

## Splošni pogoji uporabe storitev omrežja ARNES

### 1. Uvodne določbe

- 1.1. Ti splošni pogoji urejajo pravna razmerja med Arnesom kot ponudnikom storitev omrežja ARNES na eni strani ter članico omrežja ARNES in njenimi končnimi uporabniki na drugi strani.
- 1.2. V primerih, kjer za članico veljajo posebni pogoji uporabe storitev, ki so določeni v sporazumu oz. pogodbi med Arnesom in članico, določila teh splošnih pogojev veljajo smiselno.
- 1.3. V posebnih primerih kategorij posameznikov, ki so do uporabe storitev omrežja ARNES upravičeni kot fizične osebe, brez matične organizacije članice (npr. invalidi), se pri razlagi določil teh splošnih pogojev pojem »članica« smiselno enači s pojmom »končni uporabnik«.
- 1.4. Sestavni del teh splošnih pogojev so tudi:
  - Kriteriji, ki opredeljujejo upravičenost do uporabe storitev omrežja ARNES<sup>1</sup>,
  - Odgovorna in varna raba storitev omrežja ARNES<sup>2</sup> in
  - Pravilnik o varstvu osebnih podatkov<sup>3</sup>.

### 2. Opredelitev pojmov

- 2.1. *Akademsko in raziskovalna mreža Slovenije (Arnes)* je javni zavod, ki organizacijam s področja raziskovanja, izobraževanja in kulture zagotavlja e-infrastrukturo in storitve v omrežju ARNES.
- 2.2. *Članica omrežja ARNES* je vsaka pravna oseba, ki je upravičena do uporabe storitev omrežja ARNES po kriterijih, ki opredeljujejo upravičenost do uporabe storitev omrežja ARNES ter podpiše Sporazum o članstvu v omrežju ARNES.

Nekatere članice lahko uporabljajo le omejen nabor storitev oz. zanje veljajo posebni pogoji; v teh primerih govorimo o *pridruženem članstvu*. V nadaljevanju uporabljamo enoten pojem *članica*, določila Splošnih pogojev uporabe storitev omrežja ARNES pa se na takšno članico nanašajo smiselno, z upoštevanjem teh pogojev oz. omejitev.
- 2.3. *Storitve omrežja ARNES* so storitve, ki jih ponuja Arnes, in so na voljo upravičenim organizacijam (članicam) oz. njihovim končnim uporabnikom (zaposleni oz. sodelavci organizacije, osebe, ki se na teh organizacijah izobražujejo, npr. študenti, dijaki ...).
- 2.4. Članica omogoča svojim končnim uporabnikom uporabo storitev tako, da upravlja *imenik digitalnih identitet uporabnikov* (v nadaljevanju *imenik*), ki je povezan v infrastrukturo federacije ArnesAAI

---

<sup>1</sup> [www.arnes.si/kriteriji](http://www.arnes.si/kriteriji)

<sup>2</sup> [www.arnes.si/odgovorna-in-varna-raba](http://www.arnes.si/odgovorna-in-varna-raba)

<sup>3</sup> [www.arnes.si/pravilnik-o-varstvu-osebnih-podatkov](http://www.arnes.si/pravilnik-o-varstvu-osebnih-podatkov)

(gl. Posebne pogoje za uporabo infrastrukture federacije ArnesAAI<sup>4</sup>). Z mehanizmi AAI uporabniki overjajo svoj dostop do storitev.

- 2.5. Gostujoče identitete so digitalne identitete posameznih končnih uporabnikov ali posebne namenske digitalne identitete, ki jih v imenu in za račun članice upravlja Arnes.
- 2.6. Končni uporabnik je fizična oseba, ki uporablja storitve omrežja ARNES in storitve drugih ponudnikov v federaciji ArnesAAI. Če je končni uporabnik pripadnik posebne kategorije uporabnikov brez matične organizacije članice iz 1.3, stopa v razmerje z Arnesom in uporablja storitve omrežja neposredno.
- 2.7. Posebni pogoji so specifični pogoji uporabe posameznih storitev, ki po svoji naravi terjajo dodatne zaveze in pojasnila, ki jih članica sprejme ob naročilu storitve. Posebni pogoji veljajo poleg teh splošnih pogojev in jih dopolnjujejo. Če se posamično določilo nahaja tako v splošnih kot v posebnih pogojih, zanj veljajo določbe posebnih pogojev.

### **3. Pravno razmerje med članico in Arnesom**

Članica s podpisom Sporazuma o članstvu v omrežju ARNES sprejema te splošne pogoje kot zavezujoče in se strinja, da le-ti urejajo vsebino pogodbenega pravnega razmerja med njo in Arnesom.

### **4. Pravice in obveznosti Arnesa**

- 4.1. Arnes skrbi za stabilno, varno in učinkovito delovanje informacijsko-komunikacijske infrastrukture ter storitev omrežja ARNES.
- 4.2. V primeru kršitve pravil odgovorne in varne rabe storitev omrežja ARNES, o tem Arnes obvesti pooblaščen osebo članice (točka 5.7) in v sodelovanju s članico pristopi k reševanju kršitve. Kadar narava kršitve ali njene pričakovane posledice na omrežju in storitvah tako narekujejo, lahko Arnes po lastni presoji sprejme ustrezne ukrepe za omejitev posledic. Med temi ukrepi je tudi omejitev ali odvzem pravic do dostopa in uporabe storitev.
- 4.3. Arnes za kateri koli ukrep po točki 4.2 ne more biti pogodbeno ali odškodninsko odgovoren.
- 4.4. Arnes ne more biti odgovoren za morebitno škodo, neposredno ali posredno, ki bi na katerem koli temelju nastala članici ali končnemu uporabniku zaradi uporabe storitev omrežja ARNES, kot tudi ne zaradi nedelovanja oz. okrnjenega delovanja storitev omrežja ARNES.

### **5. Pravice in obveznosti članice**

- 5.1. Članica je upravičena do dostopa v omrežje ARNES in uporabe storitev omrežja ARNES.
- 5.2. Članica lahko svojo povezavo v internet izvede z neposredno povezavo v omrežje ARNES in s tem dobi tudi neposreden dostop v omrežje GÉANT in do njegovih storitev. V tem primeru organizacija poskrbi za zakup povezave do omrežja ARNES. Članica mora zagotoviti opremo za povezavo svojega lokalnega omrežja v omrežje ARNES ter poskrbeti za njeno vzdrževanje. Upravljanje te opreme prevzame Arnes.

---

<sup>4</sup> [www.arnes.si/posebni-pogoji-aa1](http://www.arnes.si/posebni-pogoji-aa1)

Pridružene članice in fizični uporabniki iz 1.3 praviloma niso upravičeni do neposredne povezave v omrežje ARNES.

5.3. Članica se zavezuje sprejeti vse ustrezne tehnične in organizacijske ukrepe za zagotovitev varnosti tistih storitev in virov, ki so v njenem upravljanju in so povezani ali gostujejo v omrežju ARNES.

5.4. Za uporabo storitev, ki zahtevajo overjanje (avtentikacijo) končnih uporabnikov, članica podatke o uporabnikih vpiše v ustrezne imenike. Te podatke mora redno posodabljati. V nasprotnem primeru ji lahko Arnes odvzame pravico do njihove uporabe.

- Pridružene članice in fizični uporabniki iz 1.3 praviloma ne upravljajo lastnega imenika, ampak uporabljajo gostujoče identitete.

5.5. Članica ima pravico do Arnesove pomoči in podpore pri uporabi storitev omrežja ARNES.

5.6. Članica ima pravico, da ji Arnes v primeru varnostnih incidentov in nedovoljene uporabe storitev nudi koordinacijo razreševanja incidentov in tehnično svetovanje.

5.7. Članica je dolžna imenovati vsaj eno pooblaščen osebno za upravljanje s storitvami in komunikacijo z Arnesom. Pooblaščen osebno mora biti zaposlena na organizaciji. Arnes lahko kontaktne podatke pooblaščen osebe (ime, priimek, elektronski naslov) posreduje drugim pooblaščenim osebam ali uporabnikom, da omogoči komunikacijo in koordinacijo v zvezi z delovanjem storitev, zlasti v primerih razreševanja težav, izpadov delovanja, zlorab ali varnostnih incidentov.

5.8. Osebe, ki so v imenu članice pooblaščen za upravljanje storitev, so se na povabilo Arnesa dolžne udeležiti izobraževanj, ki jih organizira Arnes.

5.9. Članica mora poskrbeti, da so vsi njeni končni uporabniki seznanjeni s storitvami omrežja ARNES in s pravili njihove uporabe, z namenom in načinom obdelave osebnih podatkov in s pravicami posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki.

5.10. Članica končnim uporabnikom ne sme zaračunavati dostopa in uporabe storitev omrežja ARNES.

5.11. Članica ne sme omogočati posredovanja storitev drugim ustanovam, razen po predhodnem dogovoru in odobritvi Arnesa.

5.12. Članica je dolžna preko Portala članic redno posodabljati svoje podatke.

5.13. Članica se zavezuje, da bo o vseh poskusih zlorab uporabe storitev omrežja ARNES nemudoma obvestila Arnes.

## **6. Zagotavljanje kakovosti in zanesljivosti omrežja ARNES**

6.1 Arnes se zavezuje, da bo z e-infrastrukturo, omrežnimi viri in storitvami, ki jih uporabljajo članice omrežja ARNES, upravljal skrbno in v skladu z najboljšo prakso ter tehnološkimi standardi in tako po svojih najboljših močeh skrbel za interese vseh članic in uporabnikov omrežja ARNES.

6.2 Arnes storitev ne bo zagotavljal v primeru višje sile ali v primeru, ko bo na kakršen koli način ogrožena varnost, celovitost ali integriteta delovanja omrežja ali storitev.

- 6.3 Arnes ima za zagotavljanje zanesljivosti, kakovosti in varnosti svojih storitev vzpostavljene mehanizme samodejnega nadzora in nadzorno središče tehnične pomoči<sup>5</sup>, zunaj delovnih ur pa za odpravo težav pri delovanju omrežja in storitev skrbi dežurna služba. Arnes se trudi vzpostavljati redundanco pri vseh omrežnih storitvah, kar zmanjšuje možnost izpadov. V primeru nepredvidenih dogodkov Arnes zagotavlja odpravo težav v najkrajšem razumnem roku.
- 6.4 Arnes po svojih močeh pomaga pri razreševanju težav članice oz. njenih uporabnikov pri delovanju in uporabi storitev omrežja ARNES ter pri razreševanju varnostnih incidentov in zlorab. Pri tem sodeluje s pooblaščen osebno članice.

## **7. Trajanje članstva in posledice prenehanja**

- 7.1 Članstvo velja za določen čas od podpisa Sporazuma o članstvu v omrežju ARNES do izteka koledarskega leta, v katerem je bil sporazum podpisan in se po preteku tega obdobja vsakokrat molče podaljša za eno leto, razen če članica najmanj 15 dni pred potekom koledarskega leta s pisno izjavo Arnesu sporoči, da veljavnosti sporazuma ne namerava podaljšati.
- 7.2 Arnes lahko kadar koli enostransko v celoti prekine sporazum ali članici odvzame pravico do uporabe posamezne storitve, če članica krši splošne ali posebne pogoje posamezne storitve omrežja ARNES. Arnes to stori v razumnem roku po predhodnem obvestilu članici.
- 7.3 Članstvo preneha, če članica izgubi status upravičenosti.
- 7.4 Članstvo preneha tudi, če Arnes zaradi katerega koli razloga preneha zagotavljati storitve, opredeljene v teh splošnih pogojih.
- 7.5 Arnes v primeru prenehanja članstva ni odgovoren za nobeno škodo, ki bi jo članica zato utrpela, razen če je do prenehanja članstva v omrežju ARNES prišlo zaradi naklepne kršitve s strani Arnesa.

## **8. Varstvo osebnih podatkov**

- 8.1 Za namen zagotavljanja storitev Arnes obdeluje osebne podatke končnih uporabnikov ter njihove vsebine kot pogodbeni obdelovalec. Z namenom informiranja uporabnikov Arnes na svojih spletnih straneh objavlja Načela varovanja zasebnosti uporabnikov storitev omrežja ARNES<sup>6</sup>, kjer so na razumljiv način povzeta načela zasebnosti ter vrste in namen obdelave osebnih podatkov pri uporabi storitev omrežja ARNES, kar je opredeljeno tudi v teh splošnih pogojih.
- 8.2 Z naročilom storitev in/ali sklenitvijo Sporazuma o članstvu v omrežju ARNES ter sprejemom teh splošnih pogojev članica potrjuje, da te splošne pogoje razume in se z njimi strinja, v primeru obdelave osebnih podatkov pa imajo ti splošni pogoji tudi naravo pogodbe o obdelavi osebnih podatkov.
- 8.3 Za ravnanje z osebnimi podatki, ki se (v pristojnosti članice in Arnesa) zbirajo in obdelujejo za potrebe storitev omrežja ARNES, se uporabljajo določbe zakona, ki ureja varstvo osebnih podatkov, ter Uredba o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov – GDPR (Uredba (EU) 2016/679 EP in Sveta z dne 27. aprila 2016).

---

<sup>5</sup> [www.arnes.si/pomoc-uporabnikom](http://www.arnes.si/pomoc-uporabnikom)

<sup>6</sup> [www.arnes.si/zasebnost](http://www.arnes.si/zasebnost)

#### 8.4 Članica izjavlja, da:

- ima pravno podlago za obdelavo osebnih podatkov,
- soglaša ter se zavezuje, da mora pred vnosom oz. vključitvijo osebnih podatkov ter vsebin in uporabo programskih in/ali podatkovnih rešitev oz. storitev Arnesa pridobiti vsa zakonsko potrebna soglasja, pooblastila in odobritve,
- je sama odgovorna za vse osebne podatke, vključene v vsebine, vključno z vsemi informacijami, ki jih članica kot uporabnica storitev Arnesa uporablja pri svojem delu in/ali jih Arnes v imenu in na račun članice deli s tretjimi osebami,
- se zaveda, da storitve Arnesa niso namenjene kakršnemu koli obdelovanju, shranjevanju ali prejemanju katerih koli občutljivih osebnih podatkov, kot jih opredeljuje zakon, ki ureja varstvo osebnih podatkov,
- bo osebne podatke zbirala in posredovala na način, ki zagotavlja verodostojnost in integriteto osebnih podatkov ob vsakem času,
- se zavezuje s končnimi uporabniki oziroma njihovimi zakonitimi zastopniki skleniti ustrezne pogodbe in pridobiti potrebna soglasja v predpisani ali dogovorjeni obliki, ki omogočajo celovito uporabo oz. obdelavo osebnih podatkov teh oseb,
- se zavezuje, da bo končne uporabnike oziroma njihove zakonite zastopnike na predpisan način obvestila o vseh pravicah in obveznostih v zvezi z zbiranjem, obdelavo in zavarovanjem osebnih podatkov,
- pravne posledice, skupaj z njihovimi sankcijami, primernimi stroški in/ali drugimi zneski za morebitne kršitve katerih koli zakonskih ali pogodbeno dogovorjenih obveznosti članice v celoti bremenijo članico in zanje Arnes ne more odgovarjati.

#### 8.5 Arnes zagotavlja in izjavlja, da:

- je registriran za opravljanje dejavnosti obdelave osebnih podatkov, skladno z določbami zakona, ki ureja varstvo osebnih podatkov,
- bo s prejetimi osebnimi podatki ravnal v skladu z določili zakona, ki ureja varstvo osebnih podatkov ter ustreznimi predpisi Evropske unije, predvsem, da osebnih podatkov ne bo uporabil za drugačne namene, kot so določeni v Sporazumu o članstvu v omrežju ARNES in v teh Splošnih pogojih,
- izvaja vse potrebne in ustrezne organizacijske, tehnične in logično-tehnične postopke in ukrepe, s katerimi se varujejo osebni podatki, preprečuje slučajno ali namerno nepooblaščen uničevanje podatkov, njihovo spremembo ali izgubo ter nepooblaščen obdelavo teh podatkov, kot je določeno v Pravilniku o varstvu osebnih podatkov,
- zagotavlja, da so osebe, ki so pooblaščen za obdelovanje osebnih podatkov, zavezane k zaupnosti.

8.6 Osebni podatki, ki jih Arnes zbira za namen zagotavljanja storitev, so opredeljeni v dokumentu »Evidence dejavnosti obdelav osebnih podatkov, pri katerih je Akademska in raziskovalna mreža Slovenije pogodbeni obdelovalec osebnih podatkov«. V tem dokumentu je določen tudi namen obdelovanja osebnih podatkov s strani Arnesa, kategorije posameznikov, na katere se nanašajo osebni podatki, rok hrambe osebnih podatkov in zavarovanje teh podatkov s strani Arnesa.

8.7 Arnes prejme podatke na podlagi te pogodbe neposredno od pooblaščenih oseb pri posamezni članici ali s strani uporabnikov, ki uporabljajo storitve ARNES. Pooblaščen osebe lahko v okviru svojih pooblastil upravljajo kontaktne podatke ter uporabniške vsebine, ki jih je vpisala posamezna pooblaščen oseba ali uporabnik.

- 8.8 Arnes obdeluje 3 sklope vrst podatkov: podatke, ki so del identitete uporabnika (ime, priimek, naslov elektronske pošte ...), podatke, ki nastanejo ob uporabi storitve (dnevniški zapisi oz. uporabnikove akcije), in uporabnikove vsebine (podatki, ki jih uporabnik ustvari oz. naloži ali nastanejo kot posledica njegove aktivnosti oz. uporabe storitve).
- 8.9 Zbirko identitet uporabnikov članice upravlja članica. Pri tem lahko uporablja Arnesovo storitev upravljanja identitet oz. gostujočih identitet. V primeru uporabe posamezne storitve s strani končnega uporabnika se na strani storitve lahko ustvari fizična zbirka, kjer se hranijo kopije nekaterih podatkov iz Imenika, ki so potrebne za izvajanje te storitve; poleg tega storitve lahko beležijo določene uporabnikove akcije (npr. čas prijave), in če je taka narava storitve, hrani določene uporabnikove vsebine. Evidence obdelav za posamezne storitve opisujejo vrste teh podatkov in ravnanje z njimi.
- 8.10 Kadar Arnes v imenu in za račun članice beleži dnevniške zapise uporabe storitev, vključuje pomoč pri razreševanju težav, opisanih v 6.4, tudi posredovanje pooblaščenim osebam članice ustreznih podatkov iz dnevniških zapisov.
- 8.11 Z vsebino, ki nastane kot rezultat uporabnikovih akcij oz. uporabe storitev, Arnes ravna enako skrbno kot z osebnimi podatki. Pri upravljanju teh vsebin Arnes upošteva navodila članice, razen kadar zakon zahteva drugače. Vsebine, ki so dostopne le posameznemu končnemu uporabniku (npr. predal elektronske pošte), Arnes izbriše v dogovorjenem roku po tem, ko uporabniku poteče veljavnost identitete v federaciji (AAI-računa).
- 8.12 Arnes za namen izvrševanja Sporazuma oz. za zagotavljanje storitev članici upravlja zbirko kontaktnih podatkov pooblaščenih oseb članice. Podatki se obdelujejo za namen nudenja storitev Arnesa ter se lahko hranijo za čas trajanja pogodbe članice z Arnesom oz. trajanja pooblastila pooblaščenih oseb članice ter še 5 let oz. do poteka zastaralnega roka v zvezi s posamezno pogodbo.
- 8.13 Z namenom zagotavljanja storitev, ki jih Arnes zagotavlja na podlagi teh splošnih pogojev, članice dovoljujejo, da lahko dostopajo do podatkov tudi zunanji vzdrževalci informacijskih sistemov, o katerih bodo članice redno obveščene.
- 8.14 Arnes bo osebne podatke obdeloval izključno na način, ki bo upravičeno potreben za omogočanje oz. izvajanje posamezne, s strani članice oz. končnega uporabnika naročene storitve Arnesa, in izključno za ta namen. Arnes bo v okviru omogočanja uporabe storitev Arnesa obdeloval osebne podatke, kot je navedeno s strani Arnesa za vsako posamezno storitev Arnesa. Članica soglaša, da so Arnesove navedbe skladne z navodili članice za obdelavo podatkov.
- 8.15 Arnes zagotavlja članicam na podlagi zahteve vse informacije za dokazovanje izpolnjevanja njegovih obveznosti iz teh splošnih pogojev ter članici ali drugemu revizorju, ki ga pooblasti članica, omogoči izvajanje revizij, tudi pregledov, in pri njih sodeluje.
- 8.16 Ob pisni zahtevi članice po prenehanju ali izteku veljavnosti Sporazuma o članstvu v omrežju ARNES in/ali teh splošnih pogojev bo Arnes uničil ali vrnil članici vse vsebine, ki jih članica identificira kot osebne podatke. Arnes se zavezuje, da bo članici osebne podatke, po izpolnitvi namena ali v primeru spora med pogodbenima strankama, na zahtevo članice, nemudoma vrnil, morebitne kopije teh podatkov pa uničil ali jih – če bodo za to izpolnjeni zakonski pogoji – posredoval državnemu organu, ki je pristojen za odkrivanje ali pregon kaznivih dejanj, sodišču ali drugemu državnemu organu.

8.17 Če je članica v skladu z veljavnim zakonom, ki ureja varstvo osebnih podatkov, dolžna posredovati informacije o osebnih podatkih ali osebne podatke same ali zagotoviti morebitnemu posamezniku ali pristojnemu organu dostop do njih, bo Arnes za ta namen sodeloval s članico, kot bo razumno potrebno za izvršitev te dolžnosti. Članice lahko posredujejo zahtevo za posredovanje podatkov na elektronski naslov [dpo@arnes.si](mailto:dpo@arnes.si).

8.18 V primeru kršitve določb o varstvu zasebnosti in zavarovanju osebnih podatkov ima Arnes pravico odstopiti od Sporazuma o članstvu v omrežju ARNES s pisno izjavo, brez predhodnega opozorila in brez odpovednega roka.

## **9. Veljavnost splošnih in posebnih pogojev**

9.1 Besedilo teh splošnih in vseh posebnih pogojev zavezuje vse, ki vstopajo v pravna razmerja z Arnesom v zvezi z uporabo storitev omrežja ARNES.

9.2 Članice so dolžne v okviru svojih pogodbenih razmerij pogodbene partnerje in končne uporabnike celovito seznaniti z vsebino teh splošnih pogojev in posebnih pogojev posameznih storitev ter po potrebi sprejeti ustrezne ukrepe za njihovo uresničevanje. Zaradi opustitve omenjene dolžnosti posameznih članic Arnes ne more trpeti škodljivih posledic.

9.3 Arnes lahko spremeni te splošne pogoje in vse posebne pogoje za uporabo posameznih storitev. Vsaka sprememba mora biti objavljena vsaj 30 dni pred začetkom veljavnosti. Pooblaščen osebe članic bodo o vsaki spremembi obveščene po elektronski pošti. Če se članice ne strinjajo s spremembami splošnih pogojev, lahko v 30 dneh prekinejo sporazum. Pravice in obveznosti članic se presojujejo po veljavnih splošnih in posebnih pogojih.

9.4 Če je sprememba splošnih ali posebnih pogojev nujna zaradi delovanja storitev omrežja ARNES, lahko izjemoma spremembe stopijo v veljavo v krajšem roku.

## **10. Reševanje sporov**

Kakršen koli nesporazum, spor ali zahtev, ki izvira iz pogodbenega razmerja, ki ga ureja Sporazum o članstvu v omrežju ARNES, ter teh splošnih pogojev, vključno z vprašanji glede njihovega obstoja, veljavnosti ali prenehanja, se bo reševal na sporazumen način. Če sporazumna rešitev v roku 60 dni od pisne opredelitve spora in zahteve za njegovo rešitev, podane s strani katere od strank, ne bo možna, je za reševanje spora pristojen arbitražni senat ali arbiter posameznik, imenovan v skladu s Pravilnikom o arbitražnem postopku pred Stalno arbitražo pri Gospodarski zbornici Slovenije, kot velja na dan uveljavitve teh splošnih pogojev. Arbitraža bo imela sedež v Ljubljani. Če katera koli stranka uspešno uveljavi kakršen koli zahtev, proti drugi stranki za zagotovitev ali zaščito svojih pravic iz te pogodbe, bo taka stranka upravičena do povračila potrebnih odvetniških in drugih stroškov, kot jih določi arbitraža, skupaj s stroški arbitraže in drugimi stroški takega postopka.

## **11. Končna določba**

Ti Splošni pogoji uporabe storitev omrežja ARNES začnejo veljati z 6. 5. 2019 in so objavljeni na spletnem naslovu <http://www.arnes.si/splosni-pogoji>.