**Agencija za energijo**

Strossmayerjeva ulica 30, 2000 Maribor

ki jo zastopa

direktorica mag. Duška Godina

matična številka: 1993666000

ID za DDV: SI 45123136

kot **NAROČNIK**

(v nadaljevanju: **Naročnik**)

ter

**PONUDNIK**

Ulica št, \_\_\_\_\_\_ Mesto

ki jo zastopa

Direktor

matična številka: \_\_\_\_\_\_\_

ID za DDV: SI\_\_\_\_\_\_\_

kot **Izvajalec**

(v nadaljevanju: **Izvajalec** in skupaj z Naročnikom tudi: **pogodbeni stranki**)

**skleneta naslednjo**

**POGODBO O NABAVI, RAZVOJU, UVAJANJU IN VZDRŽEVANJU INFORMACIJSKE REŠITVE »DOKUMENTNI SISTEM«**

(v nadaljevanju: **Pogodba**)

**številka Pogodbe: 971-4/2019/521**

. UVOD

1. **člen**

**(splošno)**

1. Pogodbeni stranki uvodoma ugotavljata:

* da je Naročnik izvedel postopek oddaje javnega naročila »Nabava, razvoj, uvajanje in vzdrževanje informacijske rešitve Dokumentni sistem«, po postopku naročila male vrednosti, z interno oznako 971-4/2019/521, objavljenem na portalu javnih naročil pod št. objave JN\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ z dne \_\_\_\_\_\_;
* da je bil Izvajalec na podlagi pravnomočne odločitve o oddaji naročila, objavljene na portalu javnih naročil dne \_\_\_\_\_\_\_, izbran kot najugodnejši ponudnik predmetnega javnega naročila;
* da so predmet te Pogodbe storitve nabave oziroma dobave, razvoja, uvajanja in vzdrževanja informacijske rešitve »Dokumentni sistem« Naročnika, kot izhaja iz 3. člena te Pogodbe in ki jih bo zagotavljal Izvajalec.

1. **člen**

**(definicije izrazov)**

V tej pogodbi uporabljeni izrazi imajo naslednji pomen:

1. **Informacijska rešitev** obsega vso programsko opremo in z njo kakršnokoli drugo neposredno ali posredno povezano opremo (sistemsko, strojno in drugo infrastrukturno opremo), ki je integralni del celote s katero Izvajalec zagotavlja funkcijo informacijske rešitve po tej Pogodbi.
2. **Oprema** je programska oziroma druga oprema, ki zagotavlja funkcijo informacijske rešitve po tej Pogodbi.
3. **Programska oprema** je programska oprema informacijske rešitve, opredeljena v Prilogi št. 1 te Pogodbe.
4. **Druga oprema** je podporna oprema, ki v povezavi s programsko opremo zagotavlja določeno funkcijo informacijske rešitve in je opredeljena v Prilogi št. 1 te Pogodbe.
5. **Problem** je s strani Naročnika ugotovljena nepravilnost v delovanju določene opreme oziroma informacijske rešitve kot dela ali celote in jo Naročnik opiše na dogovorjen način v obliki zahtevka v orodju za prijavo problemov ter upravljanje zahtevkov, ki ga upravlja Izvajalec, ali Izvajalca o njem obvesti na drug dogovorjen način. Problem je npr. lahko tudi zahtevek Naročnika za razrešitev stanja opreme, ki onemogoča normalno uporabo informacijske rešitve in katerega kljub razpoložljivi tehnični in uporabniški dokumentaciji ni uspel odpraviti administrator ali skrbnik Naročnika.
6. **Napaka** na opremi je vsaka napaka v opremi oz. v zvezi z njo, zaradi katere oprema nima (ali lahko ne bi imela) po pogodbi zagotovljenih funkcionalnosti ali funkcionalnosti ne delujejo skladno s specifikacijo ali pa funkcionalnosti ne omogočajo, da Naročnik opravi oziroma dokonča postopke, ki so podprti s funkcijami v opremi (nepravilnost opreme). Napaka je tudi neustrezno ali nepravilno izpolnjevanje nefunkcionalnih zahtev glede na specifikacijo zadevne opreme, med katere med drugim izrecno spada tudi odzivni čas opreme.
7. **Odprava nepravilnosti opreme** nastopi takrat, ko Izvajalec Naročniku zagotovi popravek ali zamenjavo opreme in Izvajalec sam ali Naročnik namesti popravek opreme v informacijsko rešitev oziroma vanjo vključi novo opremo, na podlagi katerega so informacijski rešitvi ponovno zagotovljene funkcionalnosti oziroma izpolnjene funkcionalne in nefunkcionalne zahteve za opremo, ki jih vsakokrat zagotavlja Izvajalec na podlagi te Pogodbe.
8. **Nova izdaja programske opreme** vsebuje popravke programske opreme in ne vsebuje novih funkcionalnosti programske opreme in/ali prilagoditev in/ali sprememb obstoječih funkcionalnosti programske opreme.
9. **Nova verzija programske opreme** vsebuje nove funkcionalnosti programske opreme in/ali prilagoditve in/ali spremembe obstoječih funkcionalnosti programske opreme, lahko pa vsebuje tudi popravke programske opreme.
10. **Odzivni čas** je čas, ki teče od trenutka, ko Naročnik Izvajalcu prijavi problem do trenutka, ko Izvajalec začne z odpravljanjem napak na opremi.
11. **Rok za odpravo problema** je čas, v katerem je dolžan Izvajalec odpraviti vse napake povezane z prijavljenim problemom (nepravilnostjo), to je zagotoviti, da bo oprema delovala brezhibno oz. skladno s funkcionalnimi in nefunkcionalnimi specifikacijami. Rok za odpravo problema začne teči s trenutkom, ko Naročnik Izvajalcu prijavi problem in se zaključi s trenutkom, ko je problem odpravljen oz. ko oprema deluje brezhibno oz. v skladu s funkcionalnimi in nefunkcionalnimi specifikacijami in lahko Naročnik opremo nemoteno uporablja.
12. **Rok za zagotovitev nadomestne rešitve** je čas, ki teče od trenutka, ko Naročnik Izvajalcu prijavi problem in se zaključi s trenutkom, ko Izvajalec Naročniku zagotovi nadomestno rešitev za problem.
13. **Nadomestna rešitev** je začasna rešitev problema, ki jo zagotovi Izvajalec Naročniku zato, da čim prej zagotovi delovanje informacijske rešitve in Naročniku čim prej omogoči uporabo le-te. Nadomestna rešitev Naročniku ne sme povzročiti nobenih dodatnih stroškov.
14. **Uporabnik informacijske rešitve**  je vsaka oseba, ki uporablja informacijsko rešitev pri Naročniku.

. PREDMET POGODBE

1. **člen**

**(vsebina)**

1. Pogodbeni stranki se s sklenitvijo te Pogodbe dogovorita, da bo Izvajalec na način in v rokih, kot je določeno v tej Pogodbi in tehničnih specifikacijah (Dokumentni sistem-Specifikacija zahtev), zagotovil dobavo, razvoj in uvajanje informacijske rešitve v naslednjih korakih:

* **Analiza in izvedba prilagoditev procesov**, v okviru tega bo Izvajalec pripravil analizo, načrtovanje in prilagoditev delovnih tokov dokumentov;
* **Razvoj, nastavitev in izvedba prilagoditev rešitve,** v okviru tega bo Izvajalec izvedel razvoj in nastavitve rešitve glede na zahteve Naročnika. Izvajalec bo izvedel tudi razvoj prilagoditev informacijske rešitve na podlagi opcijskih zahtev Naročnika, ki so bile predmet javnega naročila, če le-te še niso podprte. V okviru te točke bo Izvajalec vzpostavil razvojno okolje, kjer lahko Naročnik aktivno sodeluje z vmesnim testiranjem.
* **Namestitev testne rešitve,** v okviru le-te boIzvajalec izvedel namestitev testne rešitve v testno okolje Naročnika. Postavitev testnega okolja vsebuje postavitev in verificiranje testnega okolja, verificiranje in delovanje testne verzije opreme z vključenimi moduli za podporo konkretnim procesom Naročnika ter testnim prenosom podatkov, dokumentov in šifrantov iz obstoječega informacijskega sistema Naročnika. Namestitev testne verzije v testnem okolju Naročnika mora vsebovati vse zahtevane funkcionalnosti.
* **Testiranje rešitve,** v okviru katere bo Izvajalec pred vsako namestitvijo rešitve v okolje Naročnika pisno potrdil/dokazal opravljeno sistematično, celovito in dokumentirano testiranje delovanja v svojem okolju. Izvajalec pripravi načrt testiranja in pripravi testne primere s pomočjo katerih se bo izvedlo testiranje.
* **Prevzemno testiranje,** v okviru katerega bo Naročnik izvedel testiranje in validacijo, najmanj po vrstah testiranja, kot je določeno v specifikaciji zahtev. V primeru neželenih odstopanj mora Izvajalec le-ta odpraviti. Nato se testiranje ponovi vsaj v segmentu odstopanj, pa tudi v ostalih segmentih, če Naročnik presodi, da je to potrebno. Po uspešnem testiranju Naročnik in Izvajalec obojestransko podpišeta poročilo o prevzemnem testiranju ter izjavo glede upoštevanih standardov in razvojnih smernic na področju zagotavljanja informacijske varnosti pri razvoju programske opreme.
* **Uvajanje oz. usposabljanje uporabnikov in administratorjev oziroma skrbnikov,** v okviru tega Izvajalec izvede usposabljanje uporabnikov glede na določene skupine uporabnikov, kot jih določi Naročnik. Najprej se izvede usposabljanje za administratorje oziroma skrbnike sistema, nato za vse ostale. Usposabljanja se prilagajajo vrsti uporabnikov in morajo vsebovati praktične primere dela z informacijsko rešitvijo. Ob spremembi se izvede usposabljanje z nadgrajeno vsebino (nove funkcionalnosti). Poleg uporabniških navodil Izvajalec izdela tudi navodila za adminstratorje oziroma skrbnike. Navodila morajo biti razumljiva in vsebovati tudi praktične primere.
* **Namestitev in vzpostavitev produkcijskega okolja,** v okviru tega po potrjenem uporabniškem testu v testnem okolju, opravljenem usposabljanju administratorjev oziroma skrbnikov in uporabnikov, izdelanih navodilih za uporabnike in administratorje oziroma skrbnike, Izvajalec skupaj z Naročnikom na podlagi načrta uvedbe uvede rešitev v produkcijsko okolje Naročnika. Naročnik nudi Izvajalcu pomoč pri namestitvi infrastrukture in rešitve, opravi uporabniško testiranje ter sodeluje pri integracijskem in migracijskem testiranju. Integracija z informacijskim sistemom Naročnika in migracija podatkov in dokumentov iz obstoječega informacijskega sistema mora biti izvedena tako, da ne prekine poslovnega procesa Naročnika. Po uspešnem poskusnem delovanju Naročnik s prevzemnim zapisnikom potrdi skladnost celotne naročene rešitve s specificiranimi zahtevami.

1. Pogodbeni stranki se s sklenitvijo te Pogodbe dogovorita, da bo Izvajalec na način in v rokih, kot je določeno v tej Pogodbi, Naročniku zagotovil storitve migracije podatkov iz obstoječega dokumentnega sistema oziroma drugih informacijskih sistemov:

* **Migracija**, v okviru katere mora Izvajalec izvesti analizo obstoječih rešitev. Na podlagi analize mora pripraviti ustrezna migracijska pravila ter načrt prenosa podatkov iz trenutnih rešitev v nov dokumentni sistem. Navedena dokumenta mora pred izvedbo potrditi Naročnik. Migracija dokumentov se izvaja na podlagi terminskega načrta, ki ga pripravi Naročnik v sodelovanju z Izvajalcem. Naročnik izvede testiranje ali je bila migracija uspešna.

1. Pogodbeni stranki se s sklenitvijo te Pogodbe dogovorita, da bo Izvajalec na način in v rokih, kot je določeno v tej Pogodbi, Naročniku zagotavljal naslednje vzdrževanje in podporo:
2. **osnovno vzdrževanje, ki zajema:**

* **zagotavljanje pripravljenosti in podpornih aktivnosti**, v okviru katerega bo Izvajalec zagotavljal ustrezno razpoložljivost, odzivnost in usposobljenost sodelujočih kadrov, zagotavljal upravljanje programske kode in dokumentacije za potrebe Naročnika (hramba izvorne oziroma izvršljive kode ter dokumentacije, verzioniranje itd.), izvajal administrativne in skrbniške naloge, povezane z izvajanjem pogodbe, vzdrževal kodo in dokumentacijo sistema (tehnično in uporabniško);
* **preventivno vzdrževanje opreme**, v okviru katerega bo Izvajalec preverjal delovanje opreme (preverjanje pravilnosti in optimalnosti delovanja opreme preko dnevniških datotek in z uporabo namenskih orodij) z namenom, da ugotovi, katera dejanja so potrebna za brezhibno in optimalno delovanje opreme. Obsega vzdrževanje testnega in produkcijskega okolja. Izvajalec bo izvajal obveščanje naročnika v primeru zaznanih posebnosti in po potrebi pristopil k izvajanju korektivnega vzdrževanja;
* **korektivno vzdrževanje opreme**, v okviru katerega bo Izvajalec odpravljal nepravilnosti v delovanju programske opreme ter bo popravke programske opreme vsakokrat ustrezno namestil (inštaliral) oz. bo Izvajalec odpravljal nepravilnosti v delovanju druge opreme z zamenjavo ali popravilom. Izvajalec bo korektivno vzdrževanje opreme izvajal na podlagi prijave problema, ki jo Naročnik poda na način, določen v nadaljevanju te Pogodbe;
* **podporo za uporabnike informacijske rešitve**, v okviru katere nudi Izvajalec uporabnikom informacijske rešitve podporo pri njihovem vsakodnevnem delu z opremo. Podpora vključuje odgovore na vprašanja o uporabi opreme, pomoč pri identifikaciji problemov oziroma nepravilnosti v delovanju opreme in svetovanje uporabnikom, kako se izogniti problemom v delovanju opreme ter kako izboljšati delo z opremo;
* izvajal **vse ostale storitve**, ki so potrebne za to, da bo oprema brezhibno delovala in da bo v skladu s funkcionalnimi in nefunkcionalnimi specifikacijami opreme;

1. **adaptivno vzdrževanje programske opreme**, v okviru katerega bo Izvajalec Naročniku na njegovo zahtevo zagotavljal funkcionalne in nefunkcionalne prilagoditve, spremembe in nadgradnje programske opreme ter bo te funkcionalne in nefunkcionalne prilagoditve, spremembe in nadgradnje programske opreme vsakokrat ustrezno testiral in namestil (inštaliral);
2. Pogodbeni stranki se s sklenitvijo te Pogodbe dogovorita, da bo Naročnik Izvajalcu vse storitve, dogovorjene s to Pogodbo, plačal na način, v rokih in pod pogoji, dogovorjenimi s to Pogodbo.

. CENA IN PLAČILNI POGOJI

1. **člen**

**(pogodbena vrednost)**

1. Skupna predvidena pogodbena vrednost je \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ EUR brez DDV (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ EUR z DDV).

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Postavke** | **Storitev** | **Količina** | **Enota** | **Cena na enoto v EUR**  **(brez DDV)** | **Skupna vrednost v EUR**  **(brez DDV)** | **Vrednost DDV v EUR** | **Skupna vrednost v EUR**  **(z DDV)** |
| 1 | Nabava, razvoj, uvajanje informacijske rešitve (1. odstavek 3. člena Pogodbe) | 1 | paket\* |  |  |  |  |
| 2 | Osnovno vzdrževanje -zagotavljanje pripravljenosti in podpornih aktivnosti ter preventivno vzdrževanje\*\*, podpora za uporabnike informacijske rešitve in vse ostale storitve (3. odstavek 3. člena Pogodbe) | 60 | mesec |  |  |  |  |
| 3 | Migracija (2. odstavek 3. člena Pogodbe) \*\*\* | 15 | človek-dan |  |  |  |  |
| 4 | Adaptivno vzdrževanje (3. odstavek 3. člena Pogodbe)\*\*\* | 100 | človek-dan |  |  |  |  |
|  | **SKUPAJ:** | | | |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| \* | Paket obsega navedene IT storitve na ključ ter vse potrebne licence (sistemske in uporabniške) ves čas trajanja Pogodbe |
| \*\* | Obseg preventivnega vzdrževanja v okviru osnovnega vzdrževanja vključuje izvedbo zadevne storitve vsake 3 mesece, predvidoma štiri krat letno v času trajanja Pogodbe |
| \*\*\* | Količina storitev migracije in adaptivnega vzdrževanja je ocenjena za celoten čas trajanja Pogodbe. Storitve migracije in adaptivnega vzdrževanja se izvajajo na podlagi zahtevka Naročnika in jih bo Naročnik naročal zgolj po potrebi. Naročnik se ne zavezuje niti k delnemu niti k celotnemu naročilu predvidene količine teh storitev. Dejanske storitve se bodo obračunavale po vrednostih na enoto mere in po dejansko opravljenih in priznanih količinah, tako, da je končna vrednost storitve odvisna od dejanskega obsega opravljenih storitev.  Enota človek-dan predstavlja 8 ur efektivnega dela ene osebe. Če enota človek-dan ni dosežena v celoti, se plača sorazmerni del te enote. Najmanjša enota za obračun je 1 ura. |

1. Cene so nespremenljive in veljajo ves čas trajanja Pogodbe.

1. **člen**

**(plačilni pogoji)**

1. Opravljene storitve nabave, razvoja in uvajanja informacijske rešitve bo Naročnik plačal Izvajalcu po uspešno opravljenem prevzemu in potrditvi prevzemnega zapisnika ter izstavljenem računu.
2. Opravljene storitve migracije bo Naročnik Izvajalcu plačal na podlagi računa izstavljenega po dejansko opravljeni storitvi, na podlagi potrjenega prevzemnega zapisnika.
3. Opravljene storitve osnovnega vzdrževanja bo Naročnik Izvajalcu plačeval mesečno v obliki fiksnega mesečnega zneska oz. pavšala na podlagi računa za pretekli mesec, ki bo izstavljen na podlagi potrjenega prevzemnega zapisnika. Korektivno vzdrževanje opreme bo Izvajalec ves čas trajanja pogodbe izvajal brezplačno.
4. Opravljene storitve adaptivnega vzdrževanja bo Naročnik Izvajalcu plačal na podlagi računa izstavljenega po dejansko opravljeni storitvi, na podlagi potrjenega prevzemnega zapisnika.
5. Izvajalec pošlje Naročniku račun in spremljajočo dokumentacijo izključno v elektronski obliki, skladno z veljavnim Zakonom o opravljanju plačilnih storitev za proračunske uporabnike. Računov, ki jih bo Izvajalec posredoval kako drugače, Naročnik ne bo sprejel in evidentiral, posledično pa jih tudi ne bo mogel poravnati.
6. Če Naročnik računa ne zavrne delno ali v celoti v roku osem dni od prejema, je zavezan vsak račun plačati v 30-ih dneh od dneva prejema pravilno izstavljenega računa, in sicer na poslovni račun Izvajalca št.: SI56\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, odprt pri\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Če je Naročnikova zavrnitev računa delna, je nesporni del računa obvezen plačati v istem roku.
7. V primeru zamude pri plačilu je Naročnik zavezan plačati zakonske zamudne obresti za čas zamude. V primeru utemeljene reklamacije Naročnika zaradi kvalitete storitve, Izvajalec ni upravičen do zamudnih obresti.
8. Če bi v času izpolnjevanja obveznosti iz naslova te Pogodbe, iz razlogov ki niso na strani Naročnika, prišlo do sprememb v materialu, stroških oz. vsem ostalem potrebnem za izvedbo pogodbenih del oz. za izpolnitev obveznosti Izvajalca po tej Pogodbi, je dolžan vse povezane oz. posledične (dodatne) stroške plačati Izvajalec.
9. Če za posamezno koledarsko leto Naročnik ne bo imel zagotovljenih sredstev, ima pravico bodisi odstopiti od Pogodbe, z odpovednim rokom in na način, določen v tej Pogodbi, bodisi v posameznem koledarskem letu ne naročiti posameznih storitev, katerih plačilo je vezano na to posamezno koledarsko leto. V primerih iz prejšnjega stavka Izvajalec nasproti Naročniku nima pravice uveljavljati nobenih odškodninskih ali drugih zahtevkov.

. PODIZVAJALCI

*(pogodba se ustrezno prilagodi v primeru, če sodelujejo podizvajalci)*

1. **člen**

**(podizvajalci)**

1. Pogodbeni stranki soglašata, da bo Izvajalec predmet Pogodbe deloma izpolnil sam, deloma pa z naslednjimi podizvajalci:

Podizvajalec \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ bo izpolnil \_\_\_ % delež posla po tej Pogodbi in izvajal naslednje naloge \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Podizvajalec \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ bo izpolnil \_\_\_ % delež posla po tej Pogodbi in izvajal naslednje naloge \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Podizvajalec \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ bo izpolnil \_\_\_ % delež posla po tej Pogodbi in izvajal naslednje naloge \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

1. Naročnik bo za vsa dela, opravljena po tej Pogodbi, ne glede na to, ali jih dejansko opravi Izvajalec ali kateri od podizvajalcev, plačal Izvajalcu, ker nihče od podizvajalcev ni zahteval neposrednega plačila *(se ustrezno prilagodi, če podizvajalec zahteva neposredno plačilo)*.
2. Če namerava Izvajalec med izvajanjem te Pogodbe zamenjati podizvajalca, mora o tem obvestiti naročnika ter skupaj z obvestilom predložiti:

* podatke in izjavo novega podizvajalca, in sicer podatke iz točke I.b) obrazca »Izjava ponudnika« in izpolnjen obrazec »Podatki in izjava podizvajalca«,
* svojo pisno izjavo in pisno izjavo prvotnega podizvajalca, da je poravnal vse nesporne obveznosti prvotnemu podizvajalcu, če je bil ta zamenjan,
* pooblastilo, da Naročnik za opravljene storitve novega podizvajalca plačuje neposredno novemu podizvajalcu, če je novi podizvajalec zahteval neposredna plačila za svoje storitve,
* soglasje novega podizvajalca, da Naročnik namesto Izvajalca poravna podizvajalčevo terjatev do Izvajalca, če je novi podizvajalec zahteval neposredna plačila za svoje storitve.

1. Naročnik bo zavrnil predlog za vključitev novega podizvajalca ter zahteval njegovo zamenjavo:

* če bodo zanj obstajali razlogi za izključitev, kot so navedeni v poglavju 11.1.2 razpisne dokumentacije za oddajo predmetnega javnega naročila,
* če bi to lahko vplivalo na nemoteno izvajanje ali dokončanje del ali
* če predlagani podizvajalec ne bo izpolnjeval pogojev v zvezi z oddajo javnega naročila.

1. Izvajalec odgovarja za opravljeno delo podizvajalca kot da bi ga sam opravil.
2. Če Naročnik ugotovi, da pogodbena dela izvaja podizvajalec, za katerega ni dal pisnega soglasja, lahko Naročnik odstopi od Pogodbe.

. PRAVICE IN OBVEZNOSTI POGODBENIH STRANK

1. **člen**

**(skrbnost izvedbe ter druge pravice in obveznosti pogodbenih strank)**

1. Izvajalec Naročniku izrecno zagotavlja in jamči:

* da bo vse svoje pogodbene obveznosti po tej Pogodbi izpolnil s skrbnostjo dobrega strokovnjaka, po pravilih stroke in po običajih;
* da bo pri izvajanju pogodbenih obveznosti uporabljal napredne informacijske tehnologije in metode,
* da bo pri izvajanju storitve vsaj za komunikacijo z naročnikom zagotovil kadre, ki aktivno obvladajo slovenski jezik,
* da bo skladno s Pogodbo vsa oprema brezhibno delovala in da bodo vse znane nepravilnosti na in v zvezi z opremo odpravljene ter da bodo v opremi ves čas zagotovljene dogovorjene funkcionalnosti in značilnosti po tej Pogodbi in tehničnih specifikacijah (Dokumentni sistem-Specifikacija zahtev);
* da bo vse svoje obveznosti, določene s to Pogodbo, izpolnil v rokih, določenih v tej Pogodbi;
* da bo Naročnika pravočasno obvestil o vseh okoliščinah, ki so pomembne za izpolnjevanje pravic in obveznosti Naročnika, določenih s to Pogodbo;
* da bo zagotavljal kakovostno in strokovno vzdrževanje opreme, vse v skladu z veljavnimi predpisi, standardi in normami.

1. Izvajalec se zavezuje zagotavljati zadostno število svojih strokovnjakov, delovna sredstva, opremo ter druge pogoje, potrebne za izvajanje vzdrževanja po tej Pogodbi in za zagotavljanje opreme v brezhibnem stanju, ki bo Naročniku omogočalo nemoteno uporabo opreme v skladu z njenimi funkcionalnimi in nefunkcionalnimi specifikacijami.
2. Vsebina te Pogodbe ter vsi pridobljeni podatki o Naročniku in v zvezi z Naročnikom in njegovim poslovanjem (vključno v zvezi z izvajanjem te Pogodbe), za Izvajalca predstavljajo poslovno skrivnost, ki jo je dolžan Izvajalec varovati s skrbnostjo dobrega strokovnjaka; Izvajalec za izpolnjevanje te obveznosti za vse svoje delavce (redno zaposlene, pogodbene ali katerekoli druge), sodelavce, izpolnitvene pomočnike, podizvajalce in katerekoli druge osebe, preko katerih oz. s pomočjo katerih izvaja to Pogodbo, odgovarja v celoti kot zase.
3. Naročnik ima pravico nadzorovati izvajanje obveznosti Izvajalca po tej Pogodbi, Izvajalec pa mu je dolžan to omogočiti. Naročnik ima nadalje pravico dajati Izvajalcu posamezna izpolnitvena navodila, ki jih je dolžan Izvajalec upoštevati.
4. Izvajalec Naročniku izrecno zagotavlja in jamči, da izpolnjuje vse pogoje za izvajanje te Pogodbe in da ima vsa potrebna dovoljenja in soglasja za izpolnjevanje obveznosti, ki jih je prevzel s sklenitvijo te Pogodbe.
5. **člen**

**(nove izdaje in nove verzije programske opreme)**

1. Pogodbeni stranki sta v zvezi s programsko opremo tudi posebej sporazumni, da je dolžan Izvajalec o novih verzijah programske opreme vsakokrat nemudoma obvestiti Naročnika in mu na njegovo zahtevo omogočiti nakup novih verzij programske opreme pod razumnimi in običajnimi tržnimi (konkurenčnimi) pogoji. V izogib vsakemu dvomu pa sta pogodbeni stranki izrecno sporazumni, da Naročnik ni dolžan kupiti novih verzij programske opreme in da je dolžan Izvajalec Naročniku nuditi vzdrževanje programske opreme v skladu s Pogodbo in brez kakršnih koli omejitev tudi v primeru, če Naročnik ne namesti novih verzij programske opreme, in sicer ne glede na to, katero verzijo programske opreme Naročnik uporablja.

. IZVAJANJE VZDRŽEVANJA

1. **člen**

**(zagotavljanje pripravljenosti in podpornih aktivnosti)**

1. Izvajalec se zavezuje, da bo zagotavljal ustrezno razpoložljivost, odzivnost in usposobljenost sodelujočih kadrov ter vse podporne aktivnosti, ki so podlaga za izvajanje storitev vzdrževanja.
2. Podporne storitve iz prejšnjega odstavka vključujejo:

* vzdrževanje testnega in produkcijskega okolja,
* upravljanje programske kode in dokumentacije za potrebe naročnika (hramba izvorne oziroma izvršljive kode oziroma dokumentacije in njihovo verzioniranje itd.),
* vzdrževanje kode in dokumentacije sistema (tehnične in uporabniške),
* upravljanje orodja za prijavo problemov ter upravljanje zahtevkov Naročnika in zagotavljanje dostopa Naročniku,
* izvajanje administrativnih in skrbniških nalog, povezanih z izvajanjem pogodbe.

1. Izvajalec bo podporne storitve iz prve in pete alineje prejšnjega odstavka po potrebi izvajal preko oddaljenega dostopa ali na Naročnikovi lokaciji, na kateri se nahaja oprema.
2. Storitve iz druge, tretje in četrte alineje Izvajalec zagotavlja v okviru lastnega procesa upravljanja informacijske tehnologije, na način, da Naročniku zagotavlja sledljivost vseh sprememb informacijske rešitve.
3. **člen**

**(zagotavljanje preventivnega vzdrževanja opreme)**

1. Izvajalec bo storitve preventivnega vzdrževanja izvajal preko oddaljenega dostopa ali na Naročnikovi lokaciji, na kateri se nahaja oprema, če je to potrebno za izvedbo preventivnega vzdrževanja.
2. Izvajalec se zavezuje, da bo preventivno vzdrževanje izvajal vsake 3 mesece, predvidoma 4 x letno v času trajanja Pogodbe, pri čemer bo prvo preventivno vzdrževanje v okviru te Pogodbe, izvedel 1 mesec po njeni sklenitvi.
3. Preventivno vzdrževanje vključuje:

* pregled stanja informacijske rešitve,
* pregled opreme in
* pregled baze podatkov.

1. Izvajalec bo Naročniku po vsakem izvedenem preventivnem vzdrževanju podal poročilo o stanju informacijske rešitve, opreme in baze podatkov z morebitnimi predlogi za potrebne spremembe, popravke in nadgradnje opreme in baze podatkov ter konfiguracije strojne opreme.
2. **člen**

**(zagotavljanje korektivnega vzdrževanja opreme)**

1. V primeru problema v zvezi z opremo bo Naročnik obvestil Izvajalca z uporabo procesa, ki je kot Priloga št. 5 sestavni del te Pogodbe (Proces za prijavo problema ali naročilo del adaptivnega vzdrževanja). V obvestilu o problemu bo Naročnik opisal nepravilnost, pri čemer lahko Izvajalec od Naročnika naknadno zahteva dodatne informacije o problemu v zvezi z opremo ali pa mu Naročnik omogoči neposreden oddaljeni dostop, da si podatke zagotovi sam. Izvajalec je dolžan po prejemu obvestila o problemu potrditi prejem obvestila o problemu.
2. Pogodbeni stranki sta izrecno sporazumni, da bosta stopnjo prioritete in narave problema (nepravilnost oziroma prekvalifikacija zahtevka v nova oziroma spremenjena funkcionalnost) v vsakem posameznem primeru določili skupno in sporazumno. V kolikor pa med njima sporazum o stopnji prioritete problema ne bi bil dosežen, bo stopnjo prioritete problema določil Naročnik po svoji presoji, kar pa ne velja za naravo problema. Pogodbeni stranki sta sporazumni, da so roki za odpravo problema določeni glede na prioriteto problema, ki se določi glede na vrsto in kritičnost problema. Prioritete problemov so opisane v Prilogi št. 3 (Prioritete problemov).
3. Izvajalec je dolžan Naročnika, ko začne z odpravljanjem problema, obvestiti o vzroku problema in načinu odprave problema ter je dolžan Naročnika med tem, ko odpravlja napake, obveščati o statusu odprave problema.
4. Izvajalec bo storitve korektivnega vzdrževanja izvajal preko oddaljenega dostopa ali na Naročnikovi lokaciji, na kateri se nahaja oprema, če je to potrebno za izvedbo korektivnega vzdrževanja.
5. **člen**

**(adaptivno vzdrževanje programske opreme)**

1. Izvajalec bo Naročniku, v skladu z Naročnikovim vsakokratnim naročilom, zagotovil funkcionalne ali nefunkcionalne prilagoditve, spremembe in nadgradnje programske opreme ter bo te funkcionalne prilagoditve, spremembe in nadgradnje programske opreme vsakokrat ustrezno testiral in namestil (inštaliral). Naročnik bo Izvajalcu podal pisno povpraševanje za dobavo in namestitev funkcionalnih ali nefunkcionalnih prilagoditev, sprememb in nadgradenj programske opreme (v nadaljevanju: povpraševanje). Izvajalec bo podal pisno ponudbo za dobavo in namestitev funkcionalnih ali nefunkcionalnih prilagoditev, sprememb in nadgradenj programske opreme (v nadaljevanju: ponudba). V svoji ponudbi je dolžan Izvajalec posredovati Naročniku obseg ur, potrebnih za dobavo in namestitev funkcionalnih ali nefunkcionalnih prilagoditev, sprememb in nadgradenj programske opreme, funkcionalne in nefunkcionalne specifikacije funkcionalnih ali nefunkcionalnih prilagoditev, sprememb in nadgradenj programske opreme, rok izvedbe ter morebitne druge podatke v skladu z Naročnikovo vsakokratno zahtevo. Naročnik bo Izvajalcu, če se bo z Izvajalčevo ponudbo strinjal, in po izvedbi morebitnih dodatnih pogajanj, podal pisno naročilo za dobavo in namestitev funkcionalnih ali nefunkcionalnih prilagoditev, sprememb in nadgradenj programske opreme (v nadaljevanju: naročilo). V izogib vsakemu dvomu, sta pogodbeni stranki sporazumni, da Naročnik s sklenitvijo te Pogodbe ne prevzema nobene obveznosti glede števila oz. obsega naročil, temveč je odločitev števila oz. obsega naročil, ki jih bo Naročnik podal Izvajalcu v okviru te Pogodbe, v izključni pristojnosti Naročnika.
2. Adaptivno vzdrževanje programske opreme bo Izvajalec izvajal preko oddaljenega dostopa. Kadar pa bo to potrebno za zagotovitev funkcionalnih prilagoditev, sprememb in nadgradenj programske opreme oz. njihove namestitve, pa bo Izvajalec storitve, določene v tem členu, izvajal tudi na Naročnikovi lokaciji, na kateri se nahaja programska oprema.
3. **člen**

**(podpora uporabnikom informacijske rešitve)**

1. Izvajalec se zavezuje, da bo vse delovne dni v tednu v času od 8.00 do 16.00 ure na voljo Naročnikovim skrbnikom za podporo za vprašanja o uporabi opreme, pomoč pri identifikaciji problemov oziroma nepravilnosti v delovanju opreme in svetovanje, kako se izogniti problemom v delovanju opreme ter kako izboljšati delo s opremo, in sicer na tel. št. \_\_\_\_\_\_\_\_\_ ali po elektronski pošti na naslovu \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Izvajalec se zavezuje, da bo odgovor Naročnikovim skrbnikom za podporo vsakokrat zagotovil v roku 4 ur od prejema vprašanja, v okviru časa zagotavljanja podpore.
2. Naročnikovi skrbniki za podporo so določeni v prilogi št. 6.
3. **člen**

**(oddaljen dostop in delo na Naročnikovi lokaciji)**

1. Za izvajanje vzdrževanja po tej pogodbi je dolžan Naročnik zagotoviti oddaljen dostop do Naročnikove računalniške infrastrukture. Izvajalec je dolžan oddaljen dostop izvajati v skladu z Naročnikovim internim aktom in morebitnimi dodatnimi Naročnikovimi zahtevami, s katerimi bo Naročnik seznanil Izvajalca po sklenitvi te Pogodbe. Naročnik je dolžan oddaljen dostop zagotoviti najkasneje do začetka izvajanja vzdrževanja po tej Pogodbi.
2. Izvajalec je dolžan ves čas spoštovati Naročnikova interna pravila in njegove zahteve v zvezi z izvajanjem storitev preko oddaljenega dostopa in izvajanjem storitev na Naročnikovi lokaciji.
3. **člen**

**(testiranje in prevzem opreme)**

1. Pogodbeni stranki sta izrecno sporazumni, da je dolžan Izvajalec vsakokrat pred namestitvijo opreme, popravka programske opreme oz. novih, spremenjenih oz. prilagojenih funkcionalnosti opreme oz. novih izdaj ali novih verzij programske opreme, opremo ustrezno preizkusiti (testirati) v svojem testnem okolju z namenom, da bi ugotovil:

* ali je nepravilnost odpravljena oz. ali so zagotovljene predvidene nadgradnje, spremembe oz. prilagoditve obstoječih funkcionalnosti in
* ali oprema v celoti brezhibno deluje.

Izvajalec mora na zahtevo Naročnika dokazati, da je za verzijo opreme, ki je predmet namestitve pri Naročniku v okviru internega sistemskega preskusa (testiranje rešitve) dosegel kakovost, ki ustreza sledečim metrikam kakovosti: sistemsko testirane vse funkcionalnosti, brez znanih težav prioritete 'Kritično' ali 'Blokada'.

1. Ko Izvajalec izvede testiranje opreme v skladu s prejšnjim odstavkom, je dolžan Izvajalec o tem nemudoma na dogovorjen način obvestiti Naročnika. Ob prevzemu opreme bo Naročnik, v skladu z dogovorom z Izvajalcem, v dogovorjenem številu dni od prejema tega obvestila, na podlagi prevzemnih testov testiral delovanje opreme. V primeru nameščanja popravkov oziroma nadgradenj bo Naročnik v nadaljnjih 20 delovnih dneh od prejema obvestila, na podlagi prevzemnih testov, testiral delovanje opreme. Če Naročnik na podlagi izvedenega testiranja ugotovi, da je nepravilnost opreme odpravljena oz. da so zagotovljene predvidene nadgradnje, spremembe oz. prilagoditve obstoječih funkcionalnosti opreme oz. da oprema kot celota brezhibno deluje, pogodbeni stranki s prevzemnim zapisnikom, ki ga pripravi izvajalec, potrdita, da je bil prevzem nove opreme oziroma popravljene opreme (npr. nove verzije programske opreme) uspešno izveden. Prevzemnemu zapisniku mora biti priloženo poročilo o testiranju in izjava iz tretjega odstavka tega člena. Če Naročnik v petih delovnih dneh od prejema zapisnika le-temu ne ugovarja ali ga ne vrne, se šteje, da je prevzemni zapisnik potrjen. Za potrditev prevzema mora Izvajalec zagotoviti raven kakovosti storitve, ki je opredeljen v Prilogi št. 2 (Raven kakovosti storitve). Izvajalec je dolžan v primeru, če Naročnik na podlagi izvedenega testiranja ugotovi, da nepravilnost opreme ni odpravljena oz. da ni zagotovljena predvidena nadgradnja, sprememba oz. prilagoditev obstoječih funkcionalnosti oz. da oprema kot celota ne deluje brezhibno, v roku, ki ga vsakokrat določi Naročnik, zagotoviti ustrezen popravek opreme oz. ustrezno nadgradnjo, spremembo ali prilagoditev opreme oz. ustrezno delovanje opreme.
2. Pogodbeni stranki sta tudi izrecno sporazumni, da bo Izvajalec vsakokrat ob namestitvi iz drugega odstavka tega člena predložil naročniku tudi Izjavo o upoštevanju standardov in razvojnih smernic za zagotavljanje informacijske varnosti pri razvoju programske opreme. Naročnik bo izjavo presojal v okviru internih preverjanj informacijske varnosti in v primeru odkritih ranljivosti Izvajalcu naložil odpravo le teh.

. JAMČEVANJE

1. **člen**

**(garancija)**

1. Za storitve iz te Pogodbe daje izvajalec 12 (dvanajst) mesečno garancijo za brezhibno delovanje stvari.
2. Garancijski rok po tem členu teče od dneva potrditve vsakokratnega prevzemnega zapisnika.
3. V tem obdobju se Izvajalec zavezuje brezplačno popraviti/odpraviti vse morebitne nepravilnosti v delovanju informacijske rešitve ter v njenih nadgradnjah, prilagoditvah, popravkih, funkcionalnostih, izdajah ali verzijah glede na predmetne specifikacije Naročnika, oz. če to ni možno zagotoviti nadomestno rešitev, ne more pa Naročnik v sklopu garancije brezplačno zahtevati dodatnih sprememb.
4. **člen**

**(jamstva)**

* 1. Če Naročnik v času veljavnosti te Pogodbe ugotovi, da ima katerakoli Izvajalčeva storitev skrito nepravilnost, je dolžan Izvajalec takšno nepravilnost na svoje stroške odpraviti v roku, ki mu ga vsakokrat določi Naročnik.
  2. V izogib vsakemu dvomu, sta pogodbeni stranki izrecno sporazumni, da Naročnik pridobi in Izvajalec prevzame na vseh popravkih, nadgradnjah, novih, spremenjenih oz. prilagojenih funkcionalnostih opreme, novih verzijah, novih izdajah programske opreme oziroma na opremi, dobavljeni ali prilagojeni v skladu s to Pogodbo vse pravice oziroma obveznosti, kot so dogovorjene med pogodbenima strankama za programsko opremo v okviru pravnega posla, na podlagi katerega je Izvajalec Naročniku opremo dobavil.
  3. Izvajalec Naročniku izrecno zagotavlja in jamči:
* da so vsi popravki, nadgradnje, prilagoditve, nove, spremenjene oz. prilagojene funkcionalnosti opreme, nove verzije in nove izdaje programske opreme (v celoti kot tudi vsi njihovi posamezni deli), ki so predmet te Pogodbe, njegovo lastno avtorsko delo oz. da je od avtorja/avtorjev pridobil vse potrebne pravice, soglasja, dovoljenja in pooblastila, ki mu omogočajo zagotovitev pravic Naročniku v obsegu in na način, določenima v tej Pogodbi;
* da s sklenitvijo te Pogodbe in z izpolnjevanjem svojih obveznosti po tej Pogodbi ni/ne bo prekršil nobene avtorske in/ali katerekoli druge pravice katerekoli tretje osebe. To velja pod pogojem, da ima Naročnik veljavne licence za programsko opremo, kot je MS SQL podatkovna baza in podobno programsko opremo, ki je kot infrastruktura v uporabi pri Naročniku;
* da je in bo nosilec vseh drugih pravic intelektualne lastnine na popravkih, nadgradnjah, prilagoditvah, novih, spremenjenih oz. prilagojenih funkcionalnostih opreme, novih verzijah in novih izdajah programske opreme oz. da ima v zvezi s pravicami intelektualne lastnine vsa potrebna soglasja, dovoljenja in pooblastila, ki mu omogočajo zagotovitev pravic Naročniku v obsegu in na način, določenima s to Pogodbo;
* da ne obstaja nobena ovira (pravna ali dejanska), ki bi Naročniku preprečevala izvrševanje pravic, pridobljenih s to Pogodbo in/ali ki bi Naročniku preprečevala uporabo opreme kot celote, popravkov, nadgradenj, prilagoditev, novih, spremenjenih oz. prilagojenih funkcionalnosti opreme, novih verzij in novih izdaj programske opreme, na način in v obsegu, določenima s to Pogodbo oz. na katerikoli drug način v skladu z Naročnikovo svobodno poslovno presojo;
* da nobena tretja oseba v razmerju do Naročnika v zvezi s katerokoli pravico, ki jo je Naročnik pridobil po tej Pogodbi, ne bo uveljavljala nobenih denarnih in/ali katerihkoli drugih zahtevkov in ne bo Naročnika kakorkoli drugače omejevala v okviru njegovih pridobljenih pravic po tej Pogodbi.

. OSEBNI IN POSLOVNO OBČUTLJIVI PODATKI

1. **člen**

**(obdelava ter varovanje osebnih in poslovno občutljivih podatkov)**

1. Izvajalec bo v primeru, če bi v okviru izvajanja te Pogodbe dostopil do kakršnih koli osebnih podatkov oz. bi mu Naročnik v okviru te Pogodbe osebne podatke na kakršenkoli način posredoval, osebne podatke brezpogojno varoval ter z njimi ravnal v skladu z zakonom, ki ureja varstvo osebnih podatkov ter Splošno uredbo o varstvu osebnih podatkov (GDPR) in jih obdeloval izključno skladno s pooblastilom Naročnika. Brez pooblastila Naročnika, Izvajalec osebnih podatkov pod nobenim pogojem ne sme uporabiti, jih posredovati ali dati v uporabo tretjim osebam ali institucijam ter drugače obdelovati, razen v primerih, ki jih določa zakon.
2. Izvajalec je dolžan pri izvrševanju določil te Pogodbe v zvezi z obdelavo osebnih podatkov z organizacijskimi, tehničnimi in logično - tehničnimi postopki in ukrepi zagotoviti tako varovanje osebnih podatkov, s katerim se preprečuje slučajno ali namerno nepooblaščeno uničevanje podatkov, njihova sprememba ali izguba ter nepooblaščena obdelava.
3. Ta Pogodba ne nadomešča pogodbe o obdelavi osebnih podatkov temveč podaja le obvezne zahteve, ki bodo v takšno pogodbo vključene, če bo sklenjena tekom izvajanja te Pogodbe.
4. Izvajalec se zavezuje da bo kakršnokoli obdelovanje poslovno občutljivih podatkov za katere je pridobil pooblastilo upravljalca, t. j. Naročnika, izvajal enako skrbno kot za osebne podatke oziroma skladno s sklenjeno pogodbo o nerazkrivanju podatkov.
5. V primeru, da se za namene navedene v tej Pogodbi osebni oz. poslovno občutljivi podatki prenesejo na lokacijo Izvajalca, mora le-ta pri nadaljnjem obdelovanju zagotoviti sledljivost dostopov do teh podatkov.
6. Na zahtevo Naročnika mora Izvajalec predati revizijske sledi obdelovanja (dnevnike sledljivosti), ki morajo vsebovati naslednje informacije:

* revizijsko sled uporabniških/administratorskih oziroma aplikacijskih dostopov do podatkov (kdo, kdaj in kaj);
* revizijsko sled dostopov in poskusov dostopov do podatkov/sistema;
* sledljivost sprememb podatkov.

1. Izvajalec zagotovi na zahtevo Naročnika še naslednje informacije:

* kako se zagotavlja celovitost in avtentičnost revizijskih sledi – ali oz. kako se preprečuje možnost nepooblaščenega spreminjanja, brisanja ali izklopa beleženja revizijskih sledi;
* kje in na kakšen način se hranijo revizijske sledi;
* kako in kdo nadzira dostop do revizijskih sledi;
* katera orodja oziroma mehanizmi se uporabljajo za upravljanje revizijskih sledi.

1. Izvajalec določi pooblaščeno osebo za varstvo podatkov, ki je opredeljena v Prilogi št. 6 te Pogodbe (Kontaktne in odgovorne osebe).
2. Naročnik ima pravico nadzorovati izvajanje vseh postopkov in ukrepov glede obdelave osebnih podatkov pri Izvajalcu.
3. **člen**

**(trajna veljavnost varovanja podatkov)**

1. Obveznost varovanja poslovne skrivnosti in varstva osebnih podatkov po tej Pogodbi ostane v veljavi tudi po poteku veljavnosti te Pogodbe in ne glede na morebiten odstop od Pogodbe.

. POGODBENA KAZEN

1. **člen**

**(pogodbena kazen za varnostne ranljivosti v programski opremi)**

1. Če naročnik s svojim varnostnim pregledom odkrije ranljivosti v programski opremi po najnovejšem seznamu OWASP TOP 10, kjer so navedene najpogostejše napake spletnih aplikacij ali ranljivosti, ki so objavljene v javni zbirki odkritih ranljivosti programske opreme (CVE), naloži Izvajalcu na podlagi poročila o ugotovljenih ranljivostih, da jih na svoje stroške odpravi v roku, ki ga določi Naročnik, in ne sme biti daljši od 30 dni od dneva predložitve poročila o ugotovljenih ranljivostih Izvajalcu. V dogovoru z naročnikom se lahko ta rok na podlagi utemeljene zahteve tudi podaljša.
2. Če Izvajalec ne odpravi ranljivosti v programski opremi, ki je razvidna iz poročila, je dolžan Naročniku plačati pogodbeno kazen v višini 4000 EUR.
3. **člen**

**(pogodbena kazen za zamudo)**

1. V primeru zamude pri storitvi nabave, razvoja in uvajanja informacijske rešitve, po izključni krivdi Izvajalca, lahko Naročnik Izvajalcu obračuna pogodbeno kazen v višini 1 % s to storitvijo povezane pogodbene vrednosti (z DDV) za vsak začeti dan zamude, vendar največ do višine 20 % s to storitvijo povezane pogodbene vrednosti (z DDV).
2. V primeru zamude pri izvajanju storitve korektivnega vzdrževanja je dolžan Izvajalec plačati Naročniku pogodbeno kazen v višini, ki je določena glede na prioriteto problema, v zvezi s katero Izvajalec zamuja z zagotovitvijo popravka programske opreme:

* 2 % letne pogodbene vrednosti (z DDV) osnovnega vzdrževanja za vsak dan zamude za težave prioritete 1 - 'Blokada', vendar največ do višine 10 % letne pogodbene vrednosti (z DDV) osnovnega vzdrževanja;
* 1 % letne pogodbene vrednosti (z DDV) osnovnega vzdrževanja za vsak dan zamude za težave ostalih prioritet, vendar največ do višine 10 % letne pogodbene vrednosti (z DDV) osnovnega vzdrževanja.

1. V primeru zamude pri izvajanju storitve osnovnega vzdrževanja (razen korektivnega vzdrževanja) je dolžan Izvajalec plačati Naročniku pogodbeno kazen v višini 0,5 % letne pogodbene vrednosti (z DDV) osnovnega vzdrževanja za vsak dan zamude, vendar največ do višine 20 % letne pogodbene vrednosti (z DDV) osnovnega vzdrževanja.
2. V primeru zamude pri izvajanju storitve migracij ali adaptivnega vzdrževanja je dolžan Izvajalec plačati Naročniku pogodbeno kazen v višini 0,5 % letne pogodbene vrednosti (z DDV) osnovnega vzdrževanja za vsak dan zamude, vendar največ do višine 20 % letne pogodbene vrednosti (z DDV) osnovnega vzdrževanja.
3. Če izvajalec z izvedbo storitve zamuja tako, da Naročniku nastane škoda, ki je večja od pogodbene kazni, lahko zahteva od Izvajalca razliko do popolne škode, ki mu jo je z zamudo povzročil.
4. **člen**

**(pogodbena kazen za kršitev poslovne skrivnosti oz. kršitve dolžnosti varstva osebnih podatkov)**

1. Pogodbeni stranki soglašata, da je varovanje poslovnih skrivnosti Naročnika in varstvo osebnih podatkov za Naročnika bistvenega pomena, in da bi kršitev poslovne skrivnosti Naročnika s strani Izvajalca oz. kršitev dolžnosti varstva osebnih podatkov, povzročila Naročniku škodo, katere posamična dejanska višina bi bila konkretno težko ugotovljiva. Glede na to se pogodbeni stranki dogovorita, da je Izvajalec v primeru kršitve poslovne skrivnosti Naročnika oz. kršitve dolžnosti varstva osebnih podatkov, dolžan plačati Naročniku pogodbeno kazen, ne da bi bil Naročnik Izvajalcu posebej dolžan dokazovati nastanek in višino posledične škode zaradi kršitve poslovne skrivnosti oz. dolžnosti varstva osebnih podatkov.
2. V primeru kršitve poslovne skrivnosti Naročnika oz. dolžnosti varstva osebnih podatkov je dolžan Izvajalec za vsako posamično kršitev plačati Naročniku pogodbeno kazen v višini 5 % od skupne vrednosti storitve nabave, razvoja in uvajanja informacijske rešitve ter dotedanje skupne realizirane vrednosti adaptivnega vzdrževanje (z DDV).
3. **člen**

**(plačilo pogodbene kazni)**

1. Pravica do plačila pogodbene kazni po tej Pogodbi Naročniku pripada neodvisno od tega, če mu je v posledici zamude Izvajalca z izpolnitvami obveznosti po tej Pogodbi oz. v posledici kršitve poslovne skrivnosti Naročnika oz. kršitve dolžnosti varstva osebnih podatkov, nastala kakršna koli škoda.
2. Izvajalec je dolžan plačati Naročniku pogodbeno kazen na pisno zahtevo Naročnika v roku 30 dni od dneva izstavitve pisne zahteve.
3. Plačilo pogodbene kazni sme Naročnik od Izvajalca uveljavljati kadar koli po izpolnitvi pogojev za njeno plačilo in najkasneje v roku enega leta od dneva izpolnitve pogojev za njeno plačilo.
4. Ne glede na obveznost plačila pogodbene kazni je dolžan Izvajalec izpolniti vse svoje pogodbene obveznosti po tej Pogodbi.
5. Pogodbena kazen in odškodnina se ne izključujeta.
6. **člen**

**(odškodninska odgovornost)**

1. Ne glede na določila te Pogodbe v zvezi s pavšalno določeno pogodbeno kaznijo oz. poleg in dodatno, vsaka pogodbena stranka po tej Pogodbi odgovarja drugi pogodbeni stranki za vso škodo, ki bi nastala drugi pogodbeni stranki v posledici katerekoli kršitve te pogodbe s strani pogodbene stranke (oz. tretjega, za katerega posredno ali neposredno odgovarja pogodbena stranka).
2. Izjemo od določila prejšnjega odstavka predstavlja okoliščina iz 9. odstavka 5. člena te Pogodbe in morebitna zamuda Naročnika s plačili njegovih denarnih obveznosti Izvajalcu po tej Pogodbi. V tem primeru je dolžan Naročnik plačati Izvajalcu za čas zamude s plačilom izključno zakonske zamudne obresti, ki predstavljajo plačilo celotne odškodnine Izvajalcu zaradi zamude s plačilom Naročnika.
3. Pogodbena stranka, ki utrpi škodo, je vedno dolžna izvesti vse razumne ukrepe za omilitev nastale škode.
4. Za odgovornost za škodo pogodbenih strank se uporabljajo neposredno določbe veljavnih predpisov.

. NADZOR NAD IZVAJANJEM STORITEV IZVAJALCA

1. **člen**

**(presoje skladnosti delovanja Izvajalca)**

1. Izvajalec mora biti na zahtevo Naročnika sposoben dokazati skladnost svojega delovanja z zahtevami iz 18. člena te Pogodbe.
2. Naročnik na podlagi varnostne politike določi sprejemljivo raven varovanja informacij s strani Izvajalca glede na kritičnost posamezne storitve. Kritičnost posamezne storitve je opredeljena v Prilogi št. 7 te pogodbe (Ravni kritičnosti storitev).
3. Preverjanje skladnosti delovanja Izvajalca z zahtevami Naročnika se izvede s presojo izvajanja storitev Izvajalca. Presoja je osredotočena na učinkovitost procesov ter na delovanje Izvajalca. Presoje izvedejo pooblaščene osebe Naročnika na lokaciji ali več lokacijah Izvajalca. Naročnik mora presojo skladnosti napovedati pisno najkasneje osem delovnih dni pred začetkom presoje.
4. Izvajalec se zavezuje k spoštovanju dogovorjeni ravni kakovosti storitev oz. informacijske varnosti in k sprotni odpravi vseh morebitnih pomanjkljivosti. V kolikor se v okviru presoje ugotovijo pomembnejše neskladnosti, Naročnik naloži Izvajalcu izvedbo korektivnih ukrepov, pri čemer opredeli posamezne pomanjkljivosti in rok za njihovo odpravo.

. PRAVICE INTELEKTUALNE LASTNINE

1. **člen**

**(pravice intelektualne lastnine)**

1. Za izdelke, ki nastanejo v okviru izvajanja te Pogodbe in imajo značaj avtorskega dela Izvajalca, se materialne avtorske pravice s prevzemom in plačilom izdelka neizključno prenesejo na Naročnika, prostorsko in časovno neomejeno, in sicer pravica do reproduciranja sestavnih delov ali celote programske opreme ali druge stvaritve za lastne potrebe, pravica predelave, pravica prevoda, prilagoditve, priredbe oz. drugačne predelave ter reproduciranja teh predelav za lastne potrebe v katerikoli obliki. Prenesena avtorska pravica Naročniku omogoča, da lahko komurkoli naroči obdelovanje, predelovanje, nadgrajevanje in vzdrževanje izdelka, ki ga je ustvaril Izvajalec za namen izpolnitve te pogodbe.
2. Naročnik lahko za lastne potrebe avtorska dela, ki so predmet te Pogodbe, uporablja brez omejitev, ves čas trajanja avtorske pravice in za vse primere tudi po prenehanju Pogodbe.
3. Izvajalec je ob prevzemu dolžan Naročniku izročiti celotno izvedbeno in uporabniško dokumentacijo. Dokumentacija mora Naročniku omogočati samostojno upravljanje s programsko opremo. Vsi izdelki, ki jih mora Izvajalec predložiti Naročniku morajo biti v končni različici predloženi v obliki, ki omogoča Naročniku nadaljnjo obdelavo, dodelavo, spreminjanje, shranjevanje in izpisovanje.
4. Avtor jamči, da ni tretje fizične ali pravne osebe, ki bi si lastile kakršnokoli moralno ali materialno avtorsko pravico na delih, ki so predmet te pogodbe, ter da lahko zakonito razpolaga z avtorskimi pravicami, ki se prenašajo s to pogodbo.
5. **člen**

**(licenčna programska oprema)**

1. Izvajalec Naročniku zagotavlja neomejeno pravico uporabe morebitnih licenc za programsko opremo, ki je namenjena za izvedbo te Pogodbe.
2. Neomejena pravica uporabe licenc za programsko opremo, ki je sestavni del informacijske rešitve ob prenehanju Pogodbe, mora veljati časovno neomejeno tudi po prenehanju Pogodbe.
3. Izvajalec lahko za izdelavo informacijske rešitve, ki je predmet te Pogodbe, uporabi le neekskluzivno programsko opremo, za katero lahko Naročnik licenco po razumni ceni oz. pod konkurenčnimi pogoji podaljša ali pridobi licenco na trgu.
4. Pravico do uporabe licencirane programske opreme lahko Naročnik za lastne potrebe prenaša na tretje osebe, ki vzdržujejo ali razvijajo njegov informacijski sistem, brez omejitev, kar velja tudi za dopolnitve in nadgradnje informacijske rešitve, ki je predmet te Pogodbe.

. FINANČNO ZAVAROVANJE

1. **člen**

**(zavarovanje pogodbenih obveznosti)**

1. Finančno zavarovanje mora biti original, nepreklicno, brezpogojno in plačljivo na prvi poziv ter ne sme bistveno odstopati od vzorca finančnega zavarovanja iz razpisne dokumentacije. Predvsem predloženo finančno zavarovanje ne sme vsebovati dodatnih pogojev za izplačilo, krajših rokov in/ali nižjega zneska, kot jih je določil Naročnik.
2. Izvajalec lahko kot zavarovanje predloži bančno garancijo s strani poslovne banke ali kavcijsko zavarovanje zavarovalnice v državi Naročnika.
3. Če se bodo med trajanjem Pogodbe spremenili roki za izvedbo posla, vrsta storitev, kakovost ali količina, bo moral Izvajalec temu ustrezno spremeniti tudi finančno zavarovanje oz. podaljšati njegovo veljavnost.
4. Izvajalec mora ob podpisu Pogodbe oz. najkasneje v 10 dneh od sklenitve Pogodbe, Naročniku izročiti finančno zavarovanje za dobro izvedbo pogodbenih obveznosti v višini deset odstotkov (10 %) skupne predvidene pogodbene vrednosti z DDV, z veljavnostjo še 1 (en) mesec po izteku veljavnosti pogodbe.
5. Finančno zavarovanje za dobro izvedbo pogodbenih obveznosti lahko Naročnik (v znesku, ki ga sam določi) unovči v primeru, če Izvajalec:

- ne bo pričel izvajati svojih pogodbenih obveznosti v skladu z določili Pogodbe ali

- ne bo izpolnil svojih pogodbenih obveznosti v skladu z določili Pogodbe ali

- ne bo pravočasno izpolnil svojih pogodbenih obveznosti v skladu z določili Pogodbe ali

- ne bo pravilno izpolnil svojih pogodbenih obveznosti v skladu z določili Pogodbe ali

- bo prenehal izpolnjevati svoje pogodbene obveznosti določene v Pogodbi.

1. V primerih zamud ali kršitev, za katere je v tej Pogodbi določena pogodbena kazen, se prvenstveno obračuna pogodbena kazen na način, določen v tej Pogodbi, zavarovanje za dobro izvedbo pogodbenih obveznosti pa se lahko vnovči ob nadaljevanju zamude ali kršitve.

. VIŠJA SILA

1. **člen**

**(višja sila)**

1. Višjo silo predstavljajo izredni in nepričakovani ter nepremagljivi dogodki, ki so izven vpliva oz. nadzora pogodbene stranke in katerih nastop oz. obstoj povzroči neizpolnitev obveznosti pogodbene stranke po tej Pogodbi (v nadaljevanju: višja sila).
2. Višje sile ne predstavlja noben dogodek, ki bi ga lahko pogodbena stranka pričakovala in/ali ga preprečila in/ali se mu izognila in/ali ga odvrnila in/ali ga odpravila in/ali ga premagala in/ali se izognila njegovim posledicam in/ali odstranila njegove posledice.
3. Pogodbena stranka je dolžna o nastopu dogodka, ki predstavlja višjo silo, takoj obvestiti drugo pogodbeno stranko in se v primeru opustitve tega pravočasnega obvestila na nastop oz. obstoj višje sile ne more sklicevati.
4. Vsaka pogodbena stranka je dolžna storiti vse potrebno, da bi čimbolj zmanjšala škodne posledice neizpolnitev obveznosti po tej pogodbi zaradi višje sile.

. KONČNE DOLOČBE

1. **člen**

**(kontaktni podatki)**

1. Zaradi lažjega izvajanja te Pogodbe, pogodbeni stranki določita kontaktne in odgovorne osebe za izvajanje te Pogodbe, katerih kontaktni podatki (e-mail, telefon) so določeni v Prilogi št. 6 te pogodbe (Kontaktne in odgovorne osebe).
2. **člen**

**(veljavno pravo in uporaba določb veljavnih predpisov)**

1. Za presojo vsebine te Pogodbe ter pravic in obveznosti pogodbenih strank po tej pogodbi oz. v zvezi s to Pogodbo velja pravo Republike Slovenije.
2. Za vse kar v okviru veljavnih predpisov glede na vsebino te Pogodbe, s to Pogodbo ni določeno oz. ni določeno drugače, se neposredno uporablja Obligacijski zakonik.
3. **člen**

**(odprava neskladij)**

1. Priloge so sestavni in nedeljivi del te Pogodbe in so nedeljivo zajete v pojmu “Pogodba”.
2. Besedilo te Pogodbe, brez Prilog, predstavlja glavni pogodbeni dokument. V primeru neskladja med določili glavnega pogodbenega dokumenta in določili oz. vsebino Prilog, veljajo določila glavnega pogodbenega dokumenta, razen če Priloge izrecno ne določajo drugače.
3. V primeru katerihkoli neskladij v okviru specifikacije zahtev informacijske rešitve oz. vsebine izpolnitev obveznosti Izvajalca po tej Pogodbi, Naročnik določi katera specifikacija oz. vsebina izpolnitve obveznosti Izvajalca prevlada oz. velja.

1. **člen**

**(spremembe in dopolnitve)**

1. Vse morebitne spremembe in/ali dopolnitve te Pogodbe so veljavne zgolj, če so sklenjene v pisni obliki.
2. **člen**

**(sklenitev in prenehanje veljavnosti)**

1. Pogodba je sklenjena z dnem, ko jo podpišejo zakoniti oz. pooblaščeni zastopniki pogodbenih strank.
2. Pogodba postane veljavna pod pogojem, da Ponudnik predloži finančno zavarovanje za dobro izvedbo pogodbenih obveznostih, v skladu z zahtevami Naročnika.
3. Pogodba je sklenjena za obdobje 66 mesecev (T0+66).
4. Naročnik lahko kadar koli, brez navedbe razloga, odstopi od te pogodbe s tri (3) mesečnim odpovednim rokom, ki začne teči z dnem oddaje pisne odpovedne izjave Naročnika priporočeno po pošti na naslov Izvajalca kot izhaja iz te Pogodbe.
5. Izvajalec lahko odstopi od te Pogodbe s štiri (4) mesečnim odpovednim rokom, ki začne teči z dnem oddaje pisne odpovedne izjave Izvajalca priporočeno po pošti na naslov Naročnika kot izhaja iz te Pogodbe, in sicer v primeru bistvenih ali ponavljajočih se kršitev pogodbenih določil s strani Naročnika.
6. **člen**

**(odstop od Pogodbe)**

1. Med veljavnostjo te Pogodbe lahko Naročnik ne glede na določbe zakona, ki ureja obligacijska razmerja, odstopi od pogodbe tudi v naslednjih okoliščinah:

* javno naročilo je bilo bistveno spremenjeno, kar terja nov postopek javnega naročanja,
* v času oddaje javnega naročila je bil Izvajalec v enem od položajev, zaradi katerega bi ga Naročnik moral izključiti iz postopka javnega naročanja, pa s tem dejstvom Naročnik ni bil seznanjen v postopku javnega naročanja,
* zaradi hudih kršitev obveznosti iz Pogodbe o Evropski uniji, Pogodbe o delovanju Evropske unije in ZJN-3, ki jih je po postopku v skladu z 258. členom Pogodbe o delovanju Evropske unije PDEU ugotovilo Sodišče Evropske unije, javno naročilo ne bi smelo biti oddano Izvajalcu.

1. Naročnik ne odgovarja za škodo, ki je ali bi iz gornjih razlogov utegnila nastati Izvajalcu.
2. **člen**

**(razvezni pogoj)**

1. Ta Pogodba je sklenjena pod razveznim pogojem, ki se uresniči, če je Naročnik seznanjen, da je sodišče s pravnomočno odločitvijo ugotovilo kršitev obveznosti Izvajalca ali njegovega podizvajalca na področju okoljskega, socialnega ali delovnega prava, ki so določene v pravu Evropske unije, predpisih, ki veljajo v Republiki Sloveniji, kolektivnih pogodbah ali predpisih mednarodnega okoljskega, socialnega in delovnega prava, ali da je pristojni državni organ pri Izvajalcu ali njegovemu podizvajalcu v času izvajanja pogodbe ugotovil najmanj dve kršitvi v zvezi s plačilom za delo, delovnim časom, počitki, opravljanjem dela na podlagi pogodb civilnega prava kljub obstoju elementov delovnega razmerja ali v zvezi z zaposlovanjem na črno in za kateri mu je bila s pravnomočno odločitvijo ali več pravnomočnimi odločitvami izrečena globa za prekršek.
2. Razvezni pogoj se uresniči pod pogojem, da je od seznanitve s kršitvijo in do izteka veljavnosti pogodbe še najmanj šest mesecev, v primeru nastopanja s podizvajalci pa tudi, če je zaradi ugotovljene kršitve pri podizvajalcu Izvajalec ustrezno ne nadomesti ali zamenja tega podizvajalca v roku 30 dni od seznanitve s kršitvijo. V primeru izpolnitve razveznega pogoja se šteje, da je Pogodba razvezana z dnem sklenitve nove pogodbe o izvedbi javnega naročila, Naročnik pa mora nov postopek oddaje javnega naročila začeti nemudoma, vendar najkasneje v 30 dneh od seznanitve s kršitvijo. Če Naročnik v tem roku ne začne novega postopka javnega naročila se šteje, da je Pogodba razvezana trideseti dan od seznanitve s kršitvijo.
3. **člen**

**(protikorupcijska klavzula)**

1. Pogodbeni stranki s sklenitvijo Pogodbe potrjujeta, da poznata vsebino in se zavedata pomena in posledic protikorupcijske klavzule iz drugega odstavka tega člena.
2. V primeru, da je pri izvedbi javnega naročila, na podlagi katerega je sklenjena ta Pogodba ali pri izvajanju te Pogodbe kdo v imenu ali na račun druge pogodbene stranke, predstavniku ali posredniku Naročnika ali drugega organa ali organizacije iz javnega sektorja, obljubil, ponudil ali dal kakšno nedovoljeno korist za pridobitev tega posla ali za sklenitev tega posla pod ugodnejšimi pogoji ali za opustitev dolžnega nadzora nad izvajanjem pogodbenih obveznosti ali za drugo ravnanje ali opustitev, s katerim je organu ali organizaciji iz javnega sektorja povzročena škoda ali je omogočena pridobitev nedovoljene koristi predstavniku organa, posredniku organa ali organizacije iz javnega sektorja, drugi pogodbeni stranki ali njenemu predstavniku, zastopniku, posredniku, je ta Pogodba nična.
3. **člen**

**(reševanje sporov)**

1. Pogodbeni stranki soglašata, da bosta nerešena vprašanja reševali sporazumno, v primeru spora pa je pristojno sodišče v Mariboru.
2. **člen**

**(število izvodov)**

1. Pogodba je sestavljena v dveh izvodih (vsak izvod s Prilogami), od katerih prejme vsaka pogodbena stranka po en izvod (s Prilogami).
2. **člen**

**(sestavni deli Pogodbe)**

Sestavni del te Pogodbe so:

* Priloge 1 do 7,
* razpisna dokumentacija za oddajo javnega naročila Naročnika z interno oznako 971-4/2019/521, vključno s tehničnimi specifikacijami (Dokumentni sistem-Specifikacija zahtev),
* zapisnik pogajanj št. \_\_\_\_ z dne\_\_\_\_ ter
* ponudba in predračun Izvajalca z dne\_\_\_\_\_\_.

|  |  |
| --- | --- |
| **Agencija za energijo** | **PODJETJE** |
| mag. Duška Godina, direktorica  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Ime Priimek  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| V Mariboru, dne \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | V \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, dne \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Priloga št. 1**

**Seznam opreme**

Programska oprema

POSLOVNE REŠITVE IN APLIKACIJE:

* Naziv produkta **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
* **…**

Druga oprema

SISTEMSKA OPREMA:

* Naziv produkta **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
* **…**

STROJNA OPREMA:

* Naziv produkta **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
* **…**

DRUGA INFRASTRUKTURNA OPREMA:

* Naziv produkta **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
* **…**

**Priloga št. 2**

**Raven kakovosti storitve**

Kriteriji za prevzem informacijske rešitve so opredeljeni na dveh ravneh v nadaljevanju:

**I. raven:**

Rezultat prevzemnega testiranja:

* Izvedeni vsi testni primeri iz testne specifikacije za izvedbo prevzemnega testiranja;
* 95% testnih primerov je izvedenih brez povzročitve odpovedi opreme oziroma informacijske rešitve;
* Nobena sporočena nepravilnost s strani Naročnika v okviru 5% testnih primerov, katerih izvedba je povzročila odpoved, ni opredeljena s stopnjo višjo kot Normalna;

**II. raven:**

Naročnik potrdi ustreznost izjave Izvajalca glede upoštevanih standardov in razvojnih smernic na področju zagotavljanja informacijske varnosti pri razvoju programske opreme, ki je predmet te pogodbe. Potrjevanje se s strani Naročnika izvede kot je to opredeljeno v tehničnih specifikacijah (Dokumentni sistem-Specifikacija zahtev).

Naročnik izjavo potrdi v kolikor izkazuje:

* da so bili pri razvoju upoštevani in uporabljeni standardi varnega kodiranja in so bili razvijalci o njihovi uporabi usposobljeni, njihova uporaba pa je bila preverjena s testiranjem in pregledom kode.
* da so bile pri novem razvoju in scenarijih ponovne uporabe programske kode uporabljene varne tehnike programiranja, kjer standardi, ki so se uporabili za razvoj, niso znani (npr. lastni) ali niso skladni s trenutno najboljšo prakso.

V kolikor so bili izvedeni testi ranljivosti po seznamu OWASP je potrebno predložiti rezultate testiranja in poročilo o odpravi ugotovljenih ranljivosti.

**Priloga št. 3**

**Prioritete problemov**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Prioriteta** | **Kratek opis** | **Opis** |
| 1. prioriteta  (Blokada) | Takojšnja urgenca | Problem, ki lahko povzroči kritične posledice za Naročnika, kot na primer:   * razpad sistema, nedelovanje celega sistema ali glavnih podsistemov; * nepravilnost v poslovnem procesu ali postopku, ki je ni moč odkriti ali je odpraviti in ima zato večje zunanje učinke * nepravilnost, ki onemogoča delo večjemu številu uporabnikov naročnika (več kot 15%) * nepravilnost, ki bi povzročila neskladnost Naročnika s predpisi ali bi bila lahko Naročniku zaradi neizpolnjevanja njegovih obveznosti, ki so posledica nedelovanja sistema, izrečena globa. |
| 2. prioriteta  (Kritična) | Pretežno zmanjšana funkcionalnost informacijske rešitve | Problem, ki ima velike posledice za Naročnika:   * poslovni proces je močno oviran; stanje lahko postane kritično * nepravilnost v poslovnem procesu, ki je ni moč odkriti ali jo odpraviti in ima zato manjše zunanje učinke. * kratkotrajen razpad sistema – sistem ni razpoložljiv manj kot 1 uro |
| 3. prioriteta  (Normalna) | Delno zmanjšana funkcionalnost informacijske rešitve | Problem, ki ima manjše posledice za Naročnika:   * poslovni proces je otežen * zmanjša se produktivnost   Za probleme te vrste večinoma obstaja določena začasna nadomestna rešitev v okviru zagotovljene procesne fleksibilnosti pri naročniku ali z uporabo podpornih orodij, ki so v uporabi pri naročniku. |
| 4. prioriteta (Nizka) | Ni pomembnejšega vpliva na funkcionalnost informacijske rešitve | Identificiran problem, ki nima pomembnejših posledic za naročnika oziroma nanj neposredno ne vpliva. Naročnik lahko nadaljuje z uporabo informacijske rešitve. |

**Priloga št. 4**

**Odzivni časi in roki**

Izvajalec se zavezuje, da bo Naročniku potrdil prejem obvestila o problemu in začel z odpravljanjem napak v odzivnem času, kot je naveden v spodnji tabeli, ter da bo, glede na prioriteto problema, zagotovil nadomestno rešitev in odpravil napake na opremi najkasneje v roku za zagotovitev nadomestne rešitve oz. roku za odpravo problema, določenem v spodnji tabeli:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| PRIORITETA | Odzivni čas | Nivo podpore | Rok za zagotovitev nadomestne rešitve | Rok za odpravo problema |
| 1. prioriteta | najkasneje v 2 urah po prijavi problema | 8/5 | 8 ur po prejemu prijave problema. | 24 ur po prejemu prijave problema. |
| 2. prioriteta | najkasneje v 4 urah po prijavi problema | 8/5 | 18 ur po prejemu prijave problema. | v roku dveh delovnih dni po prejemu prijave problema. |
| 3. prioriteta | najkasneje v roku 24-h ur po prijavi problema | 8/5 | v roku 2-h delovnih dni po prejemu prijave problema. | v roku 5 delovnih dni po prejemu prijave problema. |
| 4. prioriteta | najkasneje v roku 5 delovnih dni | 8/5 | v naslednji izdaji Vzdrževanega sistema | v naslednji izdaji Vzdrževanega sistema |

Nivo podpore 8/5 zajema vse delovne dni v Republiki Sloveniji, v času od 8.00 do 16.00 ure. Izvajalec se mora odzvati v predvidenem odzivnem času tudi, če je rok za odziv izven časovnega okvirja nivoja podpore določenega v prejšnjem stavku. Rok za odpravo problema teče tudi izven časovnega okvirja nivoja podpore.

**Priloga št. 5**

**Proces za prijavo problema ali naročilo del adaptivnega vzdrževanja**

Naročnik predvideva naslednji proces za prijavo problema, vprašanja ali naročilo del adaptivnega vzdrževanja (v nadaljevanju 'Zahtevek'):

* Zahtevek lahko prijavi ena od Naročnikovih pooblaščenih oseb za prijavljanje problemov. Zahtevek se lahko prijavi po enem ali več razpoložljivih kanalih:
  + V orodje za prijavo zahtevkov (preko orodja za prijavo problemov ter sledenje zahtevkom Naročnika, nameščenem in dostopnem pri Izvajalcu),
  + Po elektronski pošti na naslov [\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_](mailto:support@xxx.si),
  + Klic na telefonske številke namenjene vzdrževanju in podpori:
    - Primarna: +386 -\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)
    - Sekundarna: +386 -\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)
    - Terciarna (v kolikor primarni in sekundarni kontakt nista dosegljiva za prvotni odziv pri klicu 1. prioritete): +386-\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)
* V orodju za prijavo problema, nameščenem pri Izvajalcu in dostopnim preko spletnega brskalnika, je ustvarjen projekt namenjen Naročniku za prijavo problemov.
* Naročnik določi osebe, ki imajo pravico vnašati Zahtevke (pooblaščene osebe). Izvajalec jim dodeli uporabniško ime, geslo in pravico dela z zgoraj omenjenim projektom.
* Pooblaščena oseba Naročnika lahko vnese Zahtevek direktno v orodje. V primeru, da je bil posredovan po elektronski pošti ali po telefonu, ga bo vnesel v orodje Izvajalec. Pri tem se bo poslalo avtomatsko sporočilo na vse elektronske naslove, ki bodo določeni.
* Tip zahtevka, torej nepravilnost (posledica ene ali več napak) ali nova funkcionalnost (zajema tudi zahtevo za spremembo obstoječe funkcionalnosti) v vsakem posameznem primeru določita Naročnik in Izvajalec skupno in sporazumno. Tip določa, katera stran ga dokončno potrdi, da lahko gre v implementacijo:
  + Nepravilnost: Izvajalec mu spremeni status v »Potrjen«.
  + Nova funkcionalnost ali zahtevek za spremembo funkcionalnosti: Ko je Zahtevek ovrednoten s strani Izvajalca iz vidika vložka in potrjen s strani Naročnika, mu Naročnik spremeni status v »Potrjen« (lahko tudi zaprosi Izvajalca, da Zahtevku spremeni status).
* Ko je Zahtevek implementiran in testiran s strani Izvajalca, mu le ta spremeni status v »Implementiran«.
* Ko je Zahtevek preverjen v testnem okolju s strani Naročnika in je pripravljen za namestitev v produkcijsko okolje, mu Naročnik spremeni status v »Preverjen«.
* Ko je zahtevek nameščen in preskušen v produkcijskem okolju, mu Naročnik spremeni status v »Prevzet«, po preteku garancijske dobe pa Izvajalec spremeni status v »Zaprt«
* Vsa pomembna komunikacija, vezana na zahtevek, se shranjujejo v orodje.
* Vsa potrebna konfiguracija orodja za prijavo napak za potrebe opisanega procesa je zajeta v ceni vzdrževanja.

Proces je mogoče sporazumno prilagoditi na podlagi predloga Izvajalca, ki predlaga tudi uporabo ustreznega orodja za prijavo problemov ter sledenje zahtevkom Naročnika.

**Priloga št. 6**

**Kontaktne in odgovorne osebe**

**PODJETJE**, Naslov

Odgovorna oseba pri Izvajalcu:

Direktor

Ime in priimek: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

EMAIL: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

GSM: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Projektni vodja

Ime in priimek: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

EMAIL: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

GSM: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Vodja vzdrževanja in podpore

Ime in priimek: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

EMAIL: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

GSM: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Pooblaščena oseba za varstvo podatkov

Ime in priimek: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

EMAIL: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

GSM: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Podpora uporabnikom

Ime in priimek: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

EMAIL: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

GSM: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Agencija za energijo**, Strossmayerjeva ulica 30, 2000 Maribor

Odgovorna oseba pri Naročniku:

Projektni vodja

Ime in priimek: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

EMAIL: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

GSM: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Administrator

Ime in priimek: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

EMAIL: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

GSM: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Pooblaščena oseba za varstvo podatkov

Ime in priimek: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

EMAIL: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

GSM: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Skrbnik za podporo

Ime in priimek: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

EMAIL: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

GSM: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Priloga št. 7**

**Ravni kritičnosti storitev**

| **Sistemi z visoko stopnjo občutljivosti podatkov** | **Sistemi s srednjo stopnjo občutljivosti podatkov** | **Sistemi z nizko stopnjo občutljivostjo podatkov** |
| --- | --- | --- |
| Naročnik glede na oceno tveganja pripravi razvid (zahtevanih) varnostnih kontrol.  Izvajalec s pisno izjavo izkazuje zavezanost k izvajanju varnostnih zahtev in opredeli način njihovega izvajanja.  Naročnik si pridružuje pravico, da s pridobitvijo pisnega soglasja Izvajalca, presoja zahtevane varnostne kontrole, oz. za to pooblasti kompetentno tretjo osebo.  Naročnik vpelje kontrole za nadzor. | Naročnik glede na oceno tveganja pripravi razvid (zahtevanih) varnostnih kontrol.  Izvajalec s pisno izjavo izkazuje zavezanost k izvajanju varnostnih zahtev (lahko opredeli način izvajanja).  Naročnik lahko vpelje kontrole za nadzor. | Izvajalec in Naročnik se dogovorita o minimalnih varnostnih zahtevah. |
| Sistem: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Informacijska domena:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Sistem: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Informacijska domena:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Sistem: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Informacijska domena:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |