



**| A<sup>1</sup> Business**

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

# **Posebni uvjeti korištenja usluge A1 Endpoint Protect**



A1 Hrvatska d.o.o., Vrtni put 1, 10000 Zagreb (dalje u tekstu: A1 ili A1 Hrvatska), omogućuje korištenje usluge A1 Endpoint Protect (dalje u tekstu: Usluga) u okviru svojih aktivnosti i u skladu, Općim uvjetima poslovanja za ICT usluge (dalje u tekstu: Opći uvjeti), ovim Posebnim uvjetima za Uslugu (dalje u tekstu: Posebni uvjeti), Posebnim uvjetima korištenja portala Cloud Market, A1 Dokumentacijom.

Ovi Posebni uvjeti uključuju potrebne informacije o radu i korištenju Usluge i obvezuju svakog korisnika usluge (dalje u tekstu: Korisnik).

Opći uvjeti, Posebni uvjeti, Posebni uvjeti korištenja portala Cloud Market, opis Usluge, aktualna ponuda i cijene te drugi važni dokumenti i informacije dostupni su na [www. A1.hr](http://www.A1.hr).

### **Predmet uvjeta korištenja**

Predmet ovih Posebnih uvjeta korištenja (dalje u tekstu: Uvjeti) je usluga A1 Endpoint Protect (dalje u tekstu: Usluga).

Usluga uključuje:

- instalaciju, konfiguraciju i održavanje agenata na krajnjim točkama
- rješavanje problema ako agent prestane raditi
- redovita ažuriranja i te tehničku podršku za Korisnike

Cilj je osigurati neprekidan rad Usluge uz minimalno opterećenje za Korisnika.

Osim ovim Uvjetima, pružanje Usluge uređeno je i dokumentima 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 Partnera.

### **Pojmovi i definicije**

Sljedeći pojmovi koji se koriste u ovim Posebnim uvjetima imaju sljedeća značenja:

**Radno vrijeme:** radno vrijeme A1 je od 8:00 do 16:00 sati na radni dan, osim ako se u Ugovoru ne dogovori drugo radno vrijeme od slučaja do slučaja.

**Radni dan:** je svaki radni dan u tjednu, odnosno od ponedjeljka do petka, osim državnih praznika i neradnih dana u Hrvatskoj.

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

**Paket:** je individualni plan A1 Endpoint Protect (npr. Core, Control, Complete) koji podrazumijeva odgovarajuću licencu A1 Partnera te određenu razinu usluge.



**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.

**Softver:** je SentinelOne Endpoint Security softverski alat (platforma odnosno sigurnosno rješenje) koji omogućuje zaštitu IT infrastrukture, nadzor nad sigurnosnim prijetnjama i upravljanje sigurnosnim politikama, čiji je opis dostupan na sljedećoj web adresi: <https://www.sentinelone.com/why-sentinelone/>

**Upravljeni servisi:** usluge su koje A1 pruža Korisniku u okviru svakog paketa Usluge. Sadržaj, prava i obveze A1 i Korisnika u odnosu na Upravljeni servis određeni su A1 Dokumentacijom.

Značenje pojedinih izraza koji se koriste u ovim Posebnim uvjetima može se navesti i u drugim točkama ovih Posebnih uvjeta.

### **Način 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.

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,
- 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.

Mjesečna naknada za korištenje usluge naplaćuje se u iznosu razmjernom broju dana korištenja usluge u pojedinom mjesecu.

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](http://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**

<b>Minimalno obvezno trajanje Ugovora</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 1 mjesec</li><li>• 12 mjeseci</li><li>• 24 mjeseca</li></ul>
<b>Promjena paketa</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Promjena paketa moguća je samo u svrhu nadogradnje funkcionalnosti u paketu.</li></ul>
<b>Otkazivanje</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• U slučaju da Korisnik otkáže 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.</li></ul> <p>Posljedice otkazivanja:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Korisnik gubi pravo na korištenje usluge;</li><li>• gubitak svih podataka koji se odnose na rad usluge (primjerice: logovi, reporti i slično).</li></ul>
<b>Suspenzija (suspenzija) aktivnih licenci</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• A1 može obustaviti Uslugu 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.</li><li>• Druga strana dužna je platiti mjesečnu naknadu tijekom cijelog ugovorenog razdoblja pretplate.</li><li>• Tijekom suspenzije Druga stranka neće imati pristup Usluzi.</li></ul>
<b>Stanje automatskog obnavljanja minimalnog obveznog trajanja ugovora</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Automatsko obnavljanje uključeno je:<ul style="list-style-type: none"><li>• Automatsko obnavljanje <b>UKLJUČENO</b> zadani je status koji druga strana može isključiti (Automatsko obnavljanje <b>ISKLJUČENO</b>)</li><li>• Licenca se automatski obnavlja po isteku razdoblja pretplate.</li></ul></li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>Automatsko obnavljanje isključeno:<ul style="list-style-type: none"><li>Licenca se ne obnavlja na kraju razdoblja pretplate</li><li>Status licence mijenja se u "suspenzija".</li></ul></li></ul>
--	---

### Paketi

Usluga je dostupna korisnicima putem tri različita paketa: Core, Control i Complete.

Detaljan opis paketa dostupan je na: <https://www.sentinelone.com/>.

### Funkcionalnosti paketa

Paketi	Core	Control	Complete
Zaštita uređaja za Windows i macOS	✓	✓	✓
Napredna zaštita uređaja s antivirusom sljedeće generacije koji koristi statičku analizu i analizu umjetne inteligencije ponašanja	✓	✓	✓
Mogućnost automatskog vraćanja uređaja u stanje prije napada jednim klikom	✓	✓	✓
Rehabilitacija uređaja i povratak u stanje prije napada, brza i jednostavna mogućnost oporavka šifriranih ili virusom izbrisanih datoteka.	✓	✓	✓
Značajke upravljanja paketima: Upravljanje uređajima, upravljanje vatrozidom, daljinski pristup nadziranim uređajima		✓	✓
Analiza dokumenata, otkrivanje prijetnji u njima priloženim datotekama, datotekama preuzetim s Interneta	✓	✓	✓
Otkrivanje i zaštita od dnevnih, mrežnih i izvanmrežnih napada/informacija o napadima sadržana je u sredstvu instaliranom na uređaju	✓	✓	✓
Identifikacija i analiza odstupanja od standardnog ponašanja Korisnika	✓	✓	✓
Uvođenje izolacije i karantene zaraženog uređaja u mrežu tako da ne može zaraziti cijelu mrežu	✓	✓	✓
Otkrivanje ranjivosti softvera s kojim uređaji rade i upravljanje njima	✓	✓	✓



Popis aplikacija i uobičajenih ranjivosti		✓	✓
EDR kontrola i potpuna povijest napada s identifikacijom uzroka		✓	✓
EDR kontrola također u šifriranom prometu		✓	✓
ERR analitika koja prikuplja i analizira informacije o sigurnosnim prijetnjama s računalskih radnih stanica		✓	✓
Početa konfiguracija i instalacija usluge na temelju unaprijed definiranih sigurnosnih pravila	✓	✓	✓
XDR zaštita			✓
Sveobuhvatan pristup sigurnosti putem integracije podataka i korelacije u više sigurnosnih slojeva, uključujući krajnje točke, mreže, oblak i e-poštu.			✓
Holistički prikaz sigurnosti tvrtke ili ustanove praćenjem aktivnosti i ponašanja sustava na svim domenama i resursima.			✓
Napredna analitika i algoritmi strojnog učenja za prepoznavanje i određivanje prioriteta prijetnji.			✓
Podrška za vrijeme trajanja ugovora	✓	✓	✓
Upravljeni servisi (promjene i ažuriranja sigurnosnih pravila)		✓ 2MH	✓ 4MH
Čuvanje podataka o prijetnjama			14 dana
Čuvanje podataka o malicioznim prijetnjama			365 dana

### Implementacija Usluge

A1 je ovlašten od A1 Partnera za preprodaju licenci za softver na području Hrvatske i pružanje upravljanih servisa kao pružatelj upravljanih sigurnosnih usluga (MSSP – engl. managed security service provider).

Korištenje i rad Softvera, uključujući ograničenja korištenja Softvera, jamstava te režim zaštite prava intelektualnog vlasništva, podliježe licenci i drugim uvjetima A1 Partnera koji su dostupni na sljedećoj web adresi: <https://www.sentinelone.com/legal/>.

Za kvalitetu pružene usluge A1 ne daje veća jamstva od onih koja daje A1 Partner.

Prije početka korištenja Usluge, Korisnik je obavezan iz svojih sustava i uređaja ukloniti sve postojeće antivirusne zaštite, nezakoniti softver i bilo koji drugi softver ili hardver koji na



bilo koji način ograničava, sprječava, onemogućuje ili na drugi način utječe na korištenje Usluge.

A1 će za Korisnika izraditi korisnički profil na mrežnoj nadzornoj ploči SentinelOne Service Management dodjeljujući ugovorene licence. A1 će omogućiti Korisniku pristup softverskim agentima instaliranim na krajnjim točkama Korisnika (krajnjim uređajima) koje Korisnik želi zaštititi, kao što su prijenosna računala, stolna računala, poslužitelji, ali ne i mobilni uređaji (dalje u tekstu: uređaji). Korisnik sam vrši instalaciju A1 softverskih agenata na svoje uređaje. A1 će Korisniku dati upute o instaliranju softverskih agenata.

Kao dio početnog postavljanja Usluge, A1 će Korisniku aktivirati Standardnu sigurnosnu politiku za sve softverske agente koja je detaljno određena A1 Dokumentacijom.

A1 će, u razumnom roku, na pisani zahtjev Korisnika, poslan elektroničkom poštom na adresu [endpointprotect@a1.hr](mailto:endpointprotect@a1.hr), izvršiti potrebne radnje radi odgovarajuće izmjene sigurnosne politike.

A1 nije odgovoran za:

- neovlašteni pristup podacima Korisnika od strane trećih osoba (npr. ako Korisnik otkrije podatke o svom korisničkom računu bilo kojoj trećoj osobi);
- uništavanje ili gubitak korisničkih podataka.

Za potrebe instalacije i korištenja softvera Korisnik mora ispuniti određene tehničke i systemske zahtjeve koji su određeni A1 Dokumentacijom.

### **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 Softver.

### **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 PartnerA1 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 obvezan 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 obvezan 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](http://www.A1.hr).

A1 zadržava pravo izmjene ovih Uvjeta korištenja, o čemu će korisnici biti obaviješteni putem web stranice [www.A1.hr](http://www.A1.hr).

Ovi Uvjeti korištenja u primjeni su od 03.02.2025.

A1 Hrvatska d.o.o.