

Informacija o korišćenju platforme „Tourism Insight“

Novonastala situacija zbog epidemije COVID-19 ubrzano je dovela do potrebe za rezimiranjem stanja u privredi Crne Gore i utvrđivanjem razvojnih mogućnosti koje sektor turizma ima kao privredna djelatnost sa multiplikativnim pozitivnim efektima na gotovo sve druge privredne grane čime se stvara osnova i za njihov razvoj, a posebno ako imamo u vidu još uvijek nedovoljno iskorišćen potencijal sjevera države, odnosno njegovu razvojnu šansu i kroz turističku valorizaciju.

Jedna od dugoročnih mjera za unapređenje konkurentnosti turističke industrije predstavlja implementacija digitalnih platformi, korišćenje ICT tehnologije, vještačke inteligencije, virtuelne realnosti i drugih novih vidova komunikacija u marketingu.

Ministarstvu održivog razvoja i turizma obratila se kompanija Mastercard sa predlogom za saradnju kroz korišćenje platforme „Tourism Insight“, a koja bi se stavila na raspolaganje Ministarstvu bez naknade u jednogodišnjem trajanju.

Platforma „Tourism Insight“ će omogućiti:

- Praćenje razvoja CG turističkih trendova u tekućoj godini, poredjenje u odnosu na prethodne i postavljanje očekivanja - predviđanja za naredni period;
- Praćenje potrošnje domaćih i stranih gostiju, kategorije potrošnje, ciljane aktivnosti na usmjeravanje istih i sl.. (Search, Booking, Behavior, Spend, Sharing);
- Prepoznavanje mogućnosti za valorizovanje nedovoljno iskorišćenih turističkih potencijala (sjever Crne Gore i sl.- lociranje i valorizacija);
- Praćenje interesovanja za Crnu Goru kao turističku destinaciju (pretrage, lokacija sa kojih se pretrage vrše i ciljane promo aktivnosti);
- Praćenje reakcija i dobijanje feedbacka postojećih i novih gostiju, domaćih i stranih te podjela afirmativnih sadržaja;
- Platforma je naslonjena na istorijske podatke iz perioda od prethodne dvije godine sa informacijama koje daju prostor za analize i predviđanja;

- Korišćenje resursa platforme je omogućeno u trajanju od jedne godine, bez naknade i u punom kapacitetu;
- Sve informacije koje će biti na raspolaganju Ministarstvu uskladjene su sa pravilima GDPRa i ostalim standardima u dijelu zaštite podataka;
- Isključivi vlasnik svih podataka je Ministarstvo održivog razvoja i turizma, a informacije mogu biti dijeljene i korišćene za potrebe pripreme raznih statističkih izvještaja, objave u biltenima, webinarima, konferencijama kao relevantan izvor podataka;

Praćenje trendova će biti obezbijedjeno kroz tri segmentirane prirodne cjeline Crne Gore: sjeverni, centralni i južni dio, a biće omogućeno i praćenje prometa i fluktuacije domaćih i stranih gostiju na oba crnogorska aerodroma. Važno je napomenuti da se sve analize, predviđanja i trendovi zasnivaju na analizi podataka koji su uskladjeni sa GDPR standardom (General Data Protection) koji predstavlja prihvaćeni standard u pogledu zaštite ličnih podataka.

Polazeći od prethodno navedenog, a sa obzirom da bi pristup ovoj turističkoj platformi omogućio analizu i korišćenje potencijala podataka kako bi se, u skladu sa novim tendencijama u ovoj industriji, unaprijedila turistička ponuda kao i stvorile nove poslovne mogućnosti i povećala ulaganja u turizam, predlaže se donošenje sljedećih:

ZAKLJUČAKA

1. Vlada Crne Gore je, na sjednici od _____ 2020. godine, usvojila Informaciju o o korišćenju platforme „Tourism Insight“;
2. Vlada je prihvatila:
 - Predlog Ugovora – izjavu o obimu projekta, između Ministarstva održivog razvoja i turizma i kompanije Mastercard;
3. Ovlašćuje se Damir Davidović, državni sekretar u Ministarstvu održivog razvoja i turizma, da potpiše Ugovor – izjavu o obimu projekta iz tačke 2 ovih zaključaka.

MASTERCARD EUROPE SA
Chaussée de Tervuren, 198A
1410 Votterlu, Belgija



MASTERCARD TOURISM INSIGHTS PLATFORMA

IZJAVA O OBIMU PROJEKTA

Usluge izvršio:

MASTERCARD EUROPE SA
Chaussée de Tervuren, 198A
1410 Votterlu, Belgija

Usluge izvršene za:

Ministarstvo održivog razvoja i turizma
V proleterske brigade 19
81000 Podgorica, Crna Gora

MASTERCARD EUROPE SA („Mastercard“) sa zadovoljstvom predstavlja Izjavu o obimu projekta (engl. Statement of Work - SOW) za pružanje ovdje opisanih usluga („Usluge“) Ministarstvu održivog razvoja i turizma, čije je sjedište na adresi: V proleterska brigada 19, Podgorica, Crna Gora, 81000 („Klijent“), koja važi od posljednjeg datuma potpisivanja Izjave o obimu projekta („Datum početka važenja Izjave o radu“).

Izjava o obimu projekta (SOW) sadrži Odredbe i uslove priložene kao Prilog 1 ovog dokumenta („Odredbe i uslovi“), koji zajedno sačinjavaju kompletan ugovor („Ugovor“) između Mastercard Advisors i Klijenta koji se odnosi na Usluge. Riječi napisane velikim početnim slovom koje su ovde korištene imaju značenje koje im je dato u Odredbama i uslovima, osim ako nije drugačije definisano.

U ovom dokumentu detaljno se opisuju:

- *Usluge*
- *Informacije dostavljene od strane Klijenta / Obaveze*
- *Period trajanja*
- *Očekivani rezultati i vremenski okvir*
- *Naknade / uslovi plaćanja*
- *Ostali uslovi*

1. Usluge

Mastercard će Klijentu dati lozinku za pristup Portalu Mastercard Tourism Insights preko korisničkog interfejsa dostupnog na internet adresi: <https://mastercard.mabrian.com> („Turističkog portala“) za potrebe pružanja Klijentu ključnog uvida u životni ciklus putovanja.

Za potrebe SOW-a i odgovarajućih Usluga koje se pružaju putem turističkog portala:

- „Odredišno tržište“ je tržište na kojem će se vršiti analiza;
- „Tržište porijekla“ je strana država ili region iz kojeg turista potiče;
- „Pod-odredište“ je grad ili drugo geografsko područje.

Osim ako u ovom SOW-u nije određeno drugačije, turistički portal dozvoljava korisnicima kojima je omogućeno (kao što je definisano u nastavku) da vide sljedeće:

1. Funkciju pretraživanja Odredišnog tržišta radi pružanja mjernih parametara i detaljne analize
2. Cjelokupan životni ciklus putovanja
 - Pretraživanje podataka u vezi sa Odredišnim tržištem: mjerni parametri koji se odnose na pretraživanje od strane turista sa Tržišta porijekla;
 - Podaci o rezervacijama za Odredišno tržište: mjerni parametri koji se odnose na rezervacije koje naprave turisti sa Tržišta porijekla;
 - Cijene: mjerni parametri koji se odnose na kapacitet letova i cijene hotela na Odredišnom tržištu;
 - Ponašanje: mjerni parametri koji se odnose na pod-odredišta koja turisti sa tržišta porijekla posjećuju sa Odredišnog tržišta;
 - Potrošnja: mjerni parametri koji se odnose na potrošnju koju turisti sa Tržišta porijekla ostvaruju na Odredišnom tržištu;
 - Društveni mediji: mjerni parametri koji se odnose na ponašanje društvenih medija turista sa različitih tržišta porijekla koja se odnose na Odredišno tržište.
3. Prikazi koji su obezbijeđeni za svako Odredišno tržište:
 - Toplotne mape koje vizuelno prikazuju odabrane mjerne parametre
 - Grafikoni i linijski grafikoni koji pokazuju trend od datuma dostupnosti podataka različitih mjernih parametara.

Pored toga, Mastercard će sprovesti sljedeće aktivnosti obuke i podrške:

- Digitalnu obuku i obuku za osoblje Klijenta
- Podršku na licu mjesta za izvlačenje maksimalne vrijednosti uvida u Portal za turizam i uvrštavanje tih uvida u turistički strateški plan Klijenta.

2. Informacije dostavljene od strane Klijenta / obaveze

Klijent će pružiti sljedeće informacije kako bi Mastercard mogao da vrši usluge kao što je opisano:

Naziv Odredišnog tržišta	Crna Gora je podijeljena na 3 pod-odredišta
Moduli	☒ Mastercard potrošnja ☒ Pretraga i rezervacije ☒ Društveni mediji – Sva tri modula
Nazivi konkurenta Odredišnog tržišta	Nema konkurentnih tržišta
Nazivi Tržišta porijekla	10 najboljih tržišta porijekla (biće naknadno određeni)
Nazivi Pod-odredišta	Južna regija: Budva, Bečići, Sveti Stefan, Petrovac, Bar, Kotor, Perast, Tivat, Herceg Novi, Ulcinj Središnja regija: Cetinje, Podgorica, Danilovgrad, Nikšić Sjeverna regija: Kolašin, Mojkovac, Žabljak, Plužine, Plav, Andrijevica, Berane, Rožaje, Bijelo Polje, Pljevlja Aerodromi: Podgorica, Tivat

Tokom Perioda (kao što je definisano u daljem tekstu) i u skladu sa uslovima i odredbama ovog SOW-a, Mastercard će pružiti Usluge isključivo pojedincima na listi korisnika Klijenta („Dozvoljeni korisnici“). Klijent je odgovoran za održavanje tačne liste dozvoljenih korisnika i odgovoran je za bilo kakvo kršenje ili nepridržavanje od strane tih dozvoljenih korisnika. Pored priznanja, obaveza i sporazuma navedenih u Uslovima i odredbama, Klijent će obezbijediti da se on i Dozvoljeni korisnici slažu da neće učestvovati, dozvoliti ili omogućiti bilo kojoj trećoj strani da se direktno ili indirektno uključi u bilo šta od sljedećeg: (a) objavljivanje, umnožavanje, reprodukovanje, prenos, obrađivanje ili distribuiranje Očekivanih rezultata ili turističke platforme na internet stranici Klijenta ili stranici bilo koje treće strane; (b) korištenje Očekivanih rezultata za turističku platformu za internetske ili slične usluge baze podataka trećoj strani; (c) pružanje svih usluga ili proizvoda koji mogu biti konkurentni Mastercard Services; (d) modifikovanje, umnožavanje, dešifrovanje, dekodiranje, ometanje, rastavljanje, prevođenje, rekonstruisanje, iskrivljavanje, zatamnjivanje turističkog portala ili trajno skladištenje Očekivanih rezultata ili korištenje turističkog portala za poboljšanje ili izmjene vlasništva bilo koje treće strane ili na drugi način pokušaji da se utvrdi izvorni kod, tehnike, know-how, procesi, algoritmi ili druge informacije; ili (e) korištenje očekivanih rezultata ili turističkog portala na takav način da isto dovede do premještanja postojeće prodaje ili pretplate na Mastercard, ili do gubitka potencijalne prodaje ili pretplate na Mastercard. Klijent potvrđuje i slaže se da se Klijentovo korišćenje Turističkog portala reguliše uslovima korišćenja i pravila koja važe za njega.

Broj dozvoljenih korisnika: 5

3.Period trajanja

Ovaj SOW počinje od dana primjene Izjave o obimu projekta i traje 12 (dvanaest) mjeseci („Trajanje“).

4.Očekivani rezultati i vremenski okvir

Mastercard će klijentu pružiti pristup Turističkom portalu i Klijentu pružiti potrebne uvide u okviru Turističkog portala sa sljedećim specifikacijama (zajedno, „Očekivani rezultati“):

- Uključeni mjerni parametri za cjelokupno odredišno tržište i svako tržište porijekla:
 - Pregled modula: Ukupan broj putnika, Prosječan broj dana, 10 prvih rezervacija, Prosječna potrošnja po vlasniku kartice, Obim transakcije, 10 najboljih tržišta porijekla prema potrošnji, GTPi, Bilans proizvoda, 10 najboljih društvenih mreža;
 - Paneli - dashboards-
 - ✓ Kvadrant: GTPi godišnji rast YOY %, Promet ili rezervacije godišnji rast YOY %, Potrošnja godišnji rast YOY %;

- ✓ Dinamika: Pretraga odredišta, Kapacitet, Cijene hotela, Prosječan broj dana boravka, Prosječna potrošnja po vlasniku kartice, GTPI;
- Puni ciklus-
 - ✓ Pretrage: Ukupne pretrage, Trajanje boravka, Avansna kupovina, Glavno porijeklo, Razvoj pretrage, Pretraga dana, Trajanje boravka;
 - ✓ Kapacitet leta: Ukupan kapacitet, Kapacitet vezan za niskobudžetne letove, Glavno porijeklo, Glavni aerodromi, Razvoj kapaciteta, Poslovni razvoj;
 - ✓ Cijene hotela: Hotel kategorije 3 zvjezdice, Hotel kategorije 4 zvjezdice, Hotel kategorije 5 zvjezdica, Prosječna cijena radnim danima, Prosječna cijena vikendom;
 - ✓ Rezervacije: Ukupan broj putnika, Trajanje boravka, Avansna kupovina, Glavno porijeklo, Razvoj rezervacija, Dani za rezervacije;
 - ✓ Ponašanje (Socijalno): Glavni proizvodi, Indeks turističkog proizvoda (TPI), Sentiment, Razvoj TPI-ja, Proizvod po državama porijekla ili po porijeklu, Procjena pola, Procjena starosti, Jezici, Pod-proizvodi, Atrakcije;
 - ✓ Ponašanje (po potrošnji): Prosječna potrošnja po vlasniku kartice, Prosječna dužina boravka, Prosječna karta za transakciju, Međunarodna potrošnja % po mjesecu, Deset najboljih država na osnovu indeksa potrošnje, Pet najboljih kategorija trgovaca;
 - ✓ Ocjene hotela: Hotel kategorije 3 zvjezdice HSI (Indeks zadovoljstva hotelom, engl: Hotel Satisfaction Index), Hotel kategorije 4 zvjezdice HSI, Hotel kategorije 5 zvjezdica HSI, Glavno porijeklo;
- Konkurenti, GTPI, Proizvodi, PCi, Pretrage, Kapacitet, Broj rezervacija, Saobraćaj, Porijeklo, Pretrage, Procjena pola, Procjena starosti, cijena hotela kategorije 3 zvjezdice, cijena hotela kategorije 4 zvjezdice, cijena hotela kategorije 5 zvjezdica;
- Učestalost: Mjesečno ažuriranje;
- Isporuka: ☒ putem interneta (preko Turističkog portala).

* Isporuka određenih mjernih parametara može varirati i / ili će biti ograničena kao rezultat primjenjivih zahtjeva za sigurnost privatnosti i informacija (kako je definisano u Odredbama i uslovima).

Mastercard će omogućiti sve nivoe vremenske preciznosti za potrošnje KPI koji su u skladu sa minimalnim brojem aktivnih kartica koje zahtijevaju pravila privatnosti podataka Mastercard-a – koristeći ih srazmjerno 12 mjeseci, kvartalno i mjesečno. Ovo će biti dato Klijentu kao podrška naporima u vezi sa oporavkom Turističkih aktivnosti u Crnoj Gori usljed pojave COVID-a, u trajanju od 12 mjeseci definisanog ovim SOW-om. U slučaju da se Ugovor dodatno produži, Mastercard će se vratiti na standardni skup podataka u trajanju od 12 mjeseci.

Mastercard će klijentu pružiti Očekivane rezultate otprilike 4-6 nedjelja nakon datuma stupanja na snagu SOW-a; pod uslovom da Klijent pruži Mastercard-u potrebne Informacije dostavljene od strane Klijenta (gore opisano).

Pored toga, Mastercard će pružiti sljedeće usluge/rezultate za početni dogovoreni period trajanja pružanja usluga:

- Obuka na licu mjesta radi pružanja pregleda platforme, razumijevanja dinamike korišćenja i načina kako izvući ključne uvide različitih modula;
- Podršku Konsultanta za pripremu strateških dokumenata sa nalazima na kvartalnom nivou.

5. Naknade / uslovi plaćanja

Uobičajeno Mastercard pruža uvid u status razvoja sektora turizma uz naplatu. Na zahtjev Klijenta i s obzirom na trenutnu vanrednu situaciju u javnom zdravstvu, Mastercard pruža isto Klijentu besplatno, pod uslovima sadržanim u ovom dokumentu.

Usluge su izuzete iz svake važeće poreske obaveze. Klijent je odgovoran za sve poreze koji mogu da se naplaćuju pružanjem Usluge, osim što Klijent neće biti odgovoran za bilo koji porez koji se naplaćuje na prihode Mastercard-a.

6. Ostali uslovi

Mastercard će kontrolisati i zadržati fizičku kontrolu portala za turizam i pružiti ovlaštenim korisnicima Klijenta pristup korištenju turističkog portala. Klijent će Mastercard-u pružiti potrebne informacije da bi Mastercard mogao da uspostavi korisnička imena za ovlašćene korisnike. Klijent će odrediti jednog ili više administrativnih korisnika koji će upravljati korisničkim nalogima Klijenta. Klijent je odgovoran za:

- (a) Održavanje povjerljivosti svih korisničkih imena i lozinki; i (b) postupke i propuste bilo koje osobe kojoj pruža ili dozvoljava pristup Portalu za turizam. Mastercard može da ukine pristup bilo kojem korisniku koji prekrši Ugovor.

Osim ako u SOW-u nije drugačije navedeno, Klijent će koristiti MIC samo za svoje interne potrebe. Klijent neće: (a) koristiti Turistički portal ili njegove rezultate bilo direktno ili kao biro za usluge bilo koje treće strane; (b) podlicencirati, distribuirati, prenositi ili na bilo koji drugi način dati na raspolaganje bilo kojoj trećoj strani (uključujući bilo kojeg dobavljača, franšize ili agenta) pristup ili korišćenje Portala za turizam bez prethodne pisane saglasnosti Mastercard-a (što može biti uslovljeno izvršenjem sporazuma te treće strane sa Mastercard-om); (c) pristup ili korišćenje (ili dozvoljavanje pristupa ili upotrebe) Turističkog portala u cilju: (i) izgradnje sličnog ili konkurentnog proizvoda ili usluge (ili ugovora s trećom stranom za to); (ii) izgradnje proizvoda uz korišćenje slične ideje, karakteristike, funkcije ili grafike Portala za turizam; ili (iii) kopiranje bilo kakvih ideja, karakteristika, funkcija ili grafike na Portalu za turizam; ili (d) dobijanje specifikacije, rastavljanje, prevod, snimanje ili kreiranje izvedenih radova na osnovu Turističkog portala.

Svi podaci sadržani u Očekivanim rezultatima moraju biti u skladu sa internim smjernicama kompanije Mastercard za zaštitu tržišnog prava, hartijama od vrijednosti, benčmarkingom i smjernicama u smislu obima populacije. Klijent će podatke izbrisati nakon korištenja i na kraju perioda pružanja pristupa platformi. Mastercard zadržava pravo, prema vlastitom nahođenju, da primjenjuje prilagođavanja radi postizanja usaglašenosti sa Mastercard-ovim internim smjernicama, hartijama od vrijednosti, benčmarkingom i smjernicama u smislu obima populacije.

Strane potvrđuju i prihvataju sljedeće:

- Usluge i podaci sadržani u ovom dokumentu su vlasništvo kompanije Mastercard. Klijent se slaže da neće dijeliti podatke sa drugim licima izvan onih kojima je odobreno korišćenje kao što je ovdje navedeno;
- Klijent ovim potvrđuje da je angažovanje Mastercard-a za pružanje pristupa uvidu u razvoj sektora turizma i davanje Mastercard-u informacija koje su ovde predviđene, dozvoljeno važećim zakonima, uključujući važeće zakone, politike i propise o nabavkama;
- Pristup uvidu u razvoj sektora turizma biće obezbijeđen besplatno do kraja Perioda ili ranijeg datuma koji će strane ugovoriti a u vezi sa prestankom vanredne situacije u sektoru javnog zdravlja;
- Na osnovu omogućavanja besplatnog pristupa uvidu u turističke podatke, Mastercard nema očekivanja u smislu budućeg povoljnog tretmana od strane Klijenta;
- Klijent će koristiti informacije sadržane u Očekivanim rezultatima samo za potrebe internog razmatranja tema od javnog interesa. Osim uz prethodno pismeno odobrenje Mastercard-a, takve se informacije ne smiju koristiti u bilo koje druge svrhe i neće se objavljivati ili ustupiti trećim licima, niti u cjelosti niti djelimično;
- Klijent zastupa i jamči da neće na bilo koji način prenijeti, dijeliti ili pružati uvid u Očekivane rezultate ili bilo koji dio ovog Ugovora ni jednom drugom državnom subjektu;
- Klijent se slaže da će osigurati maksimalne zaštitne mjere protiv objavljivanja Očekivanih rezultata javnosti u skladu sa bilo kojim zakonskim aktom o slobodi informacija ili sličnim zakonima;
- Pružanje Usluga ne stvara sukob interesa (ličnog, organizacionog ili bilo kakvog drugog) za Mastercard i neće sprečavati, ometati, odricati se ili na bilo koji način ograničavati podobnost Mastercard-a da se kvalifikuje, nadmeće ili da mu se dodjeljuju buduće nabavke, ulaganja, poslovne ili grant mogućnosti; i
- Usluge nisu poklon i nemaju za cilj ličnu korist bilo kojem pojedincu niti su prenosive na bilo koji način.

Predstavljeni SOW i informacije sadržane u ovom SOW-u su povjerljivi podaci i njihovo otkrivanje podliježe odredbama o povjerljivosti kako je utvrđeno u Uslovima savjetnika.

Klijent se mora pridržavati svih relevantnih zakona i propisa o kontroli izvoza i ponovnog izvoza, uključujući bilo kakva ograničenja prijenosa robe, softvera ili tehnologije.

Kada ih izvrši uredno ovlašćeni predstavnik Mastercard-a i Klijenta, ovaj SOW, zajedno sa Uslovima savjetnika, predstavlja obavezujući ugovor između Mastercard-a i Klijenta, datiran od datuma stupanja na snagu SOW-a.

Kompanija Mastercard cijeni priliku da pomogne vašoj organizaciji i radije se budućoj saradnji.

Prihvaćen i dogovoren od datuma primjene Izjave o obimu projekta

MASTERCARD EUROPE SA

Od strane: _____

Ime i prezime štampanim slovima: _____

Pozicija: _____

Datum: _____

MINISTARSTVO ODRŽIVOG RAZVOJA I TURIZMA CRNE GORE

Od strane: _____

Ime i prezime štampanim slovima: _____

Pozicija: _____

Datum: _____

Prilog A

Rok trajanja i uslovi

1 Pregled projekta i trajanje

- 1.1. Sve usluge koje pruža Mastercard, kao što je navedeno u Izjavi o obimu projekta („Usluge“), vršiće kvalifikovane osobe na profesionalan i stručan način. Mastercard može da koristi i usluge trećih strana u pružanju usluga („Dobavljači Mastercard-a“).
- 1.2. Svi podaci, kratki pregledi, izvještaji, analize, materijali, licencirani proizvodi ili druga dokumentacija koju obezbjeđuje Mastercard u vezi sa uslugama („Očekivani rezultati“) mogu se izraditi pomoću podataka i informacija koje se nalaze u skladištu podataka Mastercard-a („Skladište podataka“). Skladište podataka obuhvata informacije o transakcijama koje pružaju treće strane (tj. sticaoci i/ili trgovci) i može da sadrži greške, propuste ili netačnosti. Mastercard ne snosi odgovornost za bilo kakve netačnosti, greške ili propuste u Očekivanim rezultatima koji koriste Skladište podataka ili podatke koji se na drugi način dostavljaju od strane ili u ime Klijenta ili koje dostavlja bilo koja treća strana.
- 1.3. Ovim Rokom trajanja i uslovima se uređuje izvršenje Usluga i isti će važiti od dana Primjene do dana završetka pružanja Usluga („Rok trajanja“).
- 1.4. Ovaj Rok trajanja i uslovi se mogu ukinuti podnošenjem pismenog obavještenja o raskidu od jedne Strane u roku od 30 dana: (i) nakon pismenog obavještenja druge Strane u slučaju da je druga Strana materijalno prekršila obavezu, rok, zastupanje ili garanciju i ne uspije da isto ispravi u roku od trideset (30) radnih dana od prijema pismenog obavještenja o kršenju; (ii) od dana pokretanja postupka protiv Strane koja traži pomoć u skladu sa bilo kojim zakonom o bankrotu, nesolventnosti ili sličnom zakonu.
- 1.5. Nakon raskida Roka trajanja zbog kršenja uslova od strane Klijenta, Klijent je dužan da (a) prekine kompletan pristup i korišćenje svih Očekivanih rezultata; (b) vrati Mastercard-u ili uništi (po izboru Mastercard-a) sve primjerke Očekivanih rezultata (i svu dokumentaciju nastalu u sklopu istih, do mjere koja obuhvata Očekivane rezultate), u njegovo vlasništvo, na čuvanje ili kontrolu i (c) odmah na datum tog raskida, plati sve neizmirene naknade, kako je navedeno u tački 2 u nastavku.

2 Plaćanje i porezi

- 2.1. Na osnovu obima Usluga, profesionalne naknade Mastercard-a biće ukupne vrijednosti navedene u Izvještaju o radu („Naknade“).
- 2.2. Naknade isključuju sve važeće poreze. Klijent je odgovoran za sve poreze koji se mogu naplatiti u vezi sa pružanjem Usluga, osim što Klijent ne snosi odgovornost ni za jedan porez koji se naplaćuje na prihode Mastercard-a.
- 2.3. Klijent potvrđuje da se svim značajnim promjenama u ovdje navedenom obimu poslovanja Mastercard-a, bilo da su rezultat revidiranih ciljeva ili zadataka Klijenta, drugih zahtjeva Klijenta, izmjena zakona, kašnjenja plana odnosno svakog drugog događaja izvan razumne kontrole Mastercard-a, mogu zahtijevati revizije naknade, plan poslovanja i/ili drugi ovdje navedeni uslovi, shodno odluci Mastercard-a po svom razumnom nahođenju. Mastercard će obavijestiti Klijenta o svim takvim revizijama i ne može da preduzme poslove koji se odnose na revidirane Usluge sve dok Klijent ne izvrši pismenu izmjenu ili zamjenu ovog Roka trajanja i Uslova kojima se utvrđuju izmijenjeni odnosno revidirani uslovi.

3 Povjerljivost

- 3.1. „Povjerljive informacije“ označavaju sve informacije koje se odnose na službene ili poslovne tajne druge Strane, sve Očekivane rezultate, uvide, izvještaje, podatke, planove, materijale, procese, metodologije ili koncepte, u bilo kom njihovom obliku (npr. usmenom, pisanom, elektronskom) koji su u vlasništvu Mastercard-a ili Klijenta, uključujući Lične podatke (kao što je definisano u nastavku) i sve podatke (koji nisu javni) o vlasnicima kartica, podnosiocima zahtjeva ili drugim korisnicima Mastercard-a ili Klijenta i/ili njihovih pridruženih članova, bez obzira na koji način odnosno koja strana je prenijela te informacije, materijale, ili koncepte, kada se te informacije prenose ili prikupljaju tokom izvršavanja ovog Roka trajanja i Uslova. „Lični podaci“ označavaju sve informacije koje se odnose na identifikovanog ili pojedinca kojeg je moguće identifikovati, bez obzira na medij u kojem su sadržane.
- 3.2. Usluge i Očekivani rezultati predstavljaju povjerljivo vlasništvo kompanije Mastercard. Klijent je saglasan da nijedan njihov dio neće biti otkriven nijednoj trećoj strani bez prethodne pismene saglasnosti Mastercard-a niti će se koristiti u druge svrhe osim u svrhu vršenja Usluga.
- 3.3. Strane su saglasne da će čuvati povjerljivost i da neće otkriti nijednoj trećoj strani povjerljive informacije (isključujući informacije koje su ili koje postanu javno poznate na način koji nije propust primaoca) niti će koristiti bilo koje povjerljive informacije u bilo koju svrhu koja se ne odnosi na vršenje Usluga ili kako to nalaže zakon.
- 3.4. Odmah po raskidu ovog Roka trajanja i Uslova ili u ranijem roku koji naloži Strana koja iste objavljuje, Strana primalac je dužna da vrati Strani koja objavljuje ili na zahtjev Strane koja objavljuje, bezbjedno uništi ili učini nečitljivim ili nerazumljivim, svaki originalni dokument i kopiju u svakom od sredstava svih povjerljivih informacija koje su u posjedu, na čuvanju ili pod kontrolom Strane primaoca. Prethodno se ne primjenjuje u mjeri u kojoj se informacije moraju čuvati u skladu sa važećim zakonskim ili regulatornim zahtjevima ili za potrebe komercijalno razumnih postupaka za oporavak od katastrofe od strane Strane primaoca, pod uslovom da te informacije i dalje podliježu ovoj klauzuli 3.

4 Odgovornost i obeštećenje

- 4.1. Klijent je odgovoran za: (i) pribavljanje i pružanje svih saglasnosti potrebnih od trećih strana, kao i informacija i materijala kako bi Mastercard pravilno i blagovremeno pružio Usluge i za upotrebu od strane Klijenta i/ili funkcionisanje svih Očekivanih rezultata.

- 4.2. Klijent je odgovoran za sljedeće i isto zastupa i garantuje da: (i) pružanje bilo kojem vlasniku kartice ili drugih podataka, (ako ih ima), uključujući Lične podatke („Podaci o klijentu“) Mastercard-u ili Dobavljaču Mastercard-a, koji se odnose na Usluge, i (ii) upotreba i obrada tih Podataka o klijentu od strane Mastercard-a (i Dobavljača Mastercard-a) za vršenje usluga je dozvoljena prema: (x) svim važećim zakonima i propisima, (y) uslovima ugovora Klijenta sa svojim korisnicima, ili ostalim trećim stranama i (z) svakom politikom privatnosti ili drugom sličnom izjavom ili otkrivanjem bilo kojoj Trećoj strani od strane Klijenta u vezi sa tim Podacima klijenta, i kada je korisnik Klijenta, kada je to primjenljivo, dostavio saglasnost na korištenje tih podataka Klijenta na takav način.
- 4.3. Klijent je dužan da nadoknadi, brani i oslobodi odgovornosti Mastercard, njegove zaposlene, službenike, posrednike, predstavnike, podružnice, dobavljače Mastercard-a i izvođače u vezi sa svim zahtjevima, gubicima, oštećenjima ili troškovima (uključujući i u vezi sa razumnim zakonskim naknadama) u pogledu svih potraživanja ili pravnog postupanja (bilo da su pokrenuta sa institucionalnog ili privatnog nivoa, ili pak od druge strane) a koje proizilazi iz ili se odnosi na: (i) kršenje klauzula 3, 4.1, 4.2, 5, 6, 8 ili 12 ovog Roka trajanja i Uslova od strane Klijenta ; ili (ii) upotrebu Očekivanih rezultata od strane Klijenta.
- 4.4. Klijent dodjeljuje Mastercard svjetsku, besplatnu, potpuno plaćenu licencu za umnožavanje, prikazivanje i korišćenje naziva i logotipa Klijenta („Obilježja Klijenta“): (i) po potrebi za vršenje Usluga; (ii) u prodajnim materijalima Mastercard-a; i (iii) za kreiranje izvedenih radova iz Očekivanih rezultata; pod uslovom da Klijent ima priliku da odobri prodajne materijale i izvedene radove.
- 4.5. Klijent jamči i obavještava Mastercard da Klijent ima sva prava, vlasništvo i interes u Obilježjima Klijenta i da ima ovlaštenje da Mastercard-u licencira prava dodijeljena ovim Ugovorom.

5 Ograničavanje odgovornosti

- 5.1. Klijent je saglasan da će Mastercard-u pružiti razumnu priliku za otklanjanje svih propusta odnosno nedostataka u pružanju Usluga ili Očekivanih rezultata Mastercard-a.
- 5.2. Osim kako je ovdje posebno opisano, Mastercard ne daje nikakve garancije, izričite niti podrazumijevane, u vezi sa Očekivanim rezultatima i bez ograničenja, Mastercard ovim isključuje i odbacuje sve izričite ili podrazumijevane garancije i uslove u obimu koji je dozvoljen zakonom, uključujući, ali se ne ograničavajući na, sve podrazumijevane garancije podesnosti za trgovinu, način poslovanja, ne-kršenje ili podobnost za određenu svrhu.
- 5.3. Ni Mastercard ni Klijent ne ograničavaju svoju odgovornost koja proizilazi iz njegove prevare ili odgovornost za smrt ili lične povrede prouzrokovane nepažnjom niti na bilo koji način isključuju ili ograničavaju svoju odgovornost drugačiju od one koja je zakonom dozvoljena.
- 5.4. Najveća ukupna odgovornost Mastercard-a prema Klijentu, koja nije u domenu stava 5.3, koja proizilazi iz ovog Roka trajanja i Uslova ili se odnosi na njih, bez obzira da li se ta odgovornost temelji na kršenju ugovora, obavezama obeštećenja, odštetnoj odgovornosti, strogoj odgovornosti, kršenju garancija, kršenju sigurnosti podataka, neispunjavanju suštinske svrhe ili na neki drugi način, u odnosu na svaki incident ili niz povezanih incidenata se ograničava u svakom pogledu na Naknade.
- 5.5. Bez obzira na svaku drugu odredbu koja je suprotna utvrđenom Roku trajanja i uslovima, nijedna Strana nije ni u kojem slučaju odgovorna drugoj Strani prema bilo kojoj pravnoj teoriji, uključujući bez ograničenja, odštetu, ugovor ili strogu odgovornost, ni za jednu posebnu, indirektnu, slučajnu, posljedičnu, kaznenu ili primjernu naknadu štete, zbog gubitka dobiti, gubitka ili ekonomskog gubitka, bez obzira da li je Strana znala ili je trebala da zna za mogućnost takve naknade štete.
- 5.6. Svaka tužba bilo koje od Strana protiv druge Strane koja se odnosi na usluge ili proizilazi iz Usluga mora biti podnijeta u roku od dvije (2) godine nakon što je oštećena Strana saznala (ili je trebalo razumno da sazna) uzrok tužbe, čiji propust prouzrokuje da navodni prekršilac bude trajno oslobađen svake odgovornosti u vezi s tim potraživanjem.
- 5.7. Ova klauzula 5 nastavlja da važi nakon prekida ovog Roka trajanja i Uslova iz bilo kojeg razloga.

6 Licenciranje i ograničenja korištenja

- 6.1. Mastercard ovim daje Klijentu ograničeno, neekskluzivno pravo na korišćenje Očekivanih rezultata i osnovnih podataka i informacija sadržanih u Očekivanim rezultatima, bez prava dodjele, prenosa ili podlicenciranja Očekivanih rezultata na bilo koji način.
- 6.2. Klijent potvrđuje i saglasan je da se pruženi Očekivani rezultati neće upotrebljavati u korist nijednog konkurenta Mastercard-a (uključujući, ali se ne ograničavajući na Visa, American Express, Discover/Novus, JCB i Diners Club kartice).
- 6.3. Klijent ne može da koristi analitiku podataka i uvide koji se nalaze u Očekivanim rezultatima, bilo direktno ili indirektno:
- 6.3.1 na način kojim bi bio prekršen bilo koji važeći zakon, propis ili prava trećih strana;
 - 6.3.2 u korist ili u ime bilo koje Treće strane;
 - 6.3.3 koji se odnose na preprodaju, dodjelu, prenos ili otkrivanje tog Očekivanog rezultata, njegovog aspekta ili podataka odnosno informacija koje su sadržane u njemu, trećoj(-im) strani(-ama);
 - 6.3.4 na način da preusmeri inženjera ili pomogne bilo kojoj drugoj strani da inženjerima preokrene podatke sadržane u Očekivanim rezultatima.
- 6.4. Očekivani rezultati su zamišljeni isključivo kao sredstvo u informativne svrhe, a ne kao savjet o ulaganju. Mastercard izričito ne pruža pravne odnosno finansijske savjete i Klijent se ne može osloniti na Usluge ili Očekivane rezultate kao pravne odnosno finansijske savjete. Klijent potvrđuje da je jedini odgovoran za dobijanje sopstvenih pravnih i finansijskih savjeta koji se odnose na pitanja koja su vezana za ovaj Rok trajanja i Uslove.
- 6.5. Vlasništvo nad Očekivanim rezultatima: Osim u svrhu ograničene licence date u ovoj klauzuli, Klijent potvrđuje i saglasan je da Mastercard ili njegovi primaoci licenci imaju sva prava, vlasništvo i interes u i za Očekivane rezultate, kao i osnovne podatke i informacije sadržane u Očekivanim rezultatima (osim za sve Podatke o klijentu). Mastercard može slobodno koristiti u bilo koje svrhe sve ideje, koncepte, opšte vještine, know-how ili tehnike nastale, stečene ili korišćene u toku ili poistekle iz vršenja Usluga.

7 Angažovanje osoblja

Klijent je saglasan da neće angažovati, zadržavati ili na bilo koji drugi način prihvatati usluge: nijednog dobavljača Mastercard-a ili zaposlenog

PREDLOG

koji je uključen u pružanje Usluga bez saglasnosti Mastercard-a tokom trajanja vršenja Usluga niti u periodu od jedne (1) godine nakon toga, pod uslovom, međutim, da se prethodno navedenim ne zabranjuje Klijentu da sprovodi bilo kakav opšti pravni postupak koji nije usmjeren ni na jednog zaposlenog u Mastercard-u koji je uključen u pružanje Usluga.

8 Zakoni protiv uzimanja i davanja mita i protiv korupcije i njihovo poštovanje

Svaka Strana je dužna da se pridržava i osigura da svaki od njenih podizvođača i osoblja poštuje sve važeće zakone protiv uzimanja i davanja mita i protiv korupcije koji se primjenjuju na poslovanje, te sve propise koji se odnose na sprovođenje tih zakona. Kršenje ove klauzule predstavlja materijalno kršenje Ugovora.

9 Prava Trećih strana

Ništa u ovom Roku trajanja i uslovima nema za cilj da pruži bilo kakvu korist nijednoj Trećoj strani (bilo da je ovdje navedena po nazivu, klasi ili opisu ili na neki drugi način) niti pravo da se izvrši odredba ovog Roka trajanja i Uslova.

10 Cjelokupan ugovor

Ovaj Rok trajanja i uslovi predstavljaju cjelokupan ugovor i razumijevanje između Mastercard-a i Klijenta u vezi sa transakcijama predviđenim ovim Rokom trajanja i Uslovima, te zamjenjuju sve prethodne sporazume, zastupanja, izjave, pregovore i obaveze između Strana, u usmenom ili pisanom obliku, osim u pogledu lažnih navoda koje iznese bilo koja od Strana.

11 Ustupanje

Klijent ovaj Rok trajanja i Uslove ne može da ustupa bez prethodne pismene saglasnosti Mastercard-a.

12 Privatnost podataka

I Mastercard i Klijent će se pridržavati (i) svih zakona o privatnosti podataka; (ii) važećih industrijskih standarda bezbjednosti podataka; (iii) svih važećih odredaba pismenog zahtjeva za sigurnost podataka Mastercard-a ili Klijenta i (iv) politika privatnosti Mastercard-a. Klijent potvrđuje i saglasan je da Mastercard te podatke može prenijeti u bilo koju državu u kojoj bilo koji član Mastercard grupe obavlja djelatnost.

Obrada ličnih podataka Evropskog ekonomskog prostora („EEP“), Švajcarske, Monaka i Ujedinjenog Kraljevstva. Planom Obrade podataka iz Priloga 1 ovog Roka trajanja i uslova uređuje se obrada ličnih podataka koji se odnose na bilo koji Subjekt podataka u EEP-u, Švajcarskoj, Monaku i Ujedinjenom Kraljevstvu u smislu ovog Roka trajanja i Uslova.

13 Odvojivost

Ako za bilo koju odredbu ovog Roka trajanja i Uslova nadležni sud utvrdi da je neizvršiva ili nevažeća u bilo kojem pogledu, ta neizvršivost odnosno nevaženje ne utiče ni na jednu drugu odredbu, a ovaj Rok trajanja i uslovi se onda tumače kao da te neizvršive odnosno nevažeće odredbe nikada nisu bile dio ovog Roka trajanja i Uslova.

14 Mjerodavno pravo

Rok trajanja i Uslovi će biti uređen i tumačiti se u skladu sa zakonima Belgije i biće pod isključivom nadležnošću sudova u Briselu, Belgija.

15 Platforme

Ako i u mjeri u kojoj Izvještaj o radu uključuje korišćenje tehnoloških platformi Mastercard-a i / ili njegovih trgovaca od strane Klijenta a koje su identifikovane kao Platforme i / ili dostupne od strane Mastercard-a u vezi sa uslugama koje Mastercard pruža Klijentu putem Izjave o obimu projekta („Platforma“), primjenjuju se dolje navedene odredbe ovog Odjeljka 15. Kako se on odnosi na sve platforme, odredbe ovog Odjeljka 15 navedene u nastavku će važiti u slučaju bilo kakvih neusklađenosti sa ostalim djelovima ovog Roka trajanja i Uslova.

- 15.1 Pristup Platformi. U skladu sa Rokom trajanja i Uslovima ovdje sadržanim u Izjavi o obimu projekta, Mastercard daje Klijentu ograničeno, neekskluzivno, neprenosivo pravo koje se ne može podlicencirati a odnosi se na dozvolu ovlaštenim korisnicima da pristupe Platformi(-ama) u svrhe i pod uslovom utvrđenom u Izjavi o obimu projekta. Upotreba Platforme Klijenta podliježe ograničenjima utvrđenim u Izjavi o obimu projekta, što može ograničiti količinu i vrstu podataka i korisnika i dozvolu Klijenta za teritoriju korišćenja. Mastercard će voditi i zadržati fizičku kontrolu nad Platformom(-ama) i pružiti ovlaštenim korisnicima Klijenta pristup korištenja Platforme. Platforma se ne smatra Očekivanim rezultatom i nikakva prava na Platformi ili prava povezana sa njom se ne smatraju odobrenim shodno Odjeljku 6 iznad. Za svaku Platformu, jedini Očekivani rezultati su opipljivi izvještaji i rezultati specifični za Klijenta.
- 15.2 Upotreba. Klijent će koristiti Platformu samo za svoje interne potrebe i od strane Korisnika. Klijent neće: (a) koristiti Platformu ili njene rezultate bilo direktno ili kao biro za usluge bilo koje treće strane; (b) podlicencirati, distribuirati, prenositi ili na bilo koji drugi način dati na raspolaganje bilo kojoj trećoj strani (uključujući bilo kog izvođača, davaoca franšize ili agenta) pristup odnosno upotrebu pPlatforme bez prethodne pisane saglasnosti Mastercard-a (što može biti uslovljeno da takva treća strana izvrši dogovor sa Mastercard-om); (c) pristup ili korišćenje (ili dozvolu pristupa ili upotrebe) Platforme radi: (i) kreiranja sličnog ili konkurentnog proizvoda ili usluge (ili ugovora s Trećom stranom u vezi sa tim); ili (ii)

kreiranja proizvoda koristeći slične ideje, karakteristike, funkcije ili grafiku Platforme; ili (iii) kopiranje bilo koje karakteristike, funkcije ili grafike Platforme ili u Platformi; ili (d) dobijanje specifikacije, modifikacije, rastavljanja, prevoda, snimanja ili kreiranja izvedenih radova zasnovanih na Platformi.

- 15.3 Korisnici. Klijent je dužan da ograniči svoje ovlaštene korisnike samo na zaposlene, posrednike / izvođače ili one koji su pismenom potvrdom u obavezi da čuvaju povjerljivost Platforme, osim ako Mastercard pismenim putem ne dogovori drugačije. Klijent će Mastercardu pružiti potrebne informacije da bi Mastercard mogao da dodijeli korisnička imena za ovlaštene korisnike. Klijent će imenovati jednog ili više administrativnih korisnika koji će upravljati korisničkim nalogima Klijenta. Klijent je odgovoran za: (a) održavanje povjerljivosti svih korisničkih imena i lozinki; i (b) radnje i propuste svakog lica kojem pruža ili dozvoljava pristup Platformi. Mastercard može da obustavi ili ukine pristup svakom korisniku koji prekrši Sporazum, ovaj Prilog 2 ili relevantnu Izjavu o obimu projekta.
- 15.4 Podaci o Klijentu. Klijent će biti isključivo odgovoran za sve Podatke o Klijentu koji se dostavljaju Mastercard-u za upotrebu na Platformi. Klijent je saglasan da blagovremeno pružanje pristupa Platformi zavisi od Klijenta koji pruža potrebne Podatke o klijentu u skladu sa važećom Izjavom o obimu projekta.
- 15.5 Podrška. Mastercard će podržati Platformu kroz redovne postupke održavanja, kao što su praćenje servera, pregled upotrebe prostora na disku i fragmentacija baze podataka, dodavanje komercijalno dostupnih bezbjednosnih veza i nadgradnji i pregled datoteka dnevnika događaja (engl.: event log files). Mastercard može da povremeno ažurira Platformu prema vlastitom nahođenju, kao dio tekuće misije unaprijeđenja te platforme.
- 15.6 Odgovornost Klijenta. Klijent potvrđuje i saglasan je da, s obzirom na njegovo korišćenje Platforme, nabavka i instalacija odgovarajuće računarske i komunikacione opreme i odgovarajućih operativnih sistema i kompletna povezanost predstavlja isključivo trošak i odgovornost Klijenta. Klijent je dužan da uspostavi sigurnosne mjere neophodne za zaštitu svakog daljinskog pristupa Platformi od neovlaštenog pristupa od strane osoba koje nisu ovlašćeni korisnici. Klijent je dužan da odmah obavijesti Mastercard i pruži mu pomoć u uklanjanju svih slučajeva neovlaštenog pristupa ili upotrebe Platforme.
- 15.7 Vlasništvo. Mastercard zadržava pravo, vlasništvo i interes za sve trenutne i buduće verzije svih Platformi (uključujući sve algoritme, dokumentaciju, modele podataka i korisničke interfejsa na njima ili s njima povezane) i sve druge know-how, procese, tehnike, koncepte, metodologije, alate ili intelektualnu svojinu Mastercard koristi u obavljanju istog, čak i ako je pružen ili izrađen kao rezultat vršenja usluga povezanih sa Platformom i svim tehnologijama, algoritmima i modelima podataka koji se na njih odnose, čak i ako su pruženi ili izrađeni kao rezultat izvođenja u okviru Izjave o obimu projekta za Platforme. Sve gore navedeno će se smatrati Povjerljivim informacijama Mastercard-a. Prava Klijenta na upotrebu bilo koje Platforme su strogo ograničena na ona koja su data u vežećoj(-im) Platformi(-ama), a sva prava na Platformi koja nisu izričito dodijeljena Klijentu zadržava Mastercard.
- 15.8 Izmjene. Klijent, s vremena na vrijeme, može da zatraži izmjene ili prilagođavanja Platforme. Mastercard je dužan da, prema vlastitom nahođenju, odredi da li će izvršiti takve izmjene ili prilagođavanja i, ako hoće, sve takve izmjene ili prilagođavanja i sa tim povezane naknade i takse, se moraju navesti u odvojenoj Izjavi o obimu projekta, a sve izmjene i prilagođavanja kao rezultat toga ostaju u vlasništvu Mastercard-a.
- 15.9 Povratna informacija. Klijent može, s vremena na vrijeme, da daje prijedloge, komentare, povratne informacije ili druge informacije Mastercard-u u vezi sa Platformom. Mastercard može slobodno da koristi te povratne informacije koje smatra stalnim, u potpunosti bez ikakvih obaveza ili ograničenja bilo koje vrste na račun prava intelektualne svojine ili na drugi način, pod uslovom da Klijent nije identifikovan kao izvor tih povratnih informacija.
- 15.10 Potraživanje. Ako Platforma jeste ili, po mišljenju Mastercard-a, vjerovatno može postati predmet bilo kog potraživanja u vezi sa kršenjem zakona, Mastercard će uložiti svoje razumne napore da: (a) obezbijedi Klijentu pravo da nastavi da koristi tu Platformu ili (b) zamijeni ili izmijeni tu Platformu tako da ona više ne bude predmet potraživanja, već je funkcionalno ekvivalentna u svim značajnim aspektima. Ako ni (a) ni (b) nisu komercijalno opravdani, Mastercard može da ukine svaku relevantnu Izjavu o obimu projekta i Klijentu vrati svaku unaprijed plaćenu, a neiskorišćenu naknadu iz njega. U ovom Odjeljku 10 navedena je cjelokupna odgovornost Mastercard i isključivi pravni lijek Klijenta u pogledu svih tvrdnji koje se odnose na kršenje prava intelektualne svojine Treće strane.