za prezračevanje in večnivojskim sistemom neprekinjenega napajanja.

(6) Podroben opis infrastrukture Halcoma, operativno delovanje, postopki upravljanja z infrastrukturo ter nadzor njegovega delovanja je določen z njegovimi notranjimi pravili.

Notranja pravila urejajo najmanj naslednje obveznosti:

- Halcom zagotovi, da se vsi prostori na vseh treh lokacijah, kjer se nahaja informacijski sistem ali njegovi deli oziroma varnostne kopije podatkov, fizično ali elektronsko varujejo;
 - Halcom zagotovi fizično in elektronsko varnost strojne opreme, systemske in aplikativne programske opreme, vključno z vhodno-izhodnimi enotami v skladu z načeli informacijske varnosti;
 - z vgrajenim sistemom upravljanja z dostopnimi pravicami in uporabo kriptografskih sredstev se preprečuje nepooblaščen dostop do osebnih ali drugih podatkov pri njihovi hrambi, obdelavi ali prenosu, vključno s prenosom po telekomunikacijskih sredstvih in omrežjih;
-

- informacijski sistem na podlagi odločitve naročnika, pristojnega državnega organa, organa lokalne samoupravne skupnosti ali neposredno na podlagi veljavnih predpisov zagotavlja učinkovit način izbrisa osebnih podatkov;
- informacijski sistem s strogo kontroliranim dodajanjem meta podatkov zagotavlja jasno sledljivost vseh obdelav osebnih ali drugih podatkov (posameznik, na katerega se podatki nanašajo, vnos, uporaba ali druga obdelava podatkov, uporabnik ter namen in čas obdelave) v informacijskem sistemu Halcoma in sicer za obdobje, ko je mogoče zakonsko varstvo pravice posameznika zaradi nedopustnega posredovanja ali obdelave osebnih podatkov;
- Halcom najmanj dvakrat letno z notranjo revizijo in najmanj enkrat letno z zunanjo revizijo zagotavlja izvajanje svojih notranjih pravil.

(7) Storitev zagotavlja kratkoročno in dolgoročno hrambo na treh, medsebojno več kot 50 km zračne črte oddaljenih varnih lokacijah, in sicer: na primarni lokaciji v Ljubljani in na dveh varnostnih lokacijah v Republiki Sloveniji. Z namenom zagotavljanja neprekinjenega poslovanja ima Halcom vzpostavljeno tudi sekundarno lokacijo, ki jo aktivira v primeru izpada primarne lokacije.

(8) Naročnik komunicira neposredno s primarno lokacijo v Ljubljani. Varnostne lokacije so namenjene izključno varnostni kopiji shranjenih podatkov.

(9) Halcom ima vzpostavljen klicni center za podporo uporabnikom, ki je uporabnikom dostopen med delovnim časom vse delovne dni v tednu:

telefon: 01 200 33 69
e-pošta: helpdesk@halcom.si
splet: <http://www.halcom.si/123varhiv>

(10) Vse druge informacije so dostopne na

telefon: 01 200 33 58
e-pošta: nina.pavlin@halcom.si
splet: <http://www.halcom.si/123varhiv>

3.2 Varnost občutljivih podatkov

(1) Naročnik in ponudnik ob sklenitvi pogodbe za katerokoli storitev soglašata, da so vse občutljive informacije do katerih imata dostop zaradi izvajanja storitve poslovna skrivnost in jih ne bosta razkrivala tretji osebi. Za občutljive informacije se štejejo vse informacije oziroma dokumenti, ki so tako izrecno označeni ali za katere veljavni predpisi tako določajo.

(2) Če naročnik in Halcom ob sklenitvi pogodbe ali po opravljeni analizi tveganj ugotovita, da bodo predmet zajema, pretvorbe ali hranjenja tudi osebni ali drugi občutljivi podatki (npr. poslovne skrivnosti), skupaj definirata stopnje občutljivosti in pomembnosti tovrstnih podatkov. Halcom poskrbi, da bodo uporabljeni ustrezni varnostni mehanizmi in kontrole za zaščito podatkov glede na dogovorjeno stopnjo občutljivosti.

Naročnik torej pooblašča Halcom, da kot njegov pogodbeni partner prevzema in hrani osebne in druge podatke, ki jih naročnik posreduje informacijskemu sistemu ali zaposlenim Halcoma.

(3) Halcom se obvezuje profesionalno izvajati vse storitve po tej pogodbi v skladu s predpisi o varstvu osebnih in drugih občutljivih podatkov in predpisi o elektronski hrambi podatkov. Halcom je pri izvajanju storitev dolžan poskrbeti, da ne bo prišlo do zlorabe osebnih podatkov, poslovnih skrivnosti ali drugih podatkov naročnika. Informacijski sistem beleži revizijske sledi skladno s predpisi o varstvu osebnih in drugih občutljivih podatkov.

(4) Halcom zagotavlja varnost in hrambo osebnih in drugih občutljivih podatkov v skladu s svojimi notranjimi pravili, v katerih predvidi vse potrebne organizacijske, tehnične in logično-tehnične postopke in ukrepe za zagotavljanje informacijske varnosti, varstva osebnih podatkov in varno dolgoročno elektronsko hrambo. Pri izvajanju storitev Halcom zagotovi, da se z osebnimi in drugimi občutljivimi podatki ravna posebej skrbno (poskrbi, da je število oseb, ki imajo dostop do tovrstnega gradiva strank, omejeno na najmanjše možno število, ki je potrebno, da se storitev lahko kvalitetno in strokovno opravlja; aktivnosti potekajo v skladu z načelom najmanjših privilegijev, te osebe so skladno z informacijsko varnostno politiko in podpisanimi izjavami o varovanju osebnih in drugih občutljivih podatkov oziroma ustreznimi določbami v okviru pogodbe o zaposlitvi zavezane k varovanju zaupnosti takih podatkov; popravila in vzdrževanje opreme in nosilcev, na katerih se hranijo občutljivi podatki, opravljajo le pooblaščen osebe; skrbno se beležijo revizijske sledi; uporabljajo se različne tehnike in nivoji šifriranja glede na stopnjo občutljivosti in pomembnosti podatkov). Osebni in drugi občutljivi podatki pa se po potrebi tudi zajemajo ločeno od ostalih podatkov.

(5) Naročnik ima pravico zahtevati poročila in dokazila, ki potrjujejo takšno ravnanje. Vsi naročniki prejmejo izsledke letne zunanje revizije ali pa Halcom te izsledke javno objavi in o tem naročnike obvesti po elektronski poti.

(6) Halcom zagotavlja delovanje informacijskega sistema za elektronsko hrambo in varnostne kopije sam ali s podizvajalci na območju Evropske unije, za katere jamči, kot da bi storitve opravil sam. Prepovedan je vsak iznos pridobljenih osebnih podatkov v tretje države izven Evropske unije.

(7) Naročnik mora poskrbeti za varnost pri uporabi informacijskega sistema, kar vključuje primerno upravljanje dostopnih pravic in uporabo identifikacijskih sredstev (npr. pametna kartica, ključek, itd.) ter skrbnost ravnanja vseh zaposlenih ali zunanjih sodelavcev in izvajalcev pri uporabi informacijskega sistema v skladu z navodili Halcoma.

3.3 Odgovornost in zavarovanje

(1) Halcom prevzema odgovornost za običajno škodo, ki jo je utrpel naročnik in je le-ta posledica škodljivega ravnanja Halcoma pri izvajanju storitve.

(2) Halcom ne prevzema nobene odgovornosti za posledice, ki nastanejo, ker naročnik ni pravilno posređoval podatkov v oceni tveganj ob sklenitvi pogodbe ali ker ni ravnal v skladu s temi Splošnimi pogoji ali z navodili Halcoma. Halcom prav tako ne prevzema odgovornosti za kakršnekoli storitve ali izdelke drugih ponudnikov, razvijalcev ali svetovalcev, ki jih naročniku navaja ali se nanje sklicuje Halcom, razen če so storitve drugih ponudnikov izrecno vključene v pogodbo.

(3) Halcom ima ustrezno zavarovano svojo odgovornost. Podrobnejše informacije so objavljene na spletnih straneh.

3.4 Notranji in zunanji nadzor

(1) Za nadzor nad izvajanjem storitve "1-2-3 V ARHIV!", Halcom imenuje Organizacijsko skupino za nadzor in usklajenost, ki je sestavljena iz notranjih in zunanjih strokovnjakov.

(2) Naloga Organizacijske skupine za nadzor in usklajenost je spremljanje izvajanja pogodbenih obveznosti za storitev. Pri tem mora tako naročnik kot tudi Halcom na zahtevo kateregakoli od članov nadzornega sveta temu organu predložiti podatke in dokumentacijo, ki je vezana na izvajanje pogodbene storitve.

(3) Organizacijska skupina za nadzor in usklajenost ima tudi pooblastilo reševati spore, ki nastanejo pri izvajanju določil pogodbe o izvajanju storitve. Prav tako lahko daje Organizacijska skupina za nadzor in usklajenost pobude naročniku in Halcomu za izboljševanje pogodbene storitve.

(4) Organizacijska skupina za nadzor in usklajenost se redno sestaja v rokih in na lokaciji, ki je dogovorjena v pogodbi, vendar najmanj vsako četrletje.

4 Vzpostavitev in izvajanje storitev

(1) Naročnik izrazi interes za uporabo storitve z izpolnjeno in s strani zakonitega zastopnika podpisano naročilnico storitve »1-2-3 V ARHIV!«. Obrazec naročilnice in splošne pogoje pridobi naročnik na spletišču Halcoma ali po pošti.

(2) Datum začetka izvajanja storitve dogovorita naročnik in Halcom v adhezijski pogodbi za storitve "1-2-3 V ARHIV!". Če naročnik želi, da ima elektronsko shranjeno gradivo vse pravne učinke v skladu z veljavno zakonodajo, mora izpolniti in potrditi naročilnici priloženo oceno tveganja elektronske hrambe gradiva ter prevzeti potrjena vzorčna notranja pravila (sistem RedIT). Namesto prevzema že potrjenih notranjih pravil (RedIT) se lahko naročnik seveda odloči za pripravo ter potrditev lastnih pravil pri Arhivu RS.

V primeru, da naročnik ne ravna skladno s prejšnjim odstavkom, prevzema vso odgovornost glede zmanjšanih pravnih učinkov tega gradiva.

(3) Halcom se zavezuje, da bo storitve, ki jih je naročnik naročil s pravilno izpolnjenim naročilom in jih je iz tehničnih razlogov možno vzpostaviti, začel redno izvajati v 30 dneh od podpisa pogodbe.

5 Cenik, plačilni pogoji in način zaračunavanja storitev

(1) Naročnik je dolžan plačevati uporabo storitve v skladu s temi Splošnimi pogoji, adhezijsko pogodbo in navedbami na izstavljenem računu v skladu z veljavnim cenikom, ki je javno objavljen na spletišču Halcoma.

(2) Storitve se zaračunava skladno z določili, ki so za posamezni paket storitev objavljeni v trenutno veljavnem ceniku.

(3) Naročnik je dolžan plačati račun v petnajstih (15) dneh.

(4) V primeru zamude pri plačilu je Halcom upravičen zaračunati zakonsko določene zamudne obresti in stroške opomina.

6 Začasno ali trajno prenehanje izvajanja storitev in prekinitev pogodbe

(1) Naročnik ali Halcom lahko prekineta pogodbo o izvajanju storitve s pisno zahtevo. Pogodba se prekine z iztekom odpovednega roka, ki je dogovorjen v adhezijski pogodbi. S tem dnem se tudi prekine izvajanje storitve po teh Splošnih pogojih. Če odpovedni rok ni dogovorjen z adhezijsko pogodbo, je odpovedni rok trideset (30) dni.

(2) Halcom lahko začasno preneha izvajati pogodbeno storitev za naročnika v naslednjih primerih:

- nespoštovanje določil adhezijske pogodbe in teh Splošnih pogojev ali uporaba storitev v izrecnem nasprotju z veljavnimi predpisi,
- neplačila nespornih obveznosti v tridesetih (30) dneh po prejemu opomina

(3) Halcom bo o razlogih za začasno prenehanje izvajanja pogodbene storitve naročnika pisno obvestil najmanj tri (3) dni pred dnem prenehanja izvajanja pogodbene storitve. V kolikor naročnik odpravi razlog za začasno izključitev, bo Halcom najkasneje v treh (3) dneh ponovno začel izvajati pogodbeno storitev.

(4) V kolikor je cena storitve sestavljena iz priključnine in mesečne uporabnine, bo za ponovno vključitev Halcom naročniku zaračunal ponovno vključitev v višini priključnine.

(5) Naročnik v primeru začasnega prenehanja izvajanja storitve ni upravičen do povračila nikakršne škode.

(6) Brez odpovednega roka lahko Halcom prekine pogodbo in s tem izvajanje storitve v naslednjih primerih:

- če so po ponovni vključitvi v skladu z zgoraj navedenimi določili ponovno podani razlogi za začasno prenehanje izvajanje storitve ali
- če naročnik trikrat zaporedoma po devetdesetih (90) dneh od prejema opomina ne poravnava računa oziroma nespornega dela računa za pogodbeno izvajano storitev.

(7) Halcom bo pisno obvestil naročnika o razlogih za prekinitev pogodbe brez odpovednega roka. Dan, naveden v pisnem obvestilu, je dan prenehanja izvajanja storitve. Naročnik ni upravičen do povrnitve nikakršne škode.

(8) Halcom lahko iz tehnoloških, pravnih ali ekonomskih razlogov spremeni posamezne parametre storitve ali storitev ukine. Tehnološke spremembe storitve mora naročnikom sporočiti najmanj 60 dni pred uvedbo spremembe. Ukinitve katere od storitev po teh Splošnih pogojih pa mora naročniku sporočiti najmanj 120 dni pred ukinitvijo.

(9) V primeru prenehanja pogodbe se v skladu s pogodbo shranjeni podatki v informacijskem sistemu izročijo naročniku. V roku trideset (30) dni po izročitvi ali v istem roku od poziva k izročitvi, če naročnik podatkov ne želi prevzeti, se podatki na vseh lokacijah in vseh varnostnih kopijah Halcoma izbrišejo. Posebne obveznosti pogodbenikov v primeru takšne prekinitve morajo biti dogovorjene v adhezijski pogodbi.

7 Predhodne in končne določbe

(1) Adhezijske pogodbe k tem Splošnim pogojem (v obliki pisne naročilnice ali posebne projektne pogodbe) se sklepajo za nedoločen čas. Spremembe adhezijskih pogodb so možne v pisni obliki z aneksom in začetkom veljavnosti v naslednjem mesecu.

(2) Naročnik je dolžan vse spremembe podatkov, ki so zapisani v naročilnici ali kasnejših zahtevkih ali drugače pomembno vplivajo na storitve po teh Splošnih pogojih, sporočiti Halcomu v osmih (8) dneh od nastanka spremembe.

(3) V primeru statusnih sprememb v Halcomu nadaljuje z izvajanjem te pogodbe njegov pravni naslednik. Halcom brez naročnikovega soglasja ne sme prenesti izvajanja storitev po tej pogodbi drugemu ponudniku.

(4) V kolikor bi zaradi spremembe zakonodaje, ki ureja to področje, posamezne določbe teh Splošnih pogojev ali na njihovi podlagi sklenjenih adhezijskih pogodb postale neveljavne, to ne vpliva na veljavnost ostalih določil in s tem teh Splošnih pogojev in sklenjene adhezijske pogodbe. Pogodbenika se zavezujeta v najkrajšem možnem času nadomestiti neveljavne člene.

(5) Halcom ima pravico dopolnjevanja in spreminjanja teh splošnih pogojev. Vse spremembe oziroma dopolnitve splošnih pogojev, vključno s spreminjanjem veljavnega cenika, se javno objavijo na spletišču Halcom-a, kar šteje za seznanitev naročnika s spremembami oziroma dopolnitvami teh pogojev. Spremembe oziroma dopolnitve splošnih pogojev mora Halcom objaviti najmanj 40 dni pred uveljavitvijo teh sprememb oziroma dopolnitev. Če naročnik pisno zahteva, da ga Halcom izrecno obvesti o vseh spremembah oziroma dopolnitvah splošnih pogojev, mora Halcom naročnika o spremembi ozirima dopolniti obvestiti prek elektronski pošti pred začetkom uveljavitve spremembe oziroma dopolnitve. Spremembo oziroma dopolnitev mora naročniku sporočiti najmanj 40 dni pred začetkom uveljavitve spremembe oziroma dopolnitve. Elektronsko sporočilo naročnik prejme na veljaven elektronski naslov, ki ga je posredoval Halcomu v ta namen ob naročilu storitve elektronske hrambe dokumentov, podatkov in drugega dokumentarnega gradiva.

(6) Vse pogodbene spore bosta pogodbenika poskušala reševati sporazumno. V kolikor to ne bo možno, se pogodbenika zavezujeta, da bosta pred uveljavljanjem sodnega varstva poizkusila rešiti spor z mediacijo ali drugim načinom reševanja sporov pred Centrom za sodobne izzive v Ljubljani. Če tudi ta način reševanja spora ni uspešen, je za reševanje sporov pristojno sodišče v Ljubljani po pravu Republike Slovenije.

(7) Ti splošni pogoji veljajo od 1.5.2008 in se javno objavijo na <http://www.halcom.si./123arhiv>.
