

Uprava društva RATHMANN d.o.o., sa sjedištem u Grebenska 19, Dubrovnik, OIB: 74003043112, dana 3. Kolovoza 2026. godine donosi sljedeće:

OPĆE UVJETE PRUŽANJA USLUGA

1. OSNOVNE ODREDBE

1.1. Predmet Općih uvjeta

Tvrtka Rathmann d.o.o. (dalje: Rathmann) pruža Korisnicima usluge podrške i održavanja za vlastiti poslovno-informacijski sustav Framework, uključujući njegovu klijentsku inačicu F4B, te za ostala softverska rješenja koja je Korisnik ugovorio s Rathmannom. Ovi Opći uvjeti pružanja usluga (dalje: Opći uvjeti) primjenjuju se na svakog Korisnika koji sklopi Ugovor s Rathmannom ili prihvati ponudu koja se poziva na ove Opće uvjete.

1.2. Korisnici

Opći uvjeti odnose se isključivo na poslovne subjekte. Korisnici se ne smatraju potrošačima u smislu Zakona o zaštiti potrošača, a ovi Opći uvjeti uređuju njihova prava, obveze i odgovornosti prema Rathmannu.

1.3. Izmjene Općih uvjeta

Rathmann zadržava pravo izmjene ili dopune Općih uvjeta. Svi Korisnici će o izmjenama biti obaviješteni e-poštom ili putem izdanog računa. Ako Korisnik u roku od 3 (tri) dana od primitka obavijesti ne izjavi pisani prigovor na izmjenu ili ako u međuvremenu nastavi koristiti usluge (odnosno podmiri redovni mjesečni račun), izmjena će se smatrati prihvaćenom.

1.4. Trajanje primjene

Opći uvjeti vrijede za sve isporuke usluga tijekom trajanja poslovnog odnosa s Korisnikom, uključujući buduće narudžbe, osim ako je ugovorom drugačije ugovoreno.

1.5. Odvojivost odredbi

Ako se bilo koja odredba ovih Općih uvjeta utvrdi ništavnom, nevaljalom ili neprovedivom, takva okolnost neće utjecati na valjanost ostalih odredbi koje ostaju na snazi. Ugovorne strane će nevažeću odredbu nastojati zamijeniti odredbom koja najbliže odgovara njezinoj izvornoj svrsi.

1.6. Pojmovi

Sljedeći pojmovi imaju sljedeće značenje, osim ako iz konteksta ili posebne pogodbe ne proizlazi drugačije:

Ispisana verzija ovog dokumenta nije važeća !

Pojam	Značenje
Ugovor	Ugovor o pružanju usluga podrške i održavanja sklopljen između Rathmanna i Korisnika ili prihvaćena ponuda Rathmanna koja se poziva na ove Opće uvjete
Korisnik	Poslovni subjekt koji je stekao pravo korištenja Aplikacija i koristi usluge Rathmanna
Rathmann / Davatelj usluga	Rathmann d.o.o. (Dubrovnik, 74003043112)
Aplikacije	Softverska rješenja za koja je Korisnik stekao pravo korištenja (Framework, F4B i dr.)
Usluge	Usluge podrške i održavanja opisane u poglavlju 3. ovih Općih uvjeta
Ugovorene usluge	Usluge uključene u redovnu naknadu prema Ugovoru/licenci
Rad izvan opsega	Rad koji nije obuhvaćen Ugovorenim uslugama, a obračunava se posebno na temelju ponude i narudžbenice Korisnika
Atlas Helpdesk	Sustav za prijavu i praćenje statusa korisničkih zahtjeva
Radni dan / Radno vrijeme	Radni dani i radno vrijeme Rathmanna
Narudžbenica	Dokument kojim Korisnik potvrđuje prihvatanje ponude za rad izvan opsega
Viša sila	Nepredvidiv događaj izvan kontrole mjerodavne Ugovorne strane

1.7. Odnos licence i ugovora o podršci

Stjecanje prava korištenja Aplikacije (licenca) i Ugovor o pružanju usluga podrške i održavanja predstavljaju odvojene pravne osnove. Prestanak ili raskid Ugovora o pružanju usluga podrške i održavanja ne utječe na već stečeno pravo korištenja licencirane verzije Aplikacije koja je Korisniku isporučena do dana prestanka, sukladno poglavlju 11. ovih Općih uvjeta.

2. NARUČIVANJE USLUGA

2.1. Način prijave

Korisnik zahtjeve za pružanjem Usluga podnosi Rathmannu pisanim putem – kroz Atlas Helpdesk ili e-poštom na support@rathmann.hr. Zahtjev zaprimljen na drugi način (npr. izravno nekom

Ispisana verzija ovog dokumenta nije važeća !

zaposleniku) mora se naknadno unijeti u Atlas Helpdesk kako bi se smatrao formalno zaprimljenim.

2.2. Iznimka – hitni/kritični slučajevi

Za zahtjeve koji odgovaraju prioritetu Kritično (v. poglavlje 3.4.), Korisnik iznimno može zahtjev prijaviti i usmeno, telefonskim putem. Rathmann će takav zahtjev unijeti u Atlas Helpdesk najkasnije po zaprimanju.

2.3. Rad izvan opsega

Ako Korisnik zahtijeva rad koji nije obuhvaćen Ugovorenim uslugama, Rathmann će na temelju opisa u zahtjevu Korisniku dostaviti ponudu za realizaciju predmetnog rada. Rad izvan opsega započinje tek nakon što Korisnik ponudu prihvati narudžbenicom.

2.4. Odbijanje/obustava rada bez prihvaćene ponude

Ako Korisnik ne prihvati dostavljenu ponudu u razumnom roku, Rathmann će obustaviti daljnje aktivnosti po tom zahtjevu i zatvoriti odgovarajući ticket u Atlas Helpdesku.

2.5. Narudžbenica

Narudžbenica se poziva na prethodno dostavljenu ponudu i može se dostaviti e-poštom ili poštom. Smatra se obvezujućom od trenutka kada je Rathmann zaprimi, pod uvjetom da je u skladu s uvjetima ponude.

3. USLUGE I RAZINA USLUGE

3.1. Opis usluge

Framework je integrirani, procesno orijentirani poslovno-informacijski sustav (ERP – *Enterprise Resource Planning*) namijenjen vođenju poslovanja na jednom mjestu. F4B predstavlja klijentsku (desktop) inačicu istog sustava, nad istom bazom podataka.

3.2. Način isporuke

Svaki Korisnik koristi vlastitu, zasebnu instancu i bazu podataka rješenja: usluga se ne pruža kao zajednička (multi-tenant) platforma.

3.3. Dostupnost

Usluge se pružaju radnim danom od 8:00 do 16:00 h, osim ako je Ugovorom drugačije određeno.

3.4. Podrška izvan radnog vremena (24/7)

Pružanje usluga podrške izvan ugovorenog SLA razdoblja, uključujući 24/7 podršku, dežurstvo izvan radnog vremena te dežurstvo tijekom vikenda i blagdana, nije obuhvaćeno redovnim opsegom usluga. Takve se usluge ugovaraju zasebno te se obračunavaju sukladno važećem cjeniku ili posebno ugovorenim uvjetima.

Ispisana verzija ovog dokumenta nije važeća !

3.5. Razina usluge (SLA):

Prioritet	Opis	Odaziv	Rješavanje	Napomena
P1 – Kritičan	Pad cijelog sustava; primarna djelatnost blokirana; nema zaobilaznog rješenja.	Do 2 sata	Do 8 sati (ili privremeno rješenje)	Eskalacija prema voditelju projekta
P2 – Visok	Ključne funkcije rade otežano; ili bitni funkcionalni moduli imaju potpuni zastoj.	Do 4 sata	Do 24 sata	Primjenjivo na dane predaje izvještaja
P3 – Srednji	Sustav radi, ali određeni dio (npr. izvještaj) ne funkcionira. Postoji zaobilazno rješenje.	Do 8 sati	Do 3 radna dana	P1→P3 ako postoji workaround
P4 – Nizak	Kozmetičke izmjene, upiti za pojašnjenje, manji nedostaci koji ne utječu na poslovanje.	Do 24 sata	Sljedeći produkcijski sprint / po dogovoru	Planira se u redovnom sprintu

3.6. Ostala rješenja

Ako je Korisnik ugovorio i druga softverska rješenja Rathmanna, ista razina usluge primjenjuje se i na njih, osim ako je Ugovorom izričito drugačije određeno.

3.7. Prednost ugovorenog SLA

Ako je s Korisnikom posebno ugovoren drugačiji SLA, taj SLA ima prednost pred vrijednostima iz članka 3.4.

3.8. Eskalacija

Ako zahtjev nije riješen u okviru ciljanog vremena, Korisnik ga može eskalirati putem telefona - 099 2000 229

4. CIJENE I NAKNADE ZA RAD IZVAN OPSEGA

4.1. Naknada za ugovorene usluge

Cijena odnosno naknada za korištenje Aplikacija i za ugovorene usluge određena je Ugovorom ili licencnim uvjetima sklopljenim s Korisnikom, neovisno o broju korisnika koji uslugu koriste na strani Korisnika.

Ispisana verzija ovog dokumenta nije važeća !

4.2. Rad izvan opsega

Rad koji nije obuhvaćen ugovorenim opsegom usluga naplaćuje se posebno, isključivo na temelju pojedinačne ponude koju Rathmann dostavlja Korisniku, a koju Korisnik prihvća narudžbenicom. Rathmann ne održava opći cjenik radnog sata za rad izvan opsega – cijena i uvjeti definiraju se za svaki zahtjev posebno, ovisno o opsegu i složenosti traženog rada.

4.3. Sadržaj ponude

Ponuda za rad izvan opsega sadrži najmanje: opis rada koji će se izvesti, procjenu potrebnog vremena odnosno roka realizacije te ukupnu cijenu ili način obračuna.

4.4. Rad bez prethodno prihvaćene ponude.

Rathmann ne započinje rad izvan opsega prije nego Korisnik prihvati ponudu narudžbenicom, osim ako je drugačije izričito dogovoreno za konkretan slučaj.

4.5. Putni i ostali troškovi

Ako se rad izvan opsega izvodi na lokaciji Korisnika, Korisniku se dodatno obračunavaju stvarni putni troškovi i eventualni troškovi smještaja te je u takvim situacijama potrebno troškove obračunati u okviru ponude.

5. UVJETI PLAĆANJA

5.1. Izdavanje računa

Rathmann izdaje Korisniku račun za isporučene Usluge - zasebno za Ugovorene usluge i zasebno za rad izvan opsega (ako je bilo takvog rada u obračunskom razdoblju).

5.2. Rok plaćanja

Korisnik je dužan podmiriti poslani račun u roku dospjeća navedenom u ugovoru ili u ponudi/narudžbenici uplatom na transakcijski račun Rathmanna naveden na računu, uz poziv na broj naveden na računu.

5.3. Dostava računa

Račun se dostavlja Korisniku elektroničkim putem, u obliku e-računa.

5.4. PDV

Porez na dodanu vrijednost iskazuje se na računu zasebno, u skladu s važećim propisima.

5.5. Ustupanje potraživanja

Korisnik ne smije, bez prethodne pisane suglasnosti Rathmanna, ustupati trećim osobama prava i obveze iz Ugovora, uključujući vlastita dugovanja prema Rathmannu.

Ispisana verzija ovog dokumenta nije važeća !

6. OBVEZE KORISNIKA I RATHMANNA

6.1. Obveze Rathmanna

Rathmann će prilikom pružanja Usluga:

- pružati Usluge sukladno Ugovoru i ovim Općim uvjetima;
- osigurati osoblje sa stručnim znanjem potrebnim za pružanje pojedinih Usluga;
- postupati u skladu s pravilima struke i pažnjom dobrog gospodarstvenika.

6.2. Obveze Korisnika

Korisnik se obvezuje:

- Rathmannu omogućiti siguran pristup Aplikacijama kada je to potrebno za pružanje Usluge;
- redovito instalirati nadogradnje na nove verzije Aplikacija za koje Rathmann prema potrebi osigura upute;
- odgovornost za sigurnosno kopiranje (backup) podataka unutar Aplikacija uređuje se posebno, ovisno o ugovorenoj usluzi

6.3. Prijava nepravilnosti

Korisnik se obvezuje odmah informirati Rathmann o eventualnim nepravilnostima u radu Aplikacija, putem Atlas Helpdeska ili drugog kanala navedenog u poglavlju 2.

7. PRIHVAĆANJE ISPORUČENIH USLUGA

7.1. Provjera isporuke

Korisnik je dužan provjeriti je li isporučena Usluga u skladu sa zahtjevom evidentiranim u Atlas Helpdesku. Ako utvrdi da Usluga nije isporučena ili nije isporučena sukladno zahtjevu, ima pravo osporiti je u roku od 5 (pet) radnih dana od dana isporuke.

7.2. Postupak osporavanja

Osporavanje se podnosi pisanim putem, uz obrazloženi popis nedostataka zbog kojih Korisnik ne prihvaća isporučenu Uslugu.

7.3. Postupanje Rathmanna

Rathmann će ocijeniti osnovanost prigovora te, ako utvrdi da postoji odstupanje između zahtjeva i isporučene Usluge, bez dodatnog troška za Korisnika isporučiti ispravno rješenje.

7.4. Prešutno prihvaćanje

Ako Korisnik u navedenom roku ne ospori isporučenu Uslugu, smatra se da je prihvaćena – što odgovara i pravilu automatskog zatvaranja tiketa u Atlas Helpdesku nakon isteka roka bez odgovora korisnika.

Ispisana verzija ovog dokumenta nije važeća !

8. ROKOVI IZVRŠENJA I VIŠA SILA

8.1. Rokovi izvršenja

Rathmann će uložiti razuman napor da Usluge izvrši u što kraćem roku, sukladno ciljanim vremenima navedenima u članku 3.4. i sukladno vremenu izvršenja navedenom u ponudi, osim ako je za pojedinu uslugu drugačije naznačeno.

8.2. Definicija više sile

Ugovorne strane neće biti odgovorne za neizvršenje obveze ako je ono posljedica događaja izvan njihove kontrole, koji se nije mogao predvidjeti, izbjeći, niti otkloniti. Viša sila uključuje, ali nije ograničena na: elementarne i zdravstvene nepogode, ratno stanje, štrajk, embargo, restrikcije, rekviziciju te veći ispad ili nedostupnost usluga trećih pružatelja infrastrukture o kojima ovisi isporuka Usluge (npr. cloud provider, internetski operater, podatkovni centar), a koji nije uzrokovan propustom Rathmanna.

8.3. Postupanje u slučaju više sile

Strana pogođena višom silom uložiti će sve razumne napore da ispuni svoje obveze te će o nastanku i prestanku više sile odmah, a najkasnije u roku od 48 sati, pisanim putem obavijestiti drugu Ugovornu stranu, uz naznaku uzroka.

9. RASKID I OTKAZ UGOVORA

9.1. Raskid zbog povrede ugovora

Svaka Ugovorna strana ima pravo raskinuti Ugovor pisanom obaviješću drugoj strani, s trenutnim učinkom, zbog povrede ugovornih obveza druge strane, ako ta povreda ne bude otklonjena u roku od 30 kalendarskih dana od primitka pisane obavijesti kojom se povreda navodi.

9.2. Raskid zbog više sile

Ugovor se može raskinuti u slučaju više sile koja traje dulje od tri (3) mjeseca, na pisani zahtjev jedne od Ugovornih strana.

9.3. Redovan otkaz

Svaka Ugovorna strana može i jednostrano raskinuti Ugovor s otkaznim rokom od najmanje jednog (1) mjeseca uz obaveznu prethodnu pismenu obavijest drugoj ugovornoj strani. U takvom slučaju, otkazni rok se računa od datuma obavijeti o jednostranom raskidu.

9.4. Sporazumni raskid

Svaki Ugovor može se raskinuti i sporazumno, bez otkaznog roka, uz potpisani pismeni sporazum obje Ugovorne strane.

Ispisana verzija ovog dokumenta nije važeća !

9.5. Mjerodavno pravo i rješavanje sporova

Sve sporove koji eventualno nastaju prilikom izvršenja Ugovora, Ugovorne strane nastojat će riješiti sporazumno. Ukoliko se sporazum ne bude mogao postići, za rješavanje spora nadlažan je sud naveden u Ugovoru.

10. TAJNOST PODATAKA I ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

10.1. Rathmann kao izvršitelj obrade

U opsegu u kojem Rathmann prilikom pružanja Usluga obrađuje osobne podatke koje je Korisnik unio u Aplikacije ili mu je omogućio pristup radi izvršenja Ugovora, Rathmann postupi isključivo u svojstvu izvršitelja obrade u smislu Opće uredbe o zaštiti podataka (GDPR), a Korisnik je voditelj obrade. Rathmann ne određuje svrhu niti sredstva obrade tih podataka.

10.2. Obveze izvršitelja obrade

Rathmann će:

- obrađivati osobne podatke isključivo prema dokumentiranim uputama Korisnika;
- osigurati da su osobe ovlaštene za obradu obvezane na povjerljivost;
- provoditi odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere sigurnosti obrade;
- pomoći Korisniku, u razumnoj mjeri, u ispunjavanju njegovih obveza odgovaranja na zahtjeve ispitanika za ostvarivanje prava;
- po izboru Korisnika, po završetku pružanja usluga izbrisati ili vratiti sve osobne podatke, osim ako zakon zahtijeva njihovu daljnju pohranu;
- staviti Korisniku na raspolaganje informacije potrebne za dokazivanje usklađenosti s ovim obvezama.

10.3. Podizvršitelji

Rathmann trenutno ne angažira podizvršitelje obrade osobnih podataka. Ako to u budućnosti bude potrebno, Rathmann će zatražiti prethodnu pisanu suglasnost Korisnika prije angažiranja bilo kojeg podizvršitelja.

10.4. Obavješćavanje o povredi

Rathmann će bez nepotrebnog odgađanja obavijestiti Korisnika o svakoj povredi osobnih podataka, uz naznaku prirode povrede, mogućih posljedica i poduzetih ili predloženih mjera za njezino saniranje.

10.5. Opća tajnost podataka

Neovisno o obradi osobnih podataka, Ugovorne strane obvezuju se čuvati kao poslovnu tajnu sve povjerljive informacije (poslovne, financijske, tehničke) koje su si međusobno povjerile tijekom trajanja Ugovora, i to i nakon njegova prestanka.

Ispisana verzija ovog dokumenta nije važeća !

11. PRAVA INTELEKTUALNOG VLASNIŠTVA

11.1. Vlasništvo

Sukladno Zakonu o autorskom pravu i srodnim pravima, Rathmann ima isključivo autorska i vlasnička prava nad izvornim kodom i pripadajućom dokumentacijom i preostalim materijalima te sve Aplikacije koje su predmet Ugovora predstavljaju intelektualno vlasništvo Rathmanna, bez obzira na format ili medij na kojem se nalaze.

11.2. Opseg prava Korisnika

Plaćanjem naknade za licencu, Korisnik stječe trajno pravo korištenja Aplikacije u opsegu, verziji i funkcionalnostima za koje je naknadu platio. Dok je Ugovor o pružanju usluga podrške i održavanja na snazi, Korisnik dodatno ostvaruje pravo na redovite nadogradnje Aplikacije na nove verzije te na ostale Ugovorene usluge iz ovih Općih uvjeta.

Prestankom ili raskidom Ugovora, Korisnik zadržava trajno pravo korištenja posljednje verzije Aplikacije koja mu je isporučena do dana prestanka, ali gubi pravo na daljnje nadogradnje, usklađenja sa zakonskim izmjenama i ostale Ugovorene i Dodatne usluge iz ovih Općih uvjeta.

Ugovorom se Korisniku ne prenosi vlasništvo niti bilo koje drugo pravo raspolaganja Aplikacijama, osim ako je to izričito drugačije ugovoreno. Svaka modifikacija, nadogradnja, prilagodba ili drugi tip zahvata u Aplikacije bez ovlaštenja Rathmanna predstavlja izravnu povredu isključivih autorskih prava te sukladno Zakonu podliježe građanskoj i kaznenoj odgovornosti.

11.3. Vlasništvo nad podacima Korisnika

Svi podaci koje Korisnik unosi, pohranjuje ili obrađuje putem Aplikacija ostaju u vlasništvu Korisnika. Rathmann nema pravo raspolaganja tim podacima izvan svrhe izvršenja Ugovora te je dužan, na zahtjev Korisnika ili po prestanku Ugovora, omogućiti Korisniku izvoz odnosno preuzimanje njegovih podataka.

11.4. Zabrana neovlaštenog korištenja

Korisnik ne smije koristiti naziv, logotip, zaštitni znak niti drugu intelektualnu imovinu Rathmanna, osim u svrhu isticanja Rathmanna kao svog pružatelja usluge (referenca), niti smije poduzimati radnje kojima bi ugrozio, ograničio ili osporio pravo Rathmanna da Aplikacije, postupke i metode pružanja usluga koristi ili ustupa i drugim korisnicima.

11.5. Trajanje obveza

Obveze iz ovog poglavlja vrijede i nakon prestanka Ugovora, neovisno o razlogu prestanka.

Ispisana verzija ovog dokumenta nije važeća !

12. ISKLJUČENJE ODGOVORNOSTI

12.1. Opće isključenje

Osim ako je Ugovorom izričito drugačije određeno, niti jedna Ugovorna strana neće biti odgovorna drugoj za neizravnu, slučajnu ili posljedičnu štetu nastalu korištenjem ili nemogućnošću korištenja Aplikacija — uključujući gubitak podataka, dobiti, prihoda ili poslovnih prilika — bez obzira na to je li takva šteta bila predvidiva.

12.2. Ograničenje kod grešaka u radu Aplikacija

Rathmann ne odgovara za štetu nastalu greškama korištenja Aplikacija od strane Korisnika, ni za posljedice nedovoljnog poznavanja rada Aplikacija od strane osoblja Korisnika.

12.3. Iznimka

Ograničenja iz ovog poglavlja ne primjenjuju se u slučaju štete uzrokovane namjerom ili krajnjom nepažnjom Rathmanna.

12.4. Dužnost ublažavanja štete

Strana koja trpi štetu dužna je poduzeti razumne mjere kako bi ograničila njezin opseg.

13. ZAVRŠNE ODREDBE

13.1. Objava Općih uvjeta

Ovi Opći uvjeti će se objaviti na službenoj internetskoj stranici Rathmanna, sukladno važećim propisima u Republici Hrvatskoj.

13.2. Primjena Općih uvjeta

Ovi Opći uvjeti doneseni su 3. kolovoza 2026. godine i od toga dana se primjenjuju na sve Korisnike.

Ispisana verzija ovog dokumenta nije važeća !