



| A¹ Business

A1 Hrvatska d.o.o.
Vrtni put 1
HR - 10000 Zagreb
A1.hr

Posebni uvjeti korištenja za uslugu Sigurnosni operativni centar



A1 Hrvatska d.o.o., Vrtni put 1, 10000 Zagreb (dalje u tekstu: A1) je tvrtka koja u okviru svoje djelatnosti svojim Korisnicima (dalje u tekstu: Korisnik) pruža uslugu sigurnosnog operativnog centra, a sve u skladu s ovim Posebnim uvjetima, ugovorom i propisima koji su na snazi.

Ovi Posebni uvjeti uključuju potrebne informacije o radu i korištenju usluge Sigurnosni operativni centar i obvezuju svakog korisnika usluge.

Opći uvjeti, Posebni uvjeti, Posebni uvjeti korištenja portala Cloud Market te drugi važni dokumenti i informacije dostupni su na www.A1.hr.

Predmet uvjeta korištenja

Predmet ovih Posebnih uvjeta korištenja (dalje u tekstu: Uvjeti) je usluga Sigurnosnog operativnog centra (dalje u tekstu: Usluga).

Usluga uključuje kontinuirano praćenje sigurnosnih incidenata u IT sustavima Korisnika u realnom vremenu, detekciju navedenih sigurnosnih incidenata te obavješćavanje Korisnika o potencijalnim prijetnjama i incidentima kao i predlaganje odgovarajućih mjera za ublažavanje navedenih sigurnosnih incidenata.

Osim ovim Uvjetima, pružanje Usluge uređeno je i dokumentima A1 Partnera koji su svakodobno dostupni na internetskoj stranici: <https://www.sentinelone.com/legal/>. Prihvaćanjem ovih Uvjeta Korisnik potvrđuje da će se upoznati gore navedenim dokumentima A1 Partnera.

Pojmovi i definicije

Izrazi korišteni u ovim Uvjetima imaju značenje dano u Ugovoru i ovim posebnim uvjetima.

Sljedeći izrazi korišteni u ovim Uvjetima imaju sljedeće značenje:

A1 Partner: SentinelOne, Inc., 444 Castro Street, Suite 400 Mountain View, CA 94041 SAD.

Sigurnosni Incident ili incident: Sigurnosni događaj koji utječe na integritet, povjerljivost ili dostupnost podataka i IT sustava Korisnika.

Sigurnosni stručnjak: A1 stručnjak zadužen za nadzor i analizu sigurnosnih podataka iz sučelja sigurnosnog te odgovor na sigurnosne incidente u okviru SOC usluge.

Security Delivery Manager: A1 središnja kontakt osoba za sigurnosna rješenja i osigurava neprekidnu komunikaciju te koordinaciju između IT stručnjaka, Korisnika i tima Sigurnosnih stručnjaka.



Ponuda: Ponuda za Uslugu koju A1 pruža Korisniku, a Korisnik potvrđuje i prihvaća. Ponuda definira Uslugu, broj i dinamiku izvještaja za odabrane scenarije testiranja nad odabranim opsegom IT okoline, ugovornu cijenu i druge uvjete neophodne za implementaciju Usluge. Ponuda je sastavni dio Ugovora.

Posebni uvjeti: Označavaju ove Posebne uvjete za Uslugu.

Agenti: Softverska komponenta instalirana na krajnjim uređajima (npr. računalima i poslužiteljima) koja omogućava kontinuirani nadzor, detekciju i odgovor na potencijalne sigurnosne prijetnje. Agent predstavlja jedinicu licenciranja.

Licenca: Licenca se kupuje za svaki agent koji se instalira na jedan krajnji uređaj. Za potrebe ove Usluge, koristi se isključivo A1 Endpoint Protect Complete licenca.

Platforma/Sigurnosno rješenje: Softverski alat koji omogućuje zaštitu IT infrastrukture, nadzor nad sigurnosnim prijetnjama i upravljanje sigurnosnim politikama.

IT Sustavi (IT okolina, IT Infrastruktura) Korisnika: IT infrastruktura je skup svih fizičkih i virtualnih resursa, uključujući poslužitelje, krajnje uređaje, mrežnu opremu i softverske sustave, koji omogućuju rad, povezivanje i sigurnost IT sustava.

SOC usluga: predmetna Usluga koja uključuje prikupljanje i analizu sigurnosnih podataka iz IT infrastrukture Korisnika, s ciljem identifikacije, praćenja i informiranja Korisnika o sigurnosnim prijetnjama.

Protokol za uspostavu Usluge: znači dokument kojim će se definirati preduvjeti sa strane Korisnika i A1 te način komunikacije i dostave Izvještaja sukladno Ponudi i Ugovoru.

Načini i uvjeti pružanja Usluge

A1 pruža Korisniku Uslugu na pod uvjetima i način kako je ista određena Ugovorom i A1 Dokumentacijom.

Sklapanjem Ugovora kojim se poziva na ove Posebne uvjete, Korisnik potvrđuje da pristaje na ove Posebne uvjete i prihvaća ih kao sastavni dio Ugovora.

Narudžba Korisnika za Uslugu postaje nepromjenjiva i neopoziva od dana kada Korisnik prihvati Ponudu, a nakon čega Korisnik više ne može odustati od narudžbe.

Korisnik je dužan osigurati sve potrebne uvjete i resurse za nesmetano funkcioniranje Usluge određene ovim Uvjetima, uključujući pristup relevantnim sustavima.



Sigurnosni stručnjak pruža uslugu putem Sigurnosnog softvera konfiguriranog od strane A1, bez mogućnosti izvođenja samostalne konfiguracije Usluge ili njenih pojedinih komponenti od strane Korisnika. Sigurnosnom softveru se pristupa preko web sučelja platforme u oblaku.

U slučaju da Korisnik želi promjenu na Usluzi istu može zatražiti putem posebne A1 usluge profesionalnih servisa – usluga na Zahtjev. U navedenom slučaju A1 zadržava pravo naplate dodatnih A1 aktivnosti.

Prema A1 Dokumentaciji, A1 će u ime i za račun korisnika, obavljati sljedeće aktivnosti:

- aktivacija Usluge
- nadzor, detekcija i obavještanje o potencijalnim prijetnjama te predlaganje mjera za otklon ili smanjenje utjecaja prijetnje izmjene način korištenja Usluge
- deaktivacija Usluge

Preduvjet za korištenje Usluge je otvaranje korisničkog računa na A1 Cloud Market portalu. Korisnik potvrđuje da je isključivo odgovoran za korištenje i zaštitu podataka o korisničkom računu za A1 Cloud Market i izričito ovlašćuje svaku osobu koja će koristiti korisnički račun da u ime i za račun korisnika može aktivirati i deaktivirati pojedine Pakete.

Naknada korištenja Usluge

Naplata naknade za korištenje Usluge sastoji se od mjesečne naknade po paketu Usluge. Naknada za korištenje Usluge se počinje obračunavati od dana aktivacije Usluge.

Obračunsko razdoblje za naplatu mjesečne naknade započinje svakog kalendarskog mjeseca na dan koji odgovara datumu aktivacije Usluge i traje do istog datuma u sljedećem kalendarskom mjesecu. Mjesečne naknade naplaćuju se za cijelo ugovorno razdoblje.

Naknade za korištenje Usluge koje A1 naplaćuje Korisniku, utvrđene su službenim A1 Cjenikom usluga, važećim u vrijeme korištenja Usluge (dalje u tekstu: Cjenik), a koji je dostupan na A1 internetskoj stranici www.A1.hr.

Iznimno od navedenog, prilikom ugovaranja minimalnog obveznog razdoblja trajanja ugovora na cijene iz Cjenika mogu biti ugovoreni posebni popusti te će se mjesečna naknada za korištenje Usluge naplaćivati sukladno ugovorenim iznosima mjesečne naknade.

Radi otklanjanja dvojbi, po isteku minimalnog obveznog razdoblja trajanja ugovora, usluga će se pružati po cijenama utvrđenim Cjenikom.

Korisnik je dužan platiti A1 ugovorenu mjesečnu naknadu za korištenje usluge u iznosu i u skladu s uvjetima plaćanja utvrđenim Ugovorom. Iznimno, ako je to određeno A1 Dokumentacijom naknada za korištenje usluge može biti plaćena i odjednom.



U iznos mjesečne naknade za korištenje Usluge nisu uključeni eventualni dodatni troškovi koji bi mogli nastati po zahtjevu Korisnika u vidu pružanja Usluge (npr. dolazak u poslovne prostorije korisnika i ostali eventualni prateći troškovi).

Način ugovaranja Usluge

Minimalno obvezno trajanje Ugovora	• 12 mjeseci • 24 mjeseca Cijena usluge s obveznim trajanjem pretplatničkog ugovora uključuje i jednokratni iznos implementacije Usluge.
Promjena paketa	• Promjena paketa nije moguća
Otkazivanje	• U slučaju da korisnik otkaže uslugu odnosno ugovor prije isteka ugovorenog minimalno obveznog trajanja ugovora isti je obvezan A1 platiti naknadu za prijevremeni raskid u iznosu preostalih mjesečnih naknada koje bi bile obračunate da je korisnik koristio uslugu do kraja minimalnog obveznog trajanja ugovora. Posljedice otkazivanja: • korisnik gubi pravo na korištenje usluge; • gubitak svih podataka koji se odnose na rad usluge (primjerice: logovi, reporti i slično).
Suspenzija (suspenzija) aktivnih licenci	• A1 može obustaviti uslugu Sigurnosni operativni centar drugoj strani ako druga strana ne plati mjesečnu naknadu ili bilo koju drugu svoju obvezu plaćanja prema Ugovoru ili u slučaju bilo kojeg drugog kršenja Ugovora, pri čemu je također dužna plaćati mjesečne naknade za cijelo vrijeme trajanja suspenzije.



	• Druga strana dužna je platiti mjesečnu naknadu tijekom cijelog ugovorenog razdoblja pretplate. • Tijekom suspenzije Druga stranka neće imati pristup usluzi Sigurnosni operativni centar.
Stanje automatskog obnavljanja minimalnog obveznog trajanja ugovora	• Automatsko obnavljanje uključeno je: • Automatsko obnavljanje UKLJUČENO zadani je status koji druga strana može isključiti (Automatsko obnavljanje ISKLJUČENO) • Licenca se automatski obnavlja po isteku razdoblja pretplate. • Automatsko obnavljanje isključeno: • Licenca se ne obnavlja na kraju razdoblja pretplate • Status licence mijenja se u "suspenzija".

Implementacija usluge

Preduvjet za uvođenje Usluge: Instalirani agenti Sigurnosnog softvera na svim krajnjim uređajima korisnika za učinkovitu zaštitu i nadzor.

Pripremni sastanak (Kickoff Call)

Odgovorne osobe: Security Delivery Manager, predstavnik Korisnika

Opis: Uvodni sastanak za objašnjenje Protokola za uspostavu usluge

Aktivnosti uključuju:

- Definiranje kontakt osoba za incidente (primarni i sekundarni kontakt, način komunikacije – telefon, e-mail).
- Popunjavanje Protokola za uspostavu usluge.
- Dodavanje aplikacija na listu dopuštenih aplikacija i podešavanje politika.

Ishod: Korisnik informiran o ciljevima Protokola za uspostavu usluge; definirane kontakt osobe; kreiran preliminarni popis dopuštenih aplikacija i osnovne politike postavljene.



Završni sastanak i prijelaz u operativnu fazu

Odgovorne osobe: Security Delivery Manager, korisnički tim

Opis: Finalni sastanak za formalnu predaju u operativnu fazu, uz objašnjenje pravila komunikacije i redovnih procedura za rad s SOC timom.

Aktivnosti uključuju:

- Završetak Protokola za uspostavu usluge (whitelistane aplikacije, konačne politike i potrebne procedure za daljnju SOC podršku).
- Dogovor redovitih mjesečnih sastanaka za pregled statusa incidenata, provjeru broja uređaja i opći status zaštite.

Ishod: Korisnik informiran o završetku Protokola za uspostavu usluge, razumije pravila za daljnji rad i komunikaciju s SOC timom; dokumentacija završena i predana korisniku; dogovoreni redoviti mjesečni sastanci.

A1 pruža Uslugu putem Sigurnosnog softvera koji prikuplja informacije s krajnjih uređaja iz IT okoline Korisnika na koje je instaliran Agent. Softver se redovito nadograđuje sukladno novim inačicama i Korisnik u dogovoru s A1 mora omogućiti nadogradnju istog za vrijeme trajanja Ugovora o isporuci Usluge.

U slučaju implementacije Usluge vrijede slijedeći uvjeti:

- a. A1 uspostavlja daljinski pristup isključivo na temelju svakog izričitog prethodnog dopuštenja Korisnika;
- b. A1 u dogovoru s Korisnikom određuje alat za uspostavljanje udaljenog pristupa;
- c. Korisnik je dužan:
 - prije uspostave udaljenog pristupa potrebno je provjeriti identitet SOC Delivery managera ili Sigurnosnog stručnjaka koristeći se razumnim mjerama;
 - upoznati A1 o svim sigurnosnim mjerama i zahtjevima u svezi udaljenog pristupa prije uspostave udaljenog pristupa;
 - omogućiti udaljeni pristup do svih relevantnih sustava koje Korisnik želi zaštititi;
 - izraditi sigurnosne kopije podataka prije uspostave udaljenog pristupa;
 - prije uspostave udaljenog pristupa, obavijestiti svoje zaposlenike koji su uključeni u provođenje Usluge da će A1 uspostaviti vezu s Korisničkim sustavima, i dobiti njihov pristanak i upozoriti ih na uvjete utvrđene u ovoj točki;
 - osigurati da se udaljeni pristup prekine odmah nakon završetka posla.



d. Korisnik je isključivo odgovoran za ispunjavanje obveza iz prethodne točke c. te snosi sve negativne posljedice u slučaju da pojedinačna obveza nije ispunjena ili nije ispunjena ispravno.

e. A1 će biti uključen u implementaciju Usluge putem udaljenog pristupa i osigurati će kvalificirane stručnjake za izvođenje radova u skladu s opće prihvaćenim standardima i najboljim praksama.

f. A1 isključuje bilo kakvu odgovornost za štetu koju je Korisniku prouzročio udaljeni pristup. A1 se obvezuje samo omogućiti udaljeni pristup u skladu s prethodnom točkom e. te sukladno sigurnosnim zahtjevima i mjerama Korisnika.

A1 je isključivo odgovoran za Uslugu u skladu s ovim Uvjetima i Ugovorom. Bilo koja odgovornost A1 za softver, hardver, sustave, mrežu ili resurse Korisnika i usluge koje pružaju svi drugi davatelji usluga na IT okolini Korisnika potpuno je isključena.

Korisnik je dužan redovito poduzimati odgovarajuće preventivne mjere za IT sigurnost i skladištenje podataka, osobito za korištenje sigurnosnog kopiranja što odgovara opsegu i važnosti podataka, osobito u slučaju raskida Ugovora.

Razina pružanja Usluge

A1 pruža Korisniku Uslugu unutar 24/7/365.

Ako proces implementacija Usluge ili njezinog pojedinog dijela nije moguća iz razloga na strani Korisnika (npr. ako Korisnik ne osigurava uvjete za izvršenje kako je utvrđeno Ugovorom), rok će se odgoditi za vrijeme potrebno da Korisnik osigura dogovorene uvjete za provedbu, pri čemu A1 nije odgovoran za kašnjenje.

Rad usluge je uvjetovan:

- uspješna aktivacija A1 Endpoint Protect Complete licence
- Uspješan završetak procesa implementacije Usluge
- dostupnost internet konekcije na lokaciji Korisnika
- Ispravan rad A1 Endpoint Protect usluge.

U slučaju da neki od navedenih uvjeta nije ispunjen Usluga se ne može pružati.

A1 se oslobađa svake odgovornosti ako nisu ispunjeni preduvjeti navedeni u ovim Uvjetima ili je razlog za nemogućnost pružanja Usluge na strani A1 Partnera.

A1 nije dužna obavezan Uslugu Korisniku ako Korisnik nije osigurao neophodnu opremu i/ili tehničku opremu ili druge uvjete u skladu s uputama A1.



Prava i obveze

A1 u okviru ove Usluge ne daje Korisniku nikakva jamstva ili da se na Korisnikovim sustavima, mreži ili imovini ne mogu ostvariti kibernetički rizici i/ili prijetnje u bilo kojem obliku ili da su sustavi, mreža ili imovina Korisnika potpuno sigurni od navedenih kibernetičkih rizika i/ili prijetnji, pa stoga A1 nije odgovoran za navedeno. Prihvaćanjem ovih Uvjeta smatrat će se da je Korisnik potvrdio da je svjestan opisanih rizika te da navedene rizike preuzima u cijelosti. Dodatno, Korisnik prihvaćanjem ovih Uvjeta prihvaća da Usluga može određene kibernetičke prijetnje i/ili rizike ne identificirati odnosno da ne može spriječiti nastanak određenih kibernetičkih prijetnji i/ili rizika.

Korisnik će prije početka i za vrijeme provedbe Usluge obavijestiti A1 u pisanom obliku ako Korisnik koristi opremu (npr. softver i/ili hardver) za koju se primjenjuju pravni, materijalni, proceduralni i/ili slični zahtjevi koji na bilo koji način ograničavaju, sprječavaju, onemogućavaju ili na drugi način mogu utjecati na provođenje Usluge. Korisnik snosi sve moguće negativne posljedice koje proizlaze iz ove obavijesti ili bilo koje nedostatne ili netočne informacije koje je dostavio Korisnik u svezi sa spomenutom opremom.

A1 ima pravo obustaviti pružanje Usluge ako korisnik ne ispunjava svoje obveze iz ovih Uvjeta ili Općih uvjeta poslovanja za ICT usluge. A1 može (ali nije obavezan) upozoriti korisnika na povredu prije obustave pružanja Usluge.

Korisnik ne smije mijenjati, rastavljati, dekonstruirati, dekompilirati, prilagođavati, neovlašteno pristupati, kopirati, vršiti obrnuti inženjering, dekompilirati ili uklanjati njihove dijelove ili na drugi način reproducirati ili mijenjati Sigurnosno rješenje.

Osobni podaci

Pojmovi korišteni u ovim Posebnim uvjetima i odredbama u vezi s obradom osobnih podataka imaju isto značenje kao u Općoj uredbi o zaštiti podataka - Uredba (EU) 2016/679.

Prilikom pružanja Usluge Korisnik djeluje kao voditelj obrade osobnih podataka, a A1 djeluje kao izvršitelj obrade za Korisnika.

U smislu odredbi iz Opće uredbe o zaštiti podataka, Korisnik je Voditelj obrade osobnih podataka (dalje u tekstu: Voditelj obrade) u svrhu implementacije Usluge, dok A1 i A1 Partner svaki djeluju neovisno u ulozi Izvršitelja obrade u smislu Opće uredbe o zaštiti podataka. Obveza informiranja pojedinaca o obradi osobnih podataka pri korištenju



Usluge prema zahtjevima iz članaka 13. i 14. Općih uvjeta Uredbe o zaštiti podataka, isključivo je na strani Korisnika - Voditelja obrade.

Dodatno, Korisnik je obavezan upoznati se s uvjetima obrade osobnih podataka od strane A1 partnera koji su dostupni putem sljedećih poveznica:

- <https://www.sentinelone.com/legal/privacy-notice/>
- <https://www.sentinelone.com/legal/data-protection-addendum/A1>

i Korisnik će međusobna prava vezana uz obradu podataka će odrediti posebnim ugovorom za obradu podataka.

Izmjene i dopune ugovorne dokumentacije i usluga

Korisnik je obavezan o svakoj promjeni podataka o Korisniku, navedenih u Ponudi i/ili Ugovoru (primjerice tvrtka/ime, adresa, e-mail adresa, opseg nad kojim se vrši Usluga, broj krajnjih točaka (engl. end point), kontakt osobe i dr.), obavijestiti A1 bez odlaganja pisanim putem, te snosi odgovornost za svu štetu nastalu uslijed neispunjenja ove obveze.

Korisnik se obvezuje da će se Uslugom koristiti isključivo za vlastite potrebe, odnosno, da Uslugu neće ustupati u cijelosti ili djelomično trećima na korištenje bez prethodnog pisanog odobrenja A1.

Korisnik je obavezan suzdržavati se od bilo kakvih aktivnosti koje bi mogle dovesti do povrede cjelovitosti, sigurnosti i dostupnosti Usluge. U slučaju da Korisnik utvrdi da je cjelovitost i/ili sigurnost Usluge ugrožena, dužan je bez odgađanja o tome obavijestiti A1.

Promjena iznosa mjesečne naknade

A1 zadržava pravo promjene iznosa mjesečne naknade. U slučaju promjene iznosa mjesečne naknade, a za Usluge koje su predmet ugovora, A1 će pisanim putem obavijestiti Korisnika o novim iznosima mjesečne naknade, i to na kontakte navedene na u Ugovoru. Primjena novih iznosa mjesečne naknade nastupit će trideset (30) dana nakon slanja obavijesti. Korisnik ima pravo otkazati ugovor po dostavi obavijesti ukoliko ne želi nastaviti ugovorni odnos po novim uvjetima.

Završne odredbe

Za rješavanje svih ostalih pitanja vezanih uz korištenje Usluga A1 i odnosa A1 i Korisnika primjenjuju se Opći uvjeti poslovanja A1 Hrvatska d.o.o. za ICT usluge, koji su dostupni na internetskoj stranici www.A1.hr.



| A¹ Business

A1 Hrvatska d.o.o.
Vrtni put 1
HR - 10000 Zagreb
A1.hr

A1 zadržava pravo izmjene ovih Uvjeta korištenja, o čemu će korisnici biti obaviješteni putem web stranice www.A1.hr.

Ovi Uvjeti korištenja u primjeni su od 21.02.2025.

A1 Hrvatska d.o.o.