

## **OPŠTI USLOVI PRUŽANJA USLUGA INFORMACIONOG POSREDNIKA**

### **UVOD**

Na osnovu Ugovora o osnivanju privrednog društva **DOCLOOP DOO BEOGRAD-NOVI BEOGRAD**, PIB: 110712050, Bežanijski zimovnik 1a, 11000 Beograd (u daljem tekstu: „**DOCLOOP**“ ili „**Društvo**“), Zakona o privrednim društvima, - dalje: Zakon), člana 13. Zakona o elektronskom fakturisanju ("Sl. glasnik RS", br. 44/2021, u daljem tekstu: „**Zakon**“) i članova 2. i 3. Uredbe o postupku i uslovima za davanje i oduzimanje saglasnosti za obavljanje poslova informacionog posrednika ("Sl. glasnik RS", br. 69/2021, u daljem tekstu: „**Uredba**“), direktor Društva donosi ove Opšte uslove pružanja usluge informacionog posrednika (u daljem tekstu: „**Opšti uslovi poslovanja**“), u cilju uređenja međusobnih prava i obaveze između DOCLOOP-a, i njegovih pretplatnika kao ugovornih strana, potpisnika ugovora o pretplati na pružanje usluge informacionog posrednika, posredstvom aplikacije (softver): „*Moj-eRačun*“.

Svojim Korisnicima usluga DOCLOOP stavlja na raspolaganje sve svoje poslovne kapacitete i ulaže sve svoje znanje i iskustvo da bi pružilo usluge informacionog posrednika i druge srodne usluge. Karakteristično usluga koju DOCLOOP pruža Korisnicima usluga nalažu uspostavljanje izvesnih opštih pravila koja bi na jedinstven način uredila međusobna prava i obaveze. Svrha Opštih uslova poslovanja DOCLOOP-a je uspostavljanje jasnih i obavezujućih pravila za Korisnike usluga i za DOCLOOP u pogledu pružanja usluga.

U poslovnom odnosu između DOCLOOP-a i Korisnika usluga, u svakoj fazi tog odnosa i bez obzira da li je između DOCLOOP i Korisnika zaključen poseban pisani ugovor ili ne, primenjuju se ovi Opšti uslovi poslovanja. U izvršenju predmetnih usluga, DOCLOOP ne preuzima druge obaveze i odgovornosti prema Korisniku usluga osim onih koje su regulisane ovim Opštim uslovima poslovanja, osim ukoliko u posebnom pisanom ugovoru nije izričito nije ugovoreno nešto drugačije. Opšte uslove poslovanja dopunjuju posebne pogodbe sporazumno utvrđene između Korisnika usluga i DOCLOOP u pisanom obliku. U slučaju neslaganja odredbi Opštih uslova poslovanja i posebnih pogodbi, vrede ovi poslednji. Posebne pogodbe i Opšti uslovi poslovanja primenjuju se pre dispozitivnih zakonskih Zakona o obligacionim odnosima ("Sl. list SFRJ", br. 29/78, 39/85, 45/89 - odluka USJ i 57/89, "Sl. list SRJ", br. 31/93 i "Sl. list SCG", br. 1/2003 - Ustavna povelja).

**DOCLOOP će u svakoj prilici postupati kako to zahtevaju interesi Korisnika usluga i sa pažnjom dobrog privrednika.**

**Korisnik usluga je dužan da u svom odnosu sa DOCLOOP postupa u skladu s načelom savesnosti i poštenja te s pažnjom dobrog privrednika.**

## ZNAČENJE POJMOVA

### Član 1.

U smislu Opštih uslova pružanja usluga Informacionog posrednika pojedini pojmovi imaju sledeće značenje:

- Informacioni posrednik je privredno društvo DOCLOOP DOO BEOGRAD-NOVI BEOGRAD, PIB: 110712050, Bežanijski zimovnik 1a, 11000 Beograd,
- Korisnik usluga je pravno lice koje koristi usluge Informacionog posrednika uz naknadu,
- Primalac je pravno lice koje isključivo prima eDokumente Informacionog posrednika putem Sistema,
- Aplikativni sertifikat je elektronski potpis izdat od strane Pošte Srbije ili drugog CA (engl. Certificate authority) na ime Informacioni posrednika,
- Vremenski žig je podatak koji nedvosmisleno i nerazdvojivo povezuje određene podatke s određenim vremenom, čime je omogućeno dokazivanje postojanja tih podataka pre tog vremena,
- eDokumenti su eRačun, eOdobrenje, eOdgovor, eOpomena i eDokument u užem smislu (bilo koji elektronski dokument koji je prošao kroz servis Informacioni posrednika),
- Ostali dokumenti su prilozi poslani uz eDokumente (npr. skenovi radnih naloga, slike, situacije i sl.) kao i dokumenti dodati iz lokalnog skladišta Korisnika,
- Usluge su sve usluge koje pruža Informacioni posrednik, uključujući Moj-eRačun, Moj eArhiv i Moj-DMS,
- Metapodaci su podaci koji opisuju eDokumente i ostale dokumente, npr. datum i vreme razmene, IP adresa Korisnika, korisnički račun Korisnika, veličina fajla i sl.
- Sistem Informacionog posrednika je bilo koja infrastruktura Informacionog posrednika koja omogućuje korišćenje,
- Sistem kooperanta je bilo koja infrastruktura Informacionog posrednika kooperanata koja omogućuje korišćenje usluga,
- Korisnički račun čine korisničko ime i lozinka koje je Korisnik dobio nakon što je uspešno dovršio postupak registracije i provere verodostojnosti,
- Pod terminima „Moj eRačun“, „Moj-eRačun“, „moj-eracun“ i sl., „Moj DMS“, „Moj-DMS“ i sl., „Moj eArhiv“, „Moj-eArhiv“ i sl., „eRa konverter“ i sl., „Moj eRačun API v1“, „Moj eRačun API v2“ i sl. podrazumeva se jedan ili više kompjuterskih programa, programskih interfejsa, njihov izvorni kod, grafička rešenja i sva relevantna dokumentacija vezana uz sve nabrojano. Ti kompjuterski programi i sistemi, izvorni kod istih, njihovi programski interfejsi, grafička rešenja, kao i sva relevantna dokumentacija vezana uz iste, vlasništvo su trgovačkog društva DOCLOOP d.o.o. PIB: 110712050, koje je isključivi nosilac autorskog prava i ostalih prava intelektualnog vlasništva u odnosu na iste. Bez izričitog pisanog odobrenja Društva nije dopušteno reprodukovati, prenositi, distribuirati, niti menjati sadržaj kompjuterskih programa i sistema, izvornog koda istih, njihovih programskih interfejsa, grafičkih rešenja kao i sve relevantne dokumentacije vezane za iste, bilo u celosti bilo u delovima, kao ni „know how“ (znanja i iskustva) prenesen i za koji se saznalo na osnovu istih, niti na bilo koji drugi način iskorišćavati navedeno; osim za potrebe povezivanja navedenim

kompjuterskim programima i sistemima Društva u cilju korišćenja usluga i proizvoda Društva i/ili poslovne saradnje s Društvom.

## **PREDMET UGOVORA**

### **Član 2.**

Pretplatnik, zaključenjem ugovora o pretplati na pružanje usluge informacionog posrednika, poverava DOLOOP-u da, za njegov račun, vrši poslove u vezi sa izdavanjem, evidentiranjem, obradom, slanjem, primanjem i čuvanjem elektronskih faktura i prateće dokumentacije. Da bi se ove usluge mogle obaviti, neophodna je prethodno zasnivanje pretplatničkog odnosa.

## **ZASNIVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA (UGOVORA)**

### **Član 3.**

Zahteva za zaključenje ugovora o pružanju usluga može podneti Klijent, odnosno ovlašćeni zastupnik ili punomoćnik Klijenta u pisanoj formi, preko sredstava elektronske komunikacije ili putem poštanske službe.

Nakon podnošenja zahteva za zaključenje ugovora operater vrši proveru pravnih i tehničkih uslova za zasnivanje pretplatničkog odnosa i pružanje usluge.

Nakon izvršene provere operater može zahtevati dopunu nepotpunog zahteva i/ili zahtevati odgovarajuće sredstvo obezbeđenja plaćanja usluga.

Smatraće se da zahtev koji nije uredno podnet, u skladu sa Opštim uslovima, nije ni podnet.

Operater ima pravo da odbije zaključenje ugovora:

- ukoliko je protiv podnosioca zahteva pokrenut postupak stečaja, likvidacije ili drugi
- sličan postupak;
- ukoliko se utvrdi da je podnosilac zahteva insolventan, prezadužen, da ne izmiruje
- redovno svoje obaveze ili da je njegov račun blokiran;
- ukoliko ne postoji mogućnost pružanja usluga, a posebno ukoliko ne postoje tehnički uslovi,
- u drugim slučajevima predviđanim Zakonom.

## **OBAVEZE INFORMACIONOG POSREDNIKA**

### **Član 4**

Informacioni posrednik se obavezuje da pri pružanju usluge ispuni sledeće obaveze:

- da održava i ažurira usluge i proizvode shodno pozitivnim propisima Republike Srbije i shodno najboljoj poslovnoj praksi, kako bi Korisniku bilo omogućeno pravilno korišćenje istih propisuje Opšte uslove pružanja usluga informacionog posrednika,

- da određuje uslove ulaska i izlaska iz Sistema Informacionog posrednika,
- da omogućava Korisniku 24-satni pristup Sistemu Informacionog posrednika,
- da omogućava Korisniku pripremu, pravovremeno i sigurno slanje i primanje tj. Razmenu, pregled, obradu, protok, te arhiviranje i pretraživanje eDokumenata kroz sistem Informacionog posrednika,
- da arhivira sve eDokumente te Ostale dokumente poslate i primljene kroz Sistem Informacionog posrednika na rok od 11 godina od trenutka arhiviranja,
- da arhivira sve metapodatke na rok od godinu dana od kraja poslovne godine u kojoj se poslovni događaj dogodio,
- da obaveštava Korisnika o statusu eDokumenata razmenjenog kroz sistem Informacionog posrednika (npr. dostavljeno, neuspešno i sl.),
- da obaveštava Korisnika, u primerenom roku, o novostima i/ili eventualnim poteškoćama u sistemu Informacionog posrednika i/ili kooperanta, naročito o onima koji se tiču Informacionog posrednika i/ili kooperanta.

### **Član 5.**

#### **Informacioni posrednik nije odgovoran za:**

- sadržaj eDokumenata i Ostalih dokumenata koji prođu kroz sistem Informacionog posrednika ili dođu u dodir s istim. Isti će biti prosleđeni u sadržaju u kojem ih je kreirao Korisnik, bez uvida od strane Informacionog posrednika (osim u slučaju da Korisnik uputi Informacionog posrednika na uvid)
- zloupotrebu korisničkog računa od strane Korisnika ili bilo koje treće osobe koja nije Korisnik ili Informacioni posrednik odnosno koja nije osoba koja bi po zaposlenju ili po kakvoj drugoj osnovi bila ovlašćena da raspolaže s korisničkim računom
- celovitost i dostavu podataka Korisnika u slučajevima više sile (npr. elementarne nepogode, građanske neposlušnosti, aktovi civilne ili vojne vlasti i sl.) te u okolnostima koje su izvan kontrole Informacionog posrednika (npr. hakerski napad, krađa, nestanak interneta i sl.)
- direktnu i/ili indirektnu štetu koja bi mogla nastati zbog Korisnikove neodgovarajuće i nepravilne upotrebe u celosti ili bilo kog dela opreme, dokumentacije ili usluga iz ovih Opštih uslova poslovanja.

#### **OBAVEZE KORISNIKA USLUGA**

### **Član 6.**

Korisnik usluga se obavezuje da ispunjava sledeće obaveze:

- da čuva korisnički račun od gubitka ili otuđenja bilo koje treće osobe koja nije Korisnik ili Informacioni posrednik, i da ga čuva kao poslovnu tajnu,
- da odmah obavestiti Informacionog posrednika o kompromitovanom korisničkom računom, kako bi Informacioni posrednik pomogao da umanjí nastalu štetu,
- dovrši postupak registracije u kojem garantuje tačnost podataka datih Informacionom posredniku,
- da ukoliko da netačne podatke, dužan je da što je pre moguće da ispravne podatke

je dužan poštovati odredbe pojedinačnog ugovora (ako je isti potpisao) i opštih uslova poslovanja (koji važe za sve korisnike),

- ovlašćuje Informacionog posrednika da u ime Korisnika verifikuje sve poslate i arhivirane eDokumente i/ili Ostale dokumente elektronskim potpisom (korišćenjem vlastitog Aplikativnog sertifikata) i Vremenskim žigom te time osigura dokumentima celovitost sadržaja,
- dužan je dostaviti Informacionom posredniku sve podatke koji utiču na ispravnost eDokumenata npr. promena naziva, sedišta i sl. u roku od 30 dana od dana promene,
- ukoliko da netačne podatke, dužan je da što je pre moguće da ispravne podatke
- da nakon registracije kojom Informacioni posredniku verifikuje i nakon provere garantuje za verodostojnost Korisnika, sledi aktivacija korisničkog računa i Korisnik može početi s korišćenjem usluga,
- održavati svoju hardversku i softversku opremu preko koje koristi usluge i/ili prima eDokumente,
- da snosi odgovornost za ispravnu implementaciju u sistem Informacionog posrednika u računovodstveni program koji koristi I specifikacijama za interpretaciju podataka skladno propisanim tehničkim – u slučaju da pristupa sistemu Informacionog posrednika putem interfejsa računovodstvenog programa,
- da snosi odgovornost za zloupotrebu korisničkog računa od strane osobe koja nije Korisnik ili Informacioni posrednik ili bilo koje treće,
- koristiti usluge shodno pozitivnim propisima Republike Srbije i shodno najboljoj poslovnojpraksi.

## **PRIMALAC**

### **Član 7.**

Primalac prolazi dvostruku proveru verodostojnosti identiteta pre nego što prvi put prihvati primanje eDokumenta putem Sistema Informacionog posrednika.

Primalac koji nije prošao proces provere verodostojnosti neće biti u mogućnosti preuzimati elektronske dokumente putem Sistema Informacionog posrednika sve dok to ne učini.

Primalac primanjem bilo kog dokumenta putem sistema Informacionog posrednika potvrđuje da to podrazumeva dogovor o obradi dokumenta, da je pročitao ove Opšte uslove, da prihvata sva prava i obaveze koje iz istih proizlaze te da prihvata dostavu dokumenata od svih svojih dobavljača putem Sistema Informacionog posrednika.

## **PRAVNI OKVIR KOJI SE PRIMENJUJE NA PRUŽANJE USLUGE**

### **Član 8.**

Na sva pitanja koja nisu posebno regulisana ovim Opštim uslovima, primenjivaće se sledeći propisi i druga akta:

- [ZAKON O ELEKTRONSKOM FAKTURISANJU](#) ("Sl. glasnik RS", br. 44/2021),

- [ZAKON O ELEKTRONSKOM DOKUMENTU, ELEKTRONSKOJ IDENTIFIKACIJI I USLUGAMA OD POVERENJA U ELEKTRONSKOM POSLOVANJU](#) ("Sl. glasnik RS", br. 94/2017 i 52/2021),
- [ZAKON O OBLIGACIONIM ODNOSIMA](#) ("Sl. list SFRJ", br. 29/78, 39/85, 45/89 - odluka USJ i 57/89, "Sl. list SRJ", br. 31/93, "Sl. list SCG", br. 1/2003 - Ustavna povelja i "Sl. glasnik RS", br. 18/2020),
- [ZAKON O INFORMACIONOJ BEZBEDNOSTI](#) ("Sl. glasnik RS", br. 6/2016, 94/2017 i 77/2019),
- [ZAKON O TRGOVINI](#) ("Sl. glasnik RS", br. 52/2019),
- [ZAKON O ELEKTRONSKOJ TRGOVINI](#) ("Sl. glasnik RS", br. 41/2009, 95/2013 i 52/2019),,
- [ZAKON O ZAŠTITI PODATAKA O LIČNOSTI](#) ("Sl. glasnik RS", br. 87/2018)
- [ZAKON O RAČUNOVODSTVU](#) ("Sl. glasnik RS", br. 73/2019 i 44/2021 - dr. zakon),
- [UREDBA O POSTUPKU I USLOVIMA ZA DAVANJE I ODUZIMANJE SAGLASNOSTI ZA OBAVLJANJE POSLOVA INFORMACIONOG POSREDNIKA](#) ("Sl. glasnik RS", br. 69/2021),
- [UREDBA O USLOVIMA I NAČINU ČUVANJA I STAVLJANJA NA UVID ELEKTRONSKIH FAKTURA I NAČINU OBEZBEĐIVANJA VERODOSTOJNOSTI I INTEGRITETA SADRŽINE FAKTURA U PAPIRNOM OBLIKU](#) ("Sl. glasnik RS", br. 69/2021),
- [UREDBA O USLOVIMA I NAČINU KORIŠĆENJA SISTEMA ZA UPRAVLJANJE FAKTURAMA](#) ("Sl. glasnik RS", br. 69/2021),
- [UREDBA O BLIŽEM UREĐENJU MERA ZAŠTITE INFORMACIONO-KOMUNIKACIONIH SISTEMA OD POSEBNOG ZNAČAJA](#) ("Sl. glasnik RS", br. 94/2016),
- [UREDBA O BLIŽEM SADRŽAJU AKTA O BEZBEDNOSTI INFORMACIONO-KOMUNIKACIONIH SISTEMA OD POSEBNOG ZNAČAJA, NAČINU PROVERE I SADRŽAJU IZVEŠTAJA O PROVERI BEZBEDNOSTI INFORMACIONO-KOMUNIKACIONIH SISTEMA OD POSEBNOG ZNAČAJA](#) ("Sl. glasnik RS", br. 94/2016),
- [PRAVILNIK O ELEMENTIMA ELEKTRONSKE FAKTURE, FORMI I NAČINU DOSTAVE PRATEĆE I DRUGE DOKUMENTACIJE KROZ SISTEM ELEKTRONSKIH FAKTURA, NAČINU I POSTUPKU ELEKTRONSKOG EVIDENTIRANJA OBRAČUNA POREZA NA DODATU VREDNOST U SISTEMU ELEKTRONSKIH FAKTURA I NAČINU PRIMENE STANDARDA ELEKTRONSKOG FAKTURISANJA](#)("Sl. glasnik RS", br. 69/2021),
- [PRAVILNIK O NAČINU I POSTUPKU REGISTROVANJA ZA PRISTUP SISTEMU ELEKTRONSKIH FAKTURA, NAČINU PRISTUPANJA I KORIŠĆENJA SISTEMA ELEKTRONSKIH FAKTURA I NAČINU KORIŠĆENJA PODATAKA KOJI SU DOSTUPNI U SISTEMU ELEKTRONSKIH FAKTURA](#) ("Sl. glasnik RS", br. 69/2021),
- [PRAVILNIK O NAČINU POSTUPANJA CENTRALNOG INFORMACIONOG POSREDNIKA](#) ("Sl. glasnik RS", br. 69/2021),
- [PRAVILNIK O USLOVIMA ZA POSTUPKE I TEHNOLOŠKA REŠENJA KOJI SE KORISTE TOKOM POUZDANOG ELEKTRONSKOG ČUVANJA DOKUMENTA](#) ("Sl. glasnik RS", br. 94/2018 i 87/2020),
- Specifikacija aplikativnog interfejsa za neposredan pristup sistemu elektronskih faktura,
- Prilagođene primene standarda EN 16931-1 za elektronske fakture u unutrašnjem prometu u Republici Srbiji,
- Srpski standard o elektronskom fakturisanju,

- Evropski standard elektronskog fakturisanja,
- Standard ETSI EN 319 401 "Electronic Signatures and Infrastructures",,
- Standard TS 119 511 "Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Policy and security requirements for trust service providers providing long-term preservation of digital signatures or general data using digital signature techniques"
- Standard ETSI TS 119 512 "Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Protocols for trust service providers providing long-term data preservation services".

## **NAČIN REŠAVANJA PRIGOVORA I SPOROVA**

### **Član 9.**

Sve prigovore, sporove i nesporazume između Informacionog posrednika i Korisnika/Primaoca, koji bi mogli da nastanu usled ugovora o pružanju usluga Informacionog Posrednika i drugih usluga, ugovorne strane se obavezuju da sporazumno reše sporove, bilo koje vrste, koji bi mogli nastati tokom izvršenje predmetnog ugovornog odnosa ili u vezi sa tumačenjem, važenjem, delotvornošću i raskidom istog.

Ukoliko strane ne postignu sporazumno rešenje u roku od 30 dana od dana nastanka spornog pitanja, strane će pokušati da reše spor medijacijom u skladu sa odredbama merodavnog prava za koje strane izričito izjavljuju da ga poznaju i da ga u potpunosti prihvataju. Strane se obavezuju da će pokušati sa medijacijom pre pokretanja sudskih postupaka pod kaznom plaćanja ugovorne kazne koja iznosi 10% predmeta parnice u slučaju kršenja takvog pokušaja medijacije.

Ukoliko se sporazum o rešavanju spora između strana ne može postići putem medijacije, strane saglašavaju se da će svaki spor ili zahtev koji nastane iz ili u vezi sa pružanjem usluge informacionog Posrednika i drugim uslugama prema ugovoru, rešavati stvarno i mesno nadležan sud u Beogradu.

## **GARANTOVANI NIVO DOSTUPNOSTI USLUGE**

### **Član 10.**

Dostupnost usluge je u direktnoj vezi sa mogućnošću pristupa serverskoj infrastrukturi koja se koristi kao osnova za pružanje ove usluge, a koji je na nivou od najmanje 99% na godišnjem nivou. Izuzetno, ovaj procenat može biti niži zbog drugih faktora koje Informacioni posrednik ne može kontrolisati, a utiču na dostupnost usluge.

Docloop, kao informacioni posrednik, isključivo je odgovoran za rad sopstvene serverske infrastrukture koji se koristi kao osnova za pružanja usluge informacionog posrednika, i ne preuzima nikakvu odgovornost za funkcionisanje internet konekcije na infrastrukturi Korisnika usluga. Docloop ne odgovara za „pad“ servera koji je osnov dostupnosti usluge ili ako se dogode nepredviđene okolnosti, bez krivice Docloop-a, na šta on ne može da utiče, kao ni za podešavanja na računaru korisnika usluga (tj. mreži), od čega zavisi mogućnost pristupa

serverskoj infrastrukturi koja se koristi kao osnova za pružanje usluga informacionog posrednika.

## **POSTUPAK U SLUČAJU PRESTANKA RADA INFORMACIONOG POSREDNIKA (IZLAZNA STRATEGIJA)**

### **Član 11.**

Informacioni posrednik se obavezuje da, u slučaju prestanka pružanja usluga informacionog posrednika, iz bilo kog razloga, preduzme mere radi zaštite interesa i podataka Korisnika:

1. Da o nameri prestanka pružanja usluga informacionog posrednika, blagovremeno obavesti Korisnika, kao i sve druge subjekte na koje ova usluga utiče,
2. Da organizuje preuzimanje pružanja usluge informacionog posrednika od strane drugog pravnog lica koje ima odobrenje nadležnog ministarstva za obavljanje ove usluge, uz saglasnost novog informacionog posrednika, i tada organizuje bezbednu migraciju podataka Korisnika sa Docloop-a kao informacionog posrednika na novog informacionog posrednika,
3. Da, ukoliko Informacioni posrednik ne organizuje preuzimanje pružanja usluge informacionog posrednika, od strane novog lica, Korisniku omogući bezbedno preuzimanje svih svojih podataka vezanih za ovu uslugu, u skladu sa internim tehničkim uputstvom Ministarstva finansija, po cenovniku,
4. U slučaju sprovedenog postupka stečaja, likvidacije ili prinudne likvidacije nad Informacionim posrednikom, elektronske fakture koje je Informacioni posrednik čuvao u ime subjekata privatnog sektora prenose se Centralnom informacionom posredniku.

U slučaju iz tačke 2, Korisniku će biti pružena mogućnost da izvrši predmeto preuzimanje usluga informacionog posrednika u roku od 30 dana od dana obaveštavanja o prestanku rada informacionog posrednika.

## **USLOVI ČUVANJA POSLOVNE TAJNE I LIČNIH PODATAKA**

### **Poslovna tajna**

### **Član 12.**

DOCLOOP se obavezuje da će čuvati kao poslovnu tajnu sve informacije, podatke ili dokumente bilo koje prirode koje primi od Klijenta preko programa Informacionog posrednika, u okviru izvršenja usluga informacionog posrednika i drugih ugovorenih usluga, te da neće upoznavati sa njihovom sadržinom treća lica za vreme trajanja poslovne saradnje kao i nakon prestanka poslovne saradnje.

Sve druge informacije i korespondencija dostavljena DOCLOOP-u od strane Korisnika usluga na bilo koji drugi način, neće se smatrati poslovnom tajnom u smislu ovih Opštih uslova, osim ukoliko Korisnik ne odredi pisanim putem da je reč o aktima koji se imaju smatrati poverljivim.



DOCLOOP se takođe obavezuje da niko od njegovih zaposlenih ili na bilo koji način angažovanih saradnika neće pristupati licenci Korisnika usluga niti bilo kom poverljivom podatku, bez eksplicitne dozvole Korisnika i to: isključivo radi utvrđivanja i rešavanja problema korisnika u korišćenju ili olakšanju korišćenja programa Informacionog posrednika. Ova eksplicitna dozvola može biti u bilo kom formatu u kome se predstavnik Korisnika usluga jasno legitimira i nedvosmisleno dozvoli pristup Informacionom posredniku. Pristup licenci Korisnika neće trajati duže nego što je potrebno da bi se utvrdio i otklonio problem u korišćenju.

DOCLOOP će preduzeti sve standardne tehničke mere, kako bi se sprečio neovlašćen pristup poverljivim informacijama korisnika, od strane bilo kog trećeg lica.

### **Lični podaci**

#### **Član 13.**

Docloop će postupati sa ličnim podacima u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti ("Sl. glasnik RS", br. 87/2018), internim pravilima i međunarodnim standardima zaštite podataka o ličnosti.

### **SIGURNOSNA POLITIKA INFORMACIONOG POSREDNIKA**

#### **Član 14.**

Sigurnosna politika informacionog posrednika definiše skup standarda, procedura, enkripcijskih programskih rešenja i algoritama koji osiguravaju sigurno funkcionisanje sistema Informacionog posrednika i kvalitetnu zaštitu podataka.

Svi podaci Korisnika koji se unose i/ili prolaze kroz Sistem Informacionog posrednika i/ili kooperanta, nezavisno o tome unose li se automatski ili ručno, predstavljaju najstrožu poslovnu tajnu te se štite na način opisan u sigurnosnoj politici Informacionog posrednika.

Informacioni posrednik omogućava da kroz Sistem Informacionog posrednika Korisnik sve podatke razmenjuje putem enkriptovanih komunikacijskih kanala (npr. TLS protokol), da ih stoga neovlašćena osoba ne može čitati.

Svi podaci Korisnika koji prolaze kroz sistem Informacionog posrednika i/ili kooperanta smešteni su sa redundantnim kopijama na najmanje dve geografske lokacije.

### **USLOVI TEHNIČKE PODRŠKE KORISNIKU USLUGA**

#### **Član 15.**

Tehnička podrška se razvrstava u tri kategorije: redovna, sistemska i posebna.

**Redovna podrška** podrazumeva pružanje opštih informacija o funkcionisanju Sistema Informacionog posrednika - npr. pristup uslugama, načini korišćenja usluga, podrška pri slanju i/ili preuzimanju eDokumenata i sl.

**Sistemska podrška** podrazumeva sledeće:

- Korisnik će Informacionom posredniku prijaviti elektronskim putem sve nepravilnosti u radu sistema, što se smatra sistemskom podrškom. Ustanovljene nepravilnosti će se razvrstati u tri nivoa:

**Prioritet 1. nivoa** – nepravilnosti koje onemogućuju odnosno znatno otežavaju rad ili korišćenje sistema Informacionog posrednika ili kooperanta k ugrožavaju sadržaj uskladišten u Sistemu Informacionog posrednika i/ili;

**Prioritet 2. nivoa** – ostale nepravilnosti koje otežavaju korisnikov rad;

**Prioritet 3. nivoa** – nepravilnosti koje ne utiču naročito na rad korisnika.

- Ako se utvrdi da se radi o nepravilnosti prioriteta 1. nivoa, Informacioni posrednik je dužan započeti s otklanjanjem nepravilnosti u najkraćem mogućem roku;
- Ako se utvrdi da se radi o nepravilnosti prioriteta 2. nivoa, rok za otklanjanje nedostatka je najduže 10 radnih dana, s tim da će Informacioni posrednik nastojati da problem reši što je pre moguće;
- Ako se utvrdi da se radi o nepravilnosti prioriteta 3. nivoa, Informacioni posrednik će nastojati da što pre reši problem, uzevši u obzir opseg spornog problema i postojećih obaveza prema drugim korisnicima.

**Posebna podrška** podrazumeva sledeće:

- Ukoliko Informacioni posrednik oceni da se tražena podrška odnosi na veće izmene koje zadiru u izgled ili funkcionalnost sistema Informacionog posrednika i/ili kooperanta (dalje tekstu: posebna podrška), troškovi takve intervencije nisu sadržane ni u redovnoj ni u sistemskoj podršci, već se naplaćuju zasebno;
- Usluga posebne podrške smatraće se naručenom samo ako ju je pismenim putem naručila službena osoba Korisnika. U protivnom, Korisnik nije dužan da prihvati račun Informacionog posrednika;
- Za vreme pružanja posebne podrške Korisnik je dužan da osigura prisutnost osobe upoznate s funkcionisanjem i stanjem sistema Informacionog posrednika;

Usluga posebne podrške plaća se na osnovu posebnog računa (platiti najkasnije 15 dana od dana dostave Informacionom posredniku), a mogu ga sačinjavati sledeće stavke:

- satnica za radno vreme inženjera razvoja;
- putni troškovi po pređenom kilometru (primenjuje se naknada za trošak goriva);
- dnevnicu za posebne podrške duže od 12 sati, računajući i vreme provedeno na

putu (važeci neoporezivi iznos).

## **PODACI ZA KONTAKT PRUŽAOCA USLUGE INFORMACIONOG POSREDNIKA**

### **Član 16.**

Kontakt podaci Informacionog posrednika:

**Poslovno ime i sedište:** DOCLOOP DOO BEOGRAD-NOVI BEOGRAD, Bežanijski zimovnik 1a, Beograd-Novi Beograd;

**E-mail adresa:** [docloop.office@moj-eracun.rs](mailto:docloop.office@moj-eracun.rs).

## **OGRANIČENJE ODGOVORNOSTI**

### **Član 17.**

DOCLOOP odgovara isključivo za stvarnu štetu koju je pretrpeo i dokazao Korisnik usluga kao posledicu namere ili grube nepažnje DOCLOOP-a. DOCLOOP ne odgovara za izgubljenu dobit niti za posledičnu štetu.

Isključuje se odgovornost DOCLOOP-a za pretrpljenu štetu u slučaju da je do štete došlo usled:

- više sile ili razloga čije se dejstvo nije moglo predvideti, ni izbeći ili otkloniti,
- radnjom Korisnika ili trećeg lica, koju operater nije mogao predvideti i čije posledice nije mogao izbeći ili otkloniti, a naročito zbog korišćenja neadekvatne opreme, nepravilne instalacije, konfigurisanja ili rada opreme na lokaciji korisnika,
- smetnji u funkcionisanju mreža, resursa ili kapaciteta drugih operatera, preko kojih se pruža ili od kojih zavisi funkcionisanje usluge;
- planiranih radova na mreži blagovremeno najavljenih korisnicima na način definisan ugovorom;
- privremenog i povremenog preopterećenja dela mreže zbog neplaniranog povećanja obima saobraćaja;
- gubitka podataka, neovlašćenog pristupa podacima od strane trećeg lica, štete prouzrokovane virusima i drugim štetnim računarskim programima i sl.;
- zbog sadržaja prenetog posredstvom korišćenja usluge.

## **PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

### **Član 18.**

Naslovi pojedinih članova i/ili tačaka Opštih uslova poslovanja navedeni su radi lakšeg snalaženja i nemaju nikakvu važnost pri tumačenju odredbi, odnosno ugovora.

Nevažnost ili ništavost pojedinih odredbi ugovora zaključenog sa klijentom ili ovih Opštih uslova poslovanja neće uticati na punovažnost ostalih odredbi ugovora i ugovora u celini,

odnosno Opštih uslova poslovanja, ukoliko isti mogu opstati bez takvih odredbi i ukoliko one nisu predstavljale odlučujuću pobudu ili jedini cilj za njegovo zaključenje, odnosno donošenje.

Opšti uslovi pružanja usluga čine sastavni deo svakog pojedinačnog ugovora o pružanju usluga informacionog posrednika i ugovora o pružanju drugih usluga.

Na sve ono što nije regulisano ugovorom o pružanju usluga informacionog posrednika i ugovorom o pružanju drugih usluga i ovim Opštim uslovima poslovanja, primeniće se odredbe Zakona o obligacionim odnosima i drugih primenjivih propisa Republike Srbije.

Na poslovni odnos DOCCLOOP-a i klijenta se neće primenjivati bilo kakvi opšti uslovi poslovanja klijenta, čak i ukoliko ih je Klijent dostavio DOCCLOOP-u, pozvao se na njih u nalogu/porudžbenici/ponudi ili u drugom dokumentu i DOCCLOOP se nije izričito protivio njihovoj primeni.

Informacioni posrednik zadržava pravo promene ovih Opštih uslova. Svaka promena istih biće objavljena na web stranici: [www.moj-eracun.rs](http://www.moj-eracun.rs).

Opšti uslovi informacionog posrednika stupaju na snagu i primenjuju se s danom objave na web stranici: [www.moj-eracun.rs](http://www.moj-eracun.rs).