

Opšti uslovi pružanja usluga

v0.1 nacrt · jul 2026

Opšti uslovi pružanja usluga — Innovatica

NACRT — JOŠ NIJE ZA UPOTREBU SA KLIJENTIMA. Dokument je pripremljen po uzoru na industrijske standarde za ugovore o AI i data uslugama. **Pre predstavljanja ili potpisivanja sa bilo kojim klijentom mora ga pregledati i prilagoditi kvalifikovani advokat sa licencom u Republici Srbiji.** Stavke u uglastim zagradama su mesta koja se popunjavaju po angažmanu.

1. Ugovorne strane i predmet

1.1. Ovi Opšti uslovi pružanja usluga ("**Uslovi**") uređuju svaku uslugu koju **Innovatica** [puno poslovno ime, matični broj, PIB, sedište] ("**Pružalac**") pruža klijentu označenom u prihvaćenoj Ponudi ("**Klijent**").

1.2. Ugovor između Pružaoca i Klijenta čine, po redosledu prvenstva: (a) potpisana Ponuda ili narudžbenica sa opisom usluga, naknada i eventualnih odstupanja; (b) Ugovor o obradi podataka o ličnosti (aneks — DPA), kada se obrađuju podaci o ličnosti; (c) ovi Uslovi. Odredba nižeg dokumenta ne menja viši, osim ako to izričito ne navodi.

1.3. Pružalac isporučuje softverske usluge zasnovane na sopstvenoj platformi, uključujući — u zavisnosti od Ponude — AI asistente za znanje i chat agente, veb aplikacije, prikupljanje i analizu javno dostupnih podataka sa interneta (uključujući analizu konkurencije), izveštavanje, kao i prateće podešavanje, hosting i održavanje ("**Usluge**").

2. Način izgradnje i isporuke Usluga

2.1. Usluge su konfiguracije Pružaočeve platforme za višekratnu upotrebu. Pružalac može u svakom trenutku menjati internu implementaciju, način hostovanja, komponente i alate Usluga, pod uslovom da ugovorena funkcionalnost i eventualno ugovoreni nivoi usluge ostanu očuvani.

2.2. Funkcionalne izmene koje Klijent zahteva izvan prihvaćene Ponude ugovaraju se pisanim putem kao izmene obima i mogu nositi dodatnu naknadu.

2.3. Ako Ponudom nije drugačije određeno, Usluge se pružaju na daljinu, u redovno radno vreme Pružaoca, bez garantovanog nivoa dostupnosti. Kada se dostupnost ili vreme odziva ugovore, navode se u Ponudi i važe samo za komponente pod neposrednom kontrolom Pružaoca.

3. Obaveze Klijenta

3.1. Klijent blagovremeno obezbeđuje materijale, informacije, pristupe i odluke razumno potrebne za Usluge (npr. sadržaj za bazu znanja, brend materijale, pristup domenu/DNS-u, kontakt osobe).

3.2. Klijent garantuje da su materijali i instrukcije koje dostavlja zakoniti, da poseduje prava potrebna za njihovu ugovorenu upotrebu, kao i da je njegovo korišćenje Usluga u skladu sa propisima i uslovima korišćenja svake treće usluge koju Klijent traži da Pružalac koristi ili prati.

3.3. Klijent odgovara za način na koji njegovi krajnji korisnici koriste komponente Usluga okrenute korisnicima, u granicama koje strane ugovore i zakon dozvoljava.

4. Naknade i plaćanje

4.1. Naknade, dinamika fakturisanja i eventualne komponente zavisne od potrošnje navode se u Ponudi. Ako nije drugačije određeno, naknade su iskazane bez PDV-a, fakture dospevaju u roku od [15] dana, a pretplatničke naknade plaćaju se unapred.

4.2. Plaćeni periodi sa popustom za avansno plaćanje ne vraćaju se, osim kada ovi Uslovi ili prinudni propisi predviđaju drugačije.

4.3. Ako je neosporena faktura u docnji dužoj od [30] dana, Pružalac može, nakon pisane opomene, obustaviti Usluge do plaćanja; obračunava se zakonska zatezna kamata.

5. Trajanje i raskid

5.1. Pretplate traju period naveden u Ponudi i produžavaju se na isti period, osim ako jedna strana najkasnije [30] dana pre isteka pisanim putem obavesti drugu da ne produžava. Jednokratni angažmani prestaju isporukom.

5.2. Svaka strana može raskinuti ugovor zbog bitne povrede koja nije otklonjena u roku od [15] dana od pisanog upozorenja, odnosno odmah kada otklanjanje nije moguće.

5.3. Po prestanku ugovora Pružalac će, po izboru Klijenta i u roku od [30] dana, vratiti ili obrisati podatke Klijenta u skladu sa DPA aneksom i obezbediti razuman završni izvoz podataka Klijenta u uobičajenom mašinski čitljivom formatu. Naknade dospele do dana prestanka ostaju plative.

6. Intelektualna svojina

6.1. Pružalac zadržava sva prava na svojoj platformi, modulima za višekratnu upotrebu, alatima, znanju i iskustvu (know-how), šablonima, promptovima i svakom generičkom unapređenju nastalom tokom pružanja Usluga, uključujući unapređenja podstaknuta korišćenjem od strane Klijenta. Ugovorom se ne prenosi svojina na platformi.

6.2. Klijent zadržava sva prava na podacima, sadržaju i materijalima koje dostavlja. Klijent daje Pružaoocu licencu potrebnu da ih hostuje i obrađuje radi pružanja Usluga.

6.3. Isporuke izrađene posebno za Klijenta (npr. izveštaji, konfigurisane aplikacije, generisani dokumenti) licenciraju se Klijentu — neekskluzivno, bez teritorijalnog ograničenja, trajno za interne poslovne potrebe — po potpunoj isplati, ne obuhvatajući platformu i module, koji ostaju Pružaočevi i dostupni su za vreme trajanja pretplate.

6.4. Povratne informacije i predloge Pružalac može koristiti bez ograničenja i naknade.

7. Zavisnost od trećih strana

7.1. Usluge zavise od servisa i platformi izvan kontrole Pružaoaca, uključujući naročito: cloud infrastrukturu (Microsoft Azure), pružaoce AI modela (npr. Anthropic, Microsoft), servise za komunikaciju i isporuku e-pošte, izvorne veb sajtove i društvene platforme čiji javno dostupan sadržaj Klijent traži da se

prikuplja ili prati (npr. Instagram, Google, sajтови konkurenata), kao i sisteme samog Klijenta ("Zavisnosti od trećih strana").

7.2. Zavisnosti od trećih strana menjaju se bez najave: pružaoci menjaju ili gase API-je i modele, menjaju cene, uslove, ograničenja i ponašanje izlaza, menjaju strukturu sajtova i mogu blokirati, usporiti ili degradirati automatizovan pristup. **Pružalac ne kontroliše Zavisnosti od trećih strana, ne garantuje za njih, i ne odgovara za nedostupnost, degradaciju, promene izlaza ili praznine u podacima u Uslugama u meri u kojoj su prouzrokovane promenom, otkazom ili odlukom treće strane.**

7.3. Kada promena kod treće strane prekine ili degradira Uslugu, Pružalac bez odlaganja obaveštava Klijenta i ulaže komercijalno razumne napore da Uslugu povрати ili prilagodi. Prilagođavanje koje zahteva značajan dodatni inženjering (npr. izvorna platforma ukine pristup na koji se Usluga oslanja) ugovara se kao izmena obima; ako komercijalno razumno prilagođavanje ne postoji, svaka strana može raskinuti pogođenu Uslugu uz srazmeran povraćaj unapred plaćenih, a neisporučenih naknada, kao jedino pravno sredstvo.

7.4. Prikupljanje javno dostupnih podataka sa interneta vrši se uz tehničku umerenost (ograničenja učestalosti, robots konvencije gde je primenljivo). Klijent — koji bira izvore i svrhe — garantuje da su prikupljanje i njegova upotreba rezultata zakoniti u njegovoj jurisdikciji; Pružalac može odbiti ili obustaviti prikupljanje sa izvora koje razumno smatra nezakonitim ili zabranjenim.

8. Sadržaj generisan veštačkom inteligencijom

8.1. Delovi Usluga proizvode sadržaj korišćenjem modela veštačke inteligencije. AI izlaz je probabilistički: može biti nepotpun, zastareo ili netačan, a identičan ulaz može dati različite izlaze, uključujući i nakon ažuriranja modela od strane trećih pružalaca.

8.2. AI izlaz **nije** stručni savet (medicinski, pravni, finansijski, poreski niti drugi regulisani savet) i ne predstavlja se kao činjenica. Klijent pregleda AI izlaz pre oslanjanja na njega ili objavljivanja i odgovoran je za ljudski nadzor primeren svojoj upotrebi.

8.3. Kada Ponuda obuhvata AI asistente okrenute krajnjim korisnicima, strane ugovaraju obim asistenta i napomene koje se prikazuju krajnjim korisnicima; ugovorene zaštitne mere (granice persone, oblasti odbijanja, ograničenja korišćenja) deo su konfiguracije Usluge.

8.4. Pružalac ne garantuje da je AI izlaz slobodan od prava trećih lica, a upotreba AI izlaza u proizvodima ili marketingu Klijenta vrši se po diskreciji i na rizik Klijenta, u skladu sa tačkom 10.

9. Poverljivost

9.1. Svaka strana štiti nejavne poslovne, tehničke i komercijalne informacije druge strane najmanje pažnjom kojom štiti sopstvene poverljive informacije, koristi ih samo za potrebe ugovora i otkriva samo osoblju i podizvođačima vezanim poverljivošću — dok god su informacije poverljive, i nakon prestanka ugovora.

9.2. Poverljivost ne obuhvata informacije koje su javne bez povrede, samostalno razvijene, zakonito primljene od trećeg lica, ili koje se moraju otkriti po zakonu ili nalogu nadležnog organa (uz obaveštenje kada je dozvoljeno).

10. Garancije, ograničenja i odgovornost

10.1. Pružalac pruža Usluge profesionalno, pažnjom dobrog privrednika odnosno dobrog stručnjaka, i u bitnoj saglasnosti sa Ponudom.

10.2. Osim izričito navedenog, i u najvećoj meri dozvoljenoj zakonom, Usluge se pružaju bez daljih garancija — uključujući podobnost za određenu svrhu, neprekidan rad, ili tačnost AI izlaza i podataka prikupljenih iz izvora trećih strana (tačke 7 i 8).

10.3. **Ograničenje odgovornosti.** U najvećoj meri dozvoljenoj zakonom, ukupna odgovornost svake strane po osnovu ili u vezi sa ugovorom ograničena je na naknade koje je Klijent platio za Usluge u [12] meseci koji prethode događaju iz kog odgovornost proističe, i nijedna strana ne odgovara za izmaklu dobit, izgubljeni prihod, gubitak podataka (izvan ugovorenih obaveza Pružaoca u pogledu rezervnih kopija), niti za posrednu ili posledičnu štetu.

10.4. Ograničenja iz tačke 10.3 ne važe kada se odgovornost ne može ograničiti po prinudnim propisima Republike Srbije — uključujući odgovornost za štetu prouzrokovanu namerno ili krajnjom nepažnjom (čl. 265 Zakona o obligacionim odnosima), smrt ili telesnu povredu — niti na obaveze plaćanja Klijenta ili povredu tačke 9.

10.5. Klijent obeštećuje Pružaoca za zahteve trećih lica proistekle iz materijala, instrukcija, izbora izvora ili nezakonite upotrebe Usluga od strane Klijenta. Pružalac će braniti Klijenta od zahteva da sama platforma Pružaoca (ne obuhvatajući materijale Klijenta, modele trećih strana i AI izlaz korišćen suprotno tački 8) povređuje prava intelektualne svojine trećih lica, u granicama iz tačke 10.3.

11. Zaštita podataka o ličnosti

Kada Pružalac obrađuje podatke o ličnosti u ime Klijenta, primenjuje se DPA aneks koji čini sastavni deo ugovora. Uloge: Klijent je rukovalac, Pružalac je obrađivač, u smislu Zakona o zaštiti podataka o ličnosti ("ZZPL") i, kada je primenljivo, GDPR-a.

12. Viša sila

Nijedna strana ne odgovara za neizvršenje prouzrokovano događajima izvan njene razumne kontrole (elementarne nepogode, rat, akti vlasti, prekidi internet infrastrukture ili napajanja i slično). Pogođena strana obaveštava drugu i umanjuje posledice; ako viša sila traje duže od [60] dana, svaka strana može raskinuti pogođene Usluge.

13. Završne odredbe

13.1. **Merodavno pravo i nadležnost.** Na ugovor se primenjuje pravo Republike Srbije. Za sporove koji se ne reše mirnim putem nadležan je stvarno nadležni sud u [Beogradu].

13.2. Nijedna strana ne može ustupiti ugovor bez saglasnosti druge, koja se ne može neosnovano uskratiti; Pružalac može ustupiti ugovor pravnom sledbeniku svog poslovanja uz obaveštenje.

13.3. Pružalac može navoditi ime i logotip Klijenta kao referencu, osim ako Ponuda ne odredi drugačije.

13.4. Izmene moraju biti u pisanoj formi (uključujući e-poštu koju obe strane potvrde). Ako je pojedina odredba nevažeća, ostale ostaju na snazi, a nevažeća se zamenjuje važećom najbližom po dejstvu.

13.5. Ovi Uslovi sačinjeni su u srpskoj i engleskoj verziji; **u slučaju neslaganja merodavna je srpska verzija.**

Dokument: zigg_doc_client_terms · Interni nacrt Innovatica-e. Verzija i datum na naslovnoj strani. Izmene dokumenta prate changelog disciplinu repozitorijuma.

