**Agencija za energijo**

Strossmayerjeva ulica 30, 2000 Maribor,

ki jo zastopa

direktorica mag. Duška Godina,

matična številka: 1993666000,

ID za DDV: SI 45123136

(v nadaljevanju: **Naročnik**)

in

*naziv izvajalca,*

*naslov izvajalca,*

ki ga/jo zastopa,

matična številka:

ID za DDV:

(v nadaljevanju: **Izvajalec**)

**skleneta naslednjo**

**POGODBO št. 971-3/2021**

**O VZDRŽEVANJU PROGRAMSKE OPREME**

(v nadaljevanju: **pogodba**)

I. UVOD

1. člen

**(splošno)**

Pogodbeni stranki uvodoma ugotavljata:

* da je Naročnik izvedel postopek oddaje javnega naročila za storitev: Vzdrževanje programske opreme, po postopku naročila male vrednosti na podlagi 47. člena Zakona o javnem naročanju (Uradni list RS, št. 91/15, 14/18), z interno oznako 971-3/2021, objavljenem na portalu javnih naročil pod št. objave JN\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ z dne \_\_\_\_\_\_;
* da je Naročnik predmetno javno naročilo razdelil na tri sklope;
* da je bil Izvajalec na podlagi pravnomočne odločitve Naročnika o oddaji naročila, objavljene na portalu javnih naročil dne \_\_\_\_\_\_\_ izbran kot najugodnejši ponudnik predmetnega javnega naročila za Sklop \_\_\_;
* da Naročnik s to pogodbo naroča vzdrževanje pri Naročniku nameščene programske opreme kot določa Priloga št. 1 te pogodbe (Seznam vzdrževane programske opreme) in programske opreme, ki bo nastala po tej pogodbi, Izvajalec pa bo naročniku zagotavljal vzdrževanje te programske opreme kot to določa 3. člen te pogodbe in v skladu s tehničnimi specifikacijami, opredeljenimi v dokumentu Specifikacija zahtev za javno naročilo z oznako 971-3/2021: Vzdrževanje programske opreme (v nadaljevanju: tehnične specifikacije).

1. člen

**(definicije izrazov)**

V tej pogodbi uporabljeni izrazi imajo naslednji pomen:

* **Programska oprema** je programska oprema, kot jo določa Priloga št. 1 te pogodbe.
* **Napaka** na programski opremi je vsaka napaka na programski opremi oz. v zvezi z njo, zaradi katere programska opreme nima (ali lahko ne bi imela) funkcionalnosti kot jih za programsko opremo vsakokrat zagotavlja Izvajalec. Napaka je po tej pogodbi odpravljena, ko Izvajalec Naročniku zagotovi in namesti popravek programske opreme, na podlagi katerega so programski opremi ponovno zagotovljene funkcionalnosti kot jih za programsko opremo vsakokrat zagotavlja Izvajalec.
* **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.
* **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.
* **Odzivni čas** je čas, ki teče od trenutka, ko Naročnik Izvajalcu pošlje obvestilo o napaki do trenutka, ko Izvajalec začne z odpravljanjem napake na opremi.
* **Rok za odpravo napake** je čas, v katerem je dolžan Izvajalec odpraviti prijavljeno napako opreme, to je zagotoviti, da bo oprema delovala brezhibno oz. skladno s funkcijskimi specifikacijami. Rok za odpravo napake začne teči s trenutkom, ko Naročnik poda obvestilo o napaki in se zaključi s trenutkom, ko je napaka odpravljena oz. ko oprema deluje brezhibno oz. v skladu s funkcijskimi specifikacijami in lahko Naročnik opremo nemoteno uporablja.
* **Rok za zagotovitev nadomestne rešitve** je čas, ki teče od trenutka, ko Naročnik Izvajalcu pošlje obvestilo o napaki in se zaključi s trenutkom, ko Izvajalec Naročniku zagotovi nadomestno rešitev za napako.
* **Nadomestna rešitev** je začasna rešitev napake, ki jo zagotovi Izvajalec Naročniku zato, da čim prej zagotovi delovanje opreme in Naročniku čim prej omogoči uporabo opreme. Nadomestna rešitev Naročniku ne sme povzročiti nobenih dodatnih stroškov.
* **Uporabnik programske opreme** je oseba, ki jo je Naročnik pooblastil za uporabo programske opreme, kot jo določa Priloga št. 1 te pogodbe.

II. PREDMET POGODBE

1. **člen**

**(vsebina)**

Pogodbeni stranki se s to pogodbo dogovorita za izvajanje vzdrževanja programske opreme, ki je že v uporabi pri Naročniku kot jo določa Priloga št. 1 te pogodbe in programske opreme, ki bo nastala po tej pogodbi.

Izvajalec Naročniku zagotavlja naslednje vzdrževanje programske opreme:

**a) osnovno vzdrževanje programske opreme**, ki zajema:

* **preventivno vzdrževanje programske opreme**, v okviru katerega bo Izvajalec najmanj vsake štiri mesece preverjal delovanje programske opreme z namenom, da ugotovi, katera dejanja so potrebna za brezhibno in optimalno delovanje programske opreme;
* **korektivno vzdrževanje programske opreme**, v okviru katerega bo Izvajalec odpravljal napake v delovanju programske opreme ter bo popravke programske opreme vsakokrat ustrezno namestil (inštaliral). Izvajalec bo korektivno vzdrževanje programske opreme izvajal na podlagi prijave napake, ki jo Naročnik poda na način, določen v nadaljevanju te pogodbe;
* **podporo za uporabnike programske opreme**, v okviru katere nudi Izvajalec uporabnikom programske opreme podporo pri njihovem vsakodnevnem delu s programsko opremo. Podpora vključuje odgovore na vprašanja o uporabi programske opreme, pomoč pri identifikaciji problemov ali nepravilnosti v delovanju programske opreme in svetovanje uporabnikom, kako se izogniti problemom in nepravilnostim v delovanju programske opreme ter kako izboljšati delo s programsko opremo in
* izvedbo **vseh ostalih storitev**, ki so potrebne za to, da bo programska oprema brezhibno delovala in da bo programska oprema v skladu s funkcijskimi specifikacijami programske opreme (npr. podporne storitve zagotavljanje sistema za upravljanje sprememb na zahtevo Naročnika oz. sistema za zagotavljanje uporabniške pomoči);

1. **adaptivno vzdrževanje programske opreme**, v okviru katerega bo Izvajalec Naročniku na njegovo zahtevo zagotavljal funkcionalne prilagoditve, spremembe in nadgradnje programske opreme ter bo te funkcionalne prilagoditve, spremembe in nadgradnje programske opreme vsakokrat ustrezno testiral in namestil (inštaliral).

III. CENA IN PLAČILNI POGOJI

1. **člen**

**(pogodbena cena vzdrževanja programske opreme)**

Ker so predmet pogodbe storitve vzdrževanja in nadgradenj, ki ji naročnik po obsegu ne more vnaprej natančno določiti, se pogodbeni stranki strinjata, da znaša skupna predvidena letna pogodbena vrednost \_\_\_\_ EUR brez DDV.

Izvedba predmeta pogodbe se obračunava po cenah iz ponudbenega predračuna Izvajalca.

Storitve **osnovnega vzdrževanja programske opreme** (preventivno in korektivno vzdrževanje programske opreme, podpora za uporabnike programske opreme in vse ostale storitve, ki bodo potrebne, da bo programska oprema brezhibno delovala), se plačujejo kot fiksni mesečni pavšal po ceni \_\_\_\_\_ EUR brez DDV na mesec oziroma \_\_\_\_ EUR brez DDV za obdobje 12 mesecev (letna pogodbena vrednost).

Storitve **adaptivnega vzdrževanja programske opreme** se plačujejo po ceni \_\_\_\_\_ EUR brez DDV na uro (urna postavka), kar za predvideno količino 130 ur za **sklop 1 znaša \_\_\_\_\_\_\_ EUR** brez DDV oz. za predvideno količino 150 ur za **sklop 2 znaša \_\_\_\_\_\_\_ EUR** brez DDV oz. za predvideno količino 80 ur za **sklop 3 znaša \_\_\_\_\_\_\_ EUR** brez DDV. Naročnik se ne zavezuje niti k delnemu niti k celotnemu naročilu predvidene količine teh storitev, ki jih bo naročal zgolj po potrebi. 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 naročenih in opravljenih storitev. Najmanjša enota za obračun je ena (1) ura.

Pogodbene cene na enoto mere v EUR brez DDV so fiksne za obdobje veljavnosti pogodbe in vključujejo vse stroške za izvedbo predmeta pogodbe. 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. Pogodbene storitve bodo izvedene po ceni z izračunom z izrecnim jamstvom v skladu s 643. členom Obligacijskega zakonika.

1. **člen**

**(plačilni pogoji)**

Opravljene storitve preventivnega vzdrževanja programske opreme, podpore za uporabnike programske opreme in vse ostale storitve, ki bodo potrebne, da bo programska oprema brezhibno delovala, bo Naročnik Izvajalcu plačeval mesečno na podlagi računa za pretekli mesec, ki bo izstavljen na podlagi poročila z vključenim obsegom in vrsto opravljenih del.

Opravljene storitve adaptivnega vzdrževanja programske opreme bo Naročnik Izvajalcu plačal na podlagi računa izstavljenega po dejansko naročeni in opravljeni storitvi, na podlagi potrjenega prevzemnega zapisnika.

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.

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.

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.

IV. PODIZVAJALCI

*Pogodba se ustrezno prilagodi v primeru sodelovanja podizvajalcev*

1. **člen**

**(podizvajalci)**

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

*(tabela se izpolni za vsakega podizvajalca)*

|  |  |
| --- | --- |
| Naziv: |  |
| Naslov: |  |
| ID za DDV: |  |
| Matična številka: |  |
| Podizvajalec zahteva neposredno plačilo: | DA NE |
| Transakcijski račun: |  |
| Zakoniti zastopnik: |  |
| Kontaktna oseba: |  |
| Vrsta in opis del, ki se oddaja podizvajalcu: |  |
| Delež (%), ki se oddaja podizvajalcu: |  |
| Vrednost del brez DDV in vrednost z DDV: |  |
| Kraj izvedbe del: |  |
| Rok izvedbe del: |  |

Izvajalec odgovarja za opravljeno delo podizvajalca, kot bi ga sam opravil.

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)*.

Za podizvajalce, ki zahtevajo neposredna plačila, izvajalec pooblašča naročnika, da na podlagi potrjenih računov neposredno plačuje podizvajalcem dela, ki jih bodo ti opravljali za izvedbo storitev po tej pogodbi.

Izvajalec mora za podizvajalca, ki zahteva neposredno plačilo, ob računu priložiti račun podizvajalca za opravljene pogodbene obveznosti, potrjen s strani izvajalca, na podlagi katerega naročnik izvede nakazilo za opravljene obveznosti neposredno na račun podizvajalca. Če izvajalec ne predloži navedenih dokumentov za prijavljenega podizvajalca, naročnik do predložitve vseh dokumentov zadrži plačilo celotnega računa in s tem ne pride v zamudo pri plačilu.

Roki plačila izvajalcu in njegovim podizvajalcem so enaki.

Za podizvajalce, navedene v tem členu, ki ne zahtevajo neposrednega plačila, se izvajalec zavezuje, da bo na poziv naročnika najpozneje v šestdesetih (60) dni od plačila končnega računa poslal svojo pisno izjavo in pisno izjavo podizvajalca, da je podizvajalec prejel plačilo za vse, kar mu pripada iz naslova opravljenega dela za glavnega izvajalca, neposredno povezano s predmetom javnega naročila, za katerega sta glavni izvajalec in naročnik sklenila to pogodbo.

Izvajalec mora med izvajanjem te pogodbe naročnika obvestiti o morebitnih spremembah, vezanih na podizvajalce (zlasti sprememba podatkov, zamenjava podizvajalcev, izključitev podizvajalcev, naknadna nominacija podizvajalcev) in poslati naročniku informacije o novih podizvajalcih, ki jih namerava vključiti v izvajanje te pogodbe, in sicer najkasneje v petih (5) dneh po spremembah.

V primeru nameravane vključitve novih podizvajalcev mora izvajalec skupaj z obvestilom iz prejšnjega odstavka posredovati tudi kontaktne podatke in zakonite zastopnike predlaganih podizvajalcev, izpolnjene obrazce v zvezi z oddajo predmetnega javnega naročila, ki se zahtevajo za podizvajalce, in priložiti soglasje podizvajalca za neposredno plačilo, če podizvajalec to zahteva.

Pred zamenjavo oziroma naknadno vključitvijo podizvajalca bo naročnik preveril izpolnjevanje pogojev in zamenjavo oziroma naknadno vključitev podizvajalca bodisi odobril ali zavrnil. Naročnik bo zavrnil predlog za vključitev novega podizvajalca ter zahteval njegovo zamenjavo:

* če bodo zanj obstajali razlogi za izključitev, kot so navedeni v poglavju 12.1.2 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.

Če naročnik ugotovi, da pogodbena dela izvaja podizvajalec, ki ni naveden v tem členu te pogodbe, oziroma podizvajalec, o katerem ga izvajalec ni obvestil na način, določen v tem členu in za katerega naročnik ni dal pisnega soglasja, lahko naročnik odstopi od pogodbe in/ali zahteva plačilo pogodbene kazni, kot to določa 22. člen pogodbe.

V. PRAVICE IN OBVEZNOSTI POGODBENIH STRANK

1. **člen**

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

Izvajalec Naročniku izrecno zagotavlja in jamči:

* da bo vse svoje pogodbene obveznosti po tej pogodbi izpolnil pravilno, kakovostno, 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 storitev 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;
* 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 programske opreme, vse v skladu z veljavnimi predpisi, standardi in normami.

Izvajalec se zavezuje zagotavljati zadostno število strokovnjakov kot to določa 9. člen pogodbe, delovna sredstva, opremo ter druge pogoje, potrebne za izvajanje vzdrževanja po tej pogodbi in za zagotavljanje programske opreme v brezhibnem stanju, ki bo Naročniku omogočalo nemoteno uporabo opreme v skladu z njenimi funkcionalnimi in nefunkcionalnimi specifikacijami.

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.

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.

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.

1. **člen**

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

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 z to pogodbo in brez kakršnih koli omejitev tudi v primeru, če Naročnik ne kupi novih verzij programske opreme, in sicer ne glede na to, katero verzijo programske opreme Naročnik uporablja.

1. **člen**

**(strokovni kader)**

Izvajalec je dolžan ves čas trajanja pogodbe zagotavljati skupino strokovnjakov, ki izpolnjuje vse pogoje in zahteve iz razpisne dokumentacije ter kompetence, znanje in izkušnje, na katere se je skliceval ponudnik v ponudbi za predmetno javno naročilo (v nadaljevanju: strokovni kader). Izvajalec ves čas trajanja pogodbe zagotavlja, da bo pogodbena dela izvajal strokovni kader, naveden v seznamu nominiranega kadra, predloženega v ponudbi (Obrazec 6 »Seznam nominiranega kadra in izjava ponudnika«).

Sprememba strokovnega kadra je mogoča izključno s pisnim soglasjem Naročnika in le v izjemnih opravičljivih razlogih, nastalih brez krivde Izvajalca (npr. dalj časa trajajoča bolniška ali druga odsotnost delavca, odpoved pogodbe o zaposlitvi s strani delavca ipd.). V primeru utemeljenih razlogov lahko zamenjavo strokovnega kadra zahteva Naročnik sam.

V primeru spremembe strokovnega kadra v časi izvajanja pogodbenih storitev mora novi kader izpolnjevati vse pogoje in zahteve iz razpisne dokumentacije za predmetno javno naročilo. Pred nameravano kadrovsko spremembo mora izvajalec pisno obvestiti Naročnika in predložiti vsa dokazila, ki dokazujejo usposobljenost strokovnega kadra. Odločitev o soglasju k spremembi strokovnega kadra je v diskreciji Naročnika.

Kot sprememba strokovnega kadra se šteje izključitev osebe iz skupine strokovnjakov, navedene v seznamu nominiranega kadra, kot tudi zamenjava te osebe z novim kadrom. Pri spremembi kadra mora Izvajalec zagotoviti prenos predhodnih rezultatov dela in znanja, pridobljenega med izvajanjem pogodbenih storitev, na nov kader.

Naročnik si pridržuje pravico, da na kraju izvajanja del kadar koli preveri, ali Izvajalec izvaja storitve s kadri, ki jih je nominiral v ponudbi, te osebe pa so dolžne Naročniku dati verodostojne podatke.

Če naročnik pri preverjanju na kraju izvajanja del ali na kakršen koli drug način ugotovi, da Izvajalec storitev ne izvaja s strokovnim kadrom, ki ga je nominiral v ponudbi, oziroma z njihovimi zamenjavami, za katere je naročnik podal pisno soglasje, lahko Naročnik odstopi od pogodbe in / ali zahteva plačilo pogodbene kazni v višini 30 % letne vrednosti pogodbe z DDV za vsako posamezno zamenjavo, kot to določa 22. člen pogodbe.

VI. IZVAJANJE VZDRŽEVANJA

1. **člen**

**(zagotavljanje preventivnega vzdrževanja programske opreme)**

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.

Izvajalec se zavezuje, da bo preventivno vzdrževanje izvajal v naslednjih časovnih intervalih: vsake štiri (4) mesece, tri (3) x letno, pri čemer bo prvo preventivno vzdrževanje v okviru te pogodbe izvedel 1 mesec po njeni sklenitvi.

Preventivno vzdrževanje vključuje:

* pregled strežnika, na katerem je nameščena programska oprema,
* pregled programske opreme in
* pregled baze podatkov.

Izvajalec bo Naročniku po vsakem izvedenem preventivnem vzdrževanju podal poročilo o stanju strežnika, programske opreme in baze podatkov z morebitnimi predlogi za potrebne spremembe, popravke in nadgradnje programske opreme in baze podatkov ter konfiguracije strojne opreme.

1. **člen**

**(zagotavljanje korektivnega vzdrževanja programske opreme)**

V primeru napake na programski opremi bo Naročnik obvestil Izvajalca z uporabo procesa, ki je kot Priloga št. 4 sestavni del te pogodbe (Postopek za prijavo napake ali naročilo del adaptivnega vzdrževanja). V obvestilu o napaki bo Naročnik opisal napako, pri čemer lahko Izvajalec od Naročnika naknadno zahteva dodatne informacije o napaki na programski opremi. Izvajalec je dolžan po prejemu obvestila o napaki, potrditi prejem obvestila o napaki.

Pogodbeni stranki sta izrecno sporazumni, da bosta stopnjo prioritete napake in narave problema (napaka, nova funkcionalnost) v vsakem posameznem primeru določili skupno in sporazumno. V kolikor pa med njima sporazum o stopnji prioritete napake ne bi bil dosežen, bo stopnjo prioritete napake določil Naročnik po svoji presoji, kar pa ne velja za naravo problema. Pogodbeni stranki sta sporazumni, da so roki za odpravo napak, določeni glede na prioriteto napake, ki se določi glede na tip in kritičnost napake. Prioritete napak določa Priloga št. 2 (Prioritete problemov).

Izvajalec je dolžan Naročnika, ko začne z odpravljanjem napake, obvestiti o vzroku napake in načinu odprave napake ter je dolžan naročnika med tem, ko odpravlja napako, obveščati o statusu odprave napake.

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.

1. člen

**(adaptivno vzdrževanje programske opreme)**

Izvajalec bo Naročniku, v skladu z Naročnikovim vsakokratnim naročilom, zagotovil funkcionalne prilagoditve, spremembe in nadgradnje programske opreme ter bo te funkcionalne prilagoditve, spremembe in nadgradnje programske opreme vsakokrat ustrezno namestil (inštaliral). Naročnik bo Izvajalcu podal pisno povpraševanje za dobavo in namestitev funkcionalnih prilagoditev, sprememb in nadgradenj programske opreme (v nadaljevanju: povpraševanje). Izvajalec bo podal pisno ponudbo za dobavo in namestitev funkcionalnih 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 prilagoditev, sprememb in nadgradenj programske opreme, funkcijske specifikacije funkcionalnih 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 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.

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.

1. **člen**

**(podpora uporabnikom programske opreme)**

Izvajalec se zavezuje, da bo vse delovne dni v tednu v času od 8.00 do 16.00 ure na voljo Naročnikovim uporabnikom za vprašanja o uporabi programske opreme, pomoč pri identifikaciji problemov ali nepravilnosti v delovanju programske opreme in svetovanje uporabnikom, kako se izogniti problemom in nepravilnostim v delovanju programske opreme ter kako izboljšati delo s programsko opremo, in sicer na tel. št. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ali po elektronski pošti na naslovu \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Izvajalec se zavezuje, da bo odgovor Naročnikovim uporabnikom vsakokrat zagotovil v roku 8 ur od prejema vprašanja, v okviru časa zagotavljanja podpore.

1. **člen**

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

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.

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.

1. **člen**

**(testiranje in prevzem programske opreme)**

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

* ali je napaka odpravljena oz. ali so zagotovljene predvidene nadgradnje, spremembe oz. prilagoditve obstoječih funkcionalnosti in
* ali programska oprema brezhibno deluje.

Izvajalec je na zahtevo Naročnika dolžan razkriti, da je v okviru sistemskega preskusa dosegel kakovost, ki ustreza sledečim metrikam kakovosti: testirane vse nove funkcionalnosti, brez znanih težav 1. in 2. prioritete.

Ko Izvajalec izvede testiranje programske opreme v skladu s prejšnjim odstavkom, je dolžan Izvajalec o tem nemudoma na dogovorjen način obvestiti Naročnika. Naročnik bo v dogovorjenem številu dni od prejema tega obvestila, na podlagi prevzemnih testov, testiral delovanje programske opreme. Če Naročnik na podlagi izvedenega testiranja ugotovi, da je napaka programske opreme odpravljena oz. da so zagotovljene predvidene nadgradnje, spremembe oz. prilagoditve obstoječih funkcionalnosti programske opreme oz. da programska oprema kot celota brezhibno deluje, pogodbeni stranki s prevzemnim zapisnikom, ki ga pripravi Izvajalec, pisno potrdita, da je bilo vzdrževanje uspešno izvedeno. Če Naročnik v petih delovnih dneh od prejema zapisnika le temu ne ugovarja ali ga ne vrne, se šteje, da je prevzemni zapisnik potrjen. Izvajalec je dolžan v primeru, če Naročnik na podlagi izvedenega testiranja ugotovi, da napaka programske opreme ni odpravljena oz. da ni zagotovljena predvidena nadgradnja, sprememba oz. prilagoditev obstoječih funkcionalnosti oz. da programska oprema kot celota ne deluje brezhibno, v roku, ki ga vsakokrat določi Naročnik, zagotoviti ustrezen popravek programske opreme oz. ustrezno nadgradnjo, spremembo ali prilagoditev programske opreme oz. ustrezno delovanje programske opreme.

VII. JAMČEVANJE

1. **člen**

**(garancija)**

Za brezhibno delovanje programske opreme daje Izvajalec Naročniku garancijo za ves čas trajanja pogodbe.

V tem obdobju se Izvajalec zavezuje brezplačno popraviti/odpraviti vse morebitne nepravilnosti v delovanju programske opreme 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.

1. **člen**

**(jamstva)**

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.

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.

Izvajalec Naročniku izrecno zagotavlja in jamči:

* da so vsi popravki, nadgradnje, prilagoditve, nove, spremenjene oz. prilagojene funkcionalnosti programske 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 baze podatkov in podobno programsko opremo, ki je kot infrastruktura v uporabi pri Naročniku;
* da je nosilec vseh drugih pravic intelektualne lastnine na popravkih, nadgradnjah, prilagoditvah, novih, spremenjenih oz. prilagojenih funkcionalnostih programske 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 programske opreme kot celote, popravkov, nadgradenj, prilagoditev, novih, spremenjenih oz. prilagojenih funkcionalnosti programske 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.

VIII. OSEBNI IN POSLOVNO OBČUTLJIVI PODATKI

1. **člen**

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

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.

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.

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.

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.

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.

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.

Izvajalec zagotovi na zahtevo Naročnika še naslednje informacije:

* kako se zagotavlja celovitost in avtentičnost revizijskih sledi – ali oziroma 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.

Izvajalec določi pooblaščeno osebo za varstvo podatkov, ki jo opredeljuje Priloga št. 5 te pogodbe (Kontaktne in odgovorne osebe).

Naročnik ima pravico nadzorovati izvajanje vseh postopkov in ukrepov glede obdelave osebnih podatkov pri Izvajalcu.

1. **člen**

**(trajna veljavnost varovanja podatkov)**

Obveznost varovanja poslovno občutljivih podatkov in varstva osebnih podatkov po tej pogodbi ostane v veljavi tudi po preteku veljavnosti te pogodbe in ne glede na morebiten odstop od pogodbe.

IX. POGODBENA KAZEN

1. **člen**

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

Če Naročnik s svojim varnostnim pregledom odkrije ranljivosti v programski kodi, ki je rezultat osnovnega ali adaptivnega vzdrževanja po tej pogodbi in sicer 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.

Če Izvajalec ne odpravi ranljivosti v programski opremi, ki je razvidna iz poročila, je dolžan Naročniku plačati pogodbeno kazen v višini 10 % letne pogodbene vrednosti (z DDV) iz tretjega odstavka 4. člena te pogodbe.

V primeru večkratnih kršitev varnostne ranljivosti programske opreme iz prvega odstavka tega člena lahko naročnik odstopi od pogodbe brez odpovednega roka. Za večkratno kršitev šteje najmanj tri (3) krat ugotovljena ranljivost.

1. **člen**

**(pogodbena kazen za zamudo, neizpolnitev ali nepravilno izpolnitev)**

V primeru zamude pri izvajanju storitve korektivnega vzdrževanja programske opreme, ki ni posledica višje sile ali razlogov na strani Naročnika, lahko Naročnik Izvajalcu zaračuna pogodbeno kazen v višini, ki je določena glede na prioriteto napake, v zvezi s katero Izvajalec zamuja z zagotovitvijo popravka programske opreme:

* 2 % letne pogodbene vrednosti (z DDV) iz tretjega odstavka 4. člena te pogodbe za vsak dan zamude za težave prioritete 1- 'Immediate' ali 'Blokada', kot jih določa Priloga št. 2, vendar največ do višine 10 % letne pogodbene vrednosti (z DDV) iz tretjega odstavka 4. člena te pogodbe;
* 1 % letne pogodbene vrednosti (z DDV) iz tretjega odstavka 4. člena te pogodb za vsak dan zamude za težave ostalih prioritet, kot jih določa Priloga št. 2, vendar največ do višine 10 % letne pogodbene vrednosti (z DDV) z iz tretjega odstavka 4. člena te pogodbe.

V primeru zamude pri izvajanju storitve preventivnega vzdrževanja programske opreme, storitve podpore za uporabnike programske opreme in vse ostale storitve, ki ni posledica višje sile ali razlogov na strani Naročnika, lahko Naročnik Izvajalcu zaračuna pogodbeno kazen v višini 0,5 % letne pogodbene vrednosti (z DDV) iz tretjega odstavka 4. člena te pogodbe za vsak dan zamude, vendar največ do višine 20 % letne pogodbene vrednosti (z DDV) iz tretjega odstavka 4. člena te pogodbe.

V primeru zamude pri izvajanju storitve adaptivnega vzdrževanja programske opreme, ki ni posledica višje sile ali razlogov na strani Naročnika, lahko Naročnik Izvajalcu zaračuna pogodbeno kazen v višini 0,5 % letne pogodbene vrednosti (z DDV) iz tretjega odstavka 4. člena te pogodbe za vsak dan zamude, vendar največ do višine 20 % letne pogodbene vrednosti (z DDV) iz tretjega odstavka 4. člena te pogodbe.

Če Izvajalec pogodbenih obveznosti ne izvede ali jih izvede nepravilno oz. v nasprotju z namenom pogodbe, lahko Naročnik Izvajalcu zaračuna pogodbeno kazen v višini 30 % letne pogodbene vrednosti (z DDV) iz tretjega odstavka 4. člena te pogodbe.

Pogodbena kazen in odškodnina se ne izključujeta. Če Izvajalec z izvedbo storitve zamuja toliko, da Naročniku nastane škoda, ki je večja od pogodbene kazni, lahko Naročnik od Izvajalca zahteva razliko do popolne škode, ki mu jo je z zamudo povzročil.

Če Izvajalec z izvedbo storitve zamuja toliko, da bi izvedba izgubila pomen za Naročnika, lahko Naročnik nadomestno storitev naroči pri drugem izvajalcu na stroške Izvajalca in/ali odstopi od pogodbe in zahteva povrnitev dejanske škode.

Če se zamuda nadaljuje tudi po tem, ko seštevek pogodbenih kazni doseže višino iz prejšnjih treh odstavkov tega člena, lahko naročnik odstopi od pogodbe.

Izvajalec ne odgovarja za zamudo pri izvajanju pogodbene obveznosti, če Naročnik ne izpolni vseh svojih obveznosti. Če Naročnik zamuja z izpolnitvijo svojih obveznosti, se rok izvedbe storitev s strani Izvajalca podaljšajo za čas te zamude.

1. **člen**

**(pogodbena kazen za zamenjavo podizvajalca ali strokovnega kadra brez soglasja)**

Če izvajalec v nasprotju s pogodbo, tj. brez soglasja Naročnika, zamenja podizvajalca, navedenega v pogodbi ali strokovni kader, ki ga je nominiral v predloženi ponudbi, lahko Naročnik zahteva plačilo pogodbene kazni v višini 30 % letne pogodbene vrednosti (z DDV) iz tretjega odstavka 4. člena te pogodbe, za vsako posamezno zamenjavo.

1. **člen**

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

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.

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 seštevka letne pogodbene vrednosti (z DDV) iz tretjega odstavka 4. člena te pogodbe in dotedanje skupne realizirane vrednosti adaptivnega vzdrževanja (z DDV).

1. **člen**

**(plačilo pogodbene kazni)**

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 ali v posledici kršitve drugih pogodbenih obveznosti, nastala kakršna koli škoda.

Izvajalec je dolžan plačati Naročniku pogodbeno kazen na pisno zahtevo Naročnika v roku 30 dni od dneva izstavitve pisne zahteve. Naročnik lahko pogodbeno kazen tudi obračuna z izstavljenim računom Izvajalca (plačilo Izvajalcu zmanjša za znesek obračunane pogodbene kazni).

Pogodbeni stranki sta soglasni, da v primeru zamude z izpolnitvijo, Izvajalca ob sprejemu izpolnitve ni treba posebej obvestiti o pridržanju pravice do obračuna pogodbene kazni, pač pa se pogodbena kazen obračuna v skladu s to pogodbo ob vsaki zamudi brez obvestila Naročnika.

Ne glede na obveznost plačila pogodbene kazni je dolžan Izvajalec izpolniti vse svoje pogodbene obveznosti po tej pogodbi.

Pogodbena stranka ne more zahtevati plačilo pogodbene kazni, če je do zamude prišlo iz vzroka zaradi katerega druga pogodbena stranka ne odgovarja (višja sila).

1. člen

**(odškodninska odgovornost)**

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).

Izjemo od določila prejšnjega odstavka tega člena predstavlja 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.

Pogodbena stranka, ki utrpi škodo, je vedno dolžna izvesti vse razumne ukrepe za omilitev nastale škode.

Za odgovornost za škodo pogodbenih strank se uporabljajo neposredno določbe veljavnih predpisov.

X. VIŠJA SILA

1. **člen**

**(višja sila)**

Višja sila je vsaka nepričakovana okoliščina, ki nastopi po sklenitvi pogodbe in je pogodbena stranka kljub potrebni skrbnosti ni mogla predvideti, je preprečiti ali se ji izogniti ter povzroči zamudo pri izpolnjevanju pogodbenih obveznosti ali nemožnost izpolnitve.

Pogodbena stranka, na strani katere nastopijo razlogi višje sile, mora nasprotno stranko nemudoma, najkasneje pa v roku dveh delovnih dni, obvestiti o nastanku višje sile ter ji na njeno zahtevo predložiti vse potrebne dokaze o obstoju, trajanju in obsegu višje sile ter njenih posledicah. Če tega ne stori, se ne more sklicevati na obstoj višje sile.

Pogodbeni stranki lahko pogodbene roke s pisnim dogovorom ustrezno podaljšata glede na čas trajanja višje sile.

Pogodbena stranka je prosta odgovornosti za škodo, če dokaže, da ni mogla izpolniti svoje obveznosti oz. da je v zamudi iz razlogov višje sile.

Ne glede na splošne pogodbene določbe o odpovedi pogodbe lahko katerakoli pogodbena stranka pogodbo odpove brez odpovednega roka zaradi dokazane višje sile.

Vsaka pogodbena stranka je dolžna storiti vse potrebno, da bi čimbolj zmanjšala škodne posledice neizpolnitev obveznosti po pogodbi zaradi višje sile.

XI. NADZOR NAD IZVAJANJEM STORITEV IZVAJALCA

1. **člen**

**(presoje skladnosti delovanja Izvajalca)**

Izvajalec mora biti na zahtevo Naročnika sposoben dokazati skladnost svojega delovanja z zahtevami iz 18. člena te pogodbe.

Naročnik na podlagi varnostne politike določi sprejemljivo raven varovanja informacij s strani Izvajalca glede na kritičnost posamezne storitve. Kritičnost posamezne storitve opredeljuje Priloga št. 6 te pogodbe (Ravni kritičnosti storitev).

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.

Izvajalec se zavezuje k spoštovanju dogovorjenega nivoja kakovosti storitev oziroma informacijske varnosti in k sprotni odpravi vseh morebitnih pomanjkljivosti. Če se v okviru presoje ugotovijo pomembnejše neskladnosti, Naročnik naloži Izvajalcu izvedbo korektivnih ukrepov, pri čemer opredeli posamezne pomanjkljivosti in rok za njihovo odpravo.

XII. PRAVICE INTELEKTUALNE LASTNINE

1. **člen**

**(pravice intelektualne lastnine)**

Za izdelke, ki nastanejo v okviru izvajanja te pogodbe in imajo značaj avtorskega dela Izvajalca, se materialne avtorske pravice s prevzemom in plačilom izdelka izključno 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.

Naročnik lahko avtorska dela, ki so predmet te pogodbe, uporablja brez omejitev, ves čas trajanja avtorske pravice in za vse primere tudi po prenehanju pogodbe.

Izvajalec se posebej obvezuje, da bo v smislu določil avtorskega prava varoval programsko opremo, do katere dostopa v okviru izpolnjevanja obveznosti (vzdrževanja) po tej pogodbi in za katero je naročnik v preteklosti pridobil avtorske pravice.

Izvajalec je ob prevzemu dolžan Naročniku izročiti celotno izvedbeno in uporabniško dokumentacijo ter zadnjo verzijo ustvarjene izvorne kode. 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.

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.

Če Izvajalec v okviru izvajanja te pogodbe ponudi informacijsko rešitev ali uporabi komponento, ki je že izdelana izven te pogodbe, ali njen del, se šteje, da so ti izdelki nastali v okviru izvajanja te pogodbe, razen kolikor so izdelani z odprtokodnimi licencami in Naročnik pri njihovi uporabi ni vezan na posameznega ponudnika.

1. **člen**

**(licenčna programska oprema)**

Izvajalec Naročniku zagotavlja neomejeno pravico uporabe morebitnih licenc za programsko opremo, ki je namenjena za izvedbo te pogodbe.

Neomejena pravica uporabe licenc za programsko opremo mora veljati časovno neomejeno tudi po prenehanju pogodbe.

Izvajalec lahko za potrebe 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.

Pravico do uporabe licencirane programske opreme lahko Naročnik za lastne potrebe prenaša na tretje osebe, ki vzdržujejo ali razvijajo programsko opremo, brez omejitev, kar velja tudi za dopolnitve in nadgradnje programske opreme, ki je predmet te pogodbe.

XIII. KONČNE DOLOČBE

1. **člen**

**(kontaktni podatki)**

Za potrebe izvajanja te pogodbe pogodbeni stranki določita kontaktne in odgovorne osebe za izvajanje te pogodbe, katerih kontaktni podatki (e-mail, telefon) določa Priloga št. 5 te pogodbe (Kontaktne in odgovorne osebe).

1. **člen**

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

Za presojo vsebine te pogodbe ter pravic in obveznosti pogodbenih strank po tej pogodbi oz. v zvezi s to pogodbo velja pravo Republike Slovenije.

Pogodbeni stranki bosta pri tolmačenju posameznih določb pogodbe ter za ostala razmerja in vprašanja, ki niso urejena med strankama po tej pogodbi, uporabljali Zakon o javnem naročanju (Uradni list RS, št. 91/15, 14/18) in Obligacijski zakonik (Uradni list RS, št. 97/07 – uradno prečiščeno besedilo, 64/-16 – odl. US, 20/18 – OROZ631).

1. **člen**

**(odprava neskladij)**

Priloge so sestavni in nedeljivi del te pogodbe.

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.

V primeru katerihkoli neskladij v okviru funkcijskih specifikacij programske opreme 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)**

Pogodba se lahko spremeni in/ali dopolni s pisnim dogovorom pogodbenih strank, če to ni v nasprotju z zakonom.

Če se med trajanjem pogodbe ugotovi, da je katerakoli določba pogodbe neveljavna ali da je postala neveljavna ali neizvršljiva, to praviloma ne vpliva na veljavnost ostalih pogodbenih določb. Neveljavna določba se nadomesti z veljavno, ki mora čim bolj ustrezati namenu, ki sta ga želeli doseči pogodbeni stranki z neveljavno določbo.

1. **člen**

**(sklenitev in veljavnost pogodbe)**

Pogodba je sklenjena z dnem, ko jo podpišejo zakoniti oz. pooblaščeni zastopniki pogodbenih strank.

Pogodba se uporablja od vključno 1. 1. 2022. *(če bo podpisana pred navedenim datumom, v nasprotnem primeru se uporablja od dne podpisa)*

Pogodba je sklenjena za določen čas do 31. 12. 2022.

1. **člen**

**(odstop od pogodbe)**

Izvajalec in naročnik sta soglasna, da je odpovedni rok tri mesece in začne teči z dnem oddaje pisne odpovedne izjave priporočeno po pošti na naslov druge pogodbene stranke ali v elektronski obliki na njen elektronski naslov kot izhaja iz te pogodbe, razen, če se pogodbeni stranki sporazumno dogovorita drugače.

Pogodba se lahko odpove:

* v primeru zamude, nepravilne izpolnitve oziroma neizpolnitve pogodbenih obveznosti  s strani izvajalca oziroma naročnika,
* v primeru bistvenih kršitev te pogodbe s strani izvajalca oziroma naročnika,
* v primerih, kot je določeno s to pogodbo, pri čemer v primeru odpovedi pogodbe zaradi višje sile ali odpovedi pogodbe s strani Naročnika zaradi večkratnih kršitev varnostne ranljivosti programske opreme odpovedni rok iz prvega odstavka tega člena ne velja,
* iz drugih utemeljenih razlogov na strani izvajalca oziroma naročnika.

V primeru odpovedi iz prve alineje prejšnjega odstavka, mora pogodbena stranka (upnik) predhodno drugo pogodbeno stranko (dolžnik) pisno opozoriti na kršitev in jo pozvati, da v dodatnem primernem roku pravilno izpolni pogodbeno obveznost. Če druga pogodbena stranka (dolžnik) pogodbene obveznosti ne izpolni v dodatnem roku in na način, kot to določa pogodba, lahko pogodbena stranka (upnik) odstopi od pogodbe z dnem oddaje pisne odpovedne izjave poslane priporočeno po pošti na naslov druge pogodbene stranke (dolžnika) ali v elektronski obliki na njegov elektronski naslov. V tem primeru odpovedni rok iz prvega odstavka tega člena ne velja.

V primeru predčasnega prenehanja pogodbe sta pogodbeni stranki dolžni poravnati medsebojne pogodbene obveznosti, ki so bile realizirane in so dospele v plačilo do dneva prenehanja pogodbe.

Če obstaja soglasje pogodbenih strank lahko pogodba predčasno preneha na podlagi njunega pisnega sporazuma.

1. **člen**

**(odstop od pogodbe po 96. členu ZJN-3)**

Med veljavnostjo pogodbe lahko Naročnik ne glede na določbe zakona, ki ureja obligacijska razmerja, odstopi od pogodbe tudi v naslednjih okoliščinah kot jih določa 96. člen ZJN-3:

* 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.

Odstop učinkuje z dnem oddaje pisne odpovedne izjave Naročnika priporočeno po pošti na naslov Izvajalca ali v elektronski obliki na njegov elektronski naslov kot izhaja iz te pogodbe.

Izvajalec ima v primerih prenehanja pogodbe po tem členu pravico do plačila za dotlej opravljene pogodbene storitve. V primeru iz druge in tretje alineje prvega odstavka tega člena ima Naročnik pravico uveljavljati od Izvajalca povrnitev vse škode, ki jo je zaradi tega utrpel, vključno z razliko do morebitne višje cene, ki jo bo za predmetne storitve za preostanek pogodbenega obdobja določil nov izvajalec.

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

1. **člen**

**(razvezni pogoj)**

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.

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.

1. **člen**

**(prenos obveznosti iz pogodbe)**

Izvajalec se obvezuje, da bo omogočil učinkovit prenos obveznosti iz te pogodbe na tretjo osebo - novega izvajalca. Prenos obveznosti na novega izvajalca mora Naročnik napovedati ob odstopu od te pogodbe.

Pogodbeni stranki se posebej sporazumeta glede:

* morebitnega prenosa odprtih zahtevkov na novega izvajalca;
* prenosa zgodovinskih podatkov o izvajanju vzdrževanja na novega izvajalca;
* morebitnega trajnega uničenja kopij podatkov in informacij, ki izhajajo iz pogodbenega sodelovanja;

V primeru prenosa obveznosti na novega izvajalca mora Izvajalec omogočiti prenos vseh operativnih podatkov in vzdrževane opreme na novega izvajalca na način, da se zagotovi neprekinjenost izvajanja storitev skladno z ravnijo kakovosti storitev določene v tej pogodbi. Če so vsi potrebni operativni podatki ter oprema zagotovljeni Naročniku, mora Izvajalec o tem obvestiti naročnika. Obvestilo mora vsebovati popis vseh sredstev, ki so potrebna za učinkovit prenos obveznosti z navedbo njihovega namena in lokacije v infrastrukturi Naročnika.

1. **člen**

**(protikorupcijska klavzula)**

Pogodbeni stranki s sklenitvijo pogodbe potrjujeta, da poznata vsebino in se zavedata pomena in posledic protikorupcijske klavzule iz drugega odstavka tega člena.

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.

1. **člen**

**(reševanje sporov)**

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

1. **člen**

**(število izvodov)**

Ta pogodba je sestavljena v dveh izvodih, od katerih prejme vsaka pogodbena stranka po en izvod.

**(sestavni deli pogodbe)**

Sestavni del te pogodbe so:

* priloge št. 1 do št. 6,
* razpisna dokumentacija Naročnika za oddajo predmetnega javnega naročila z interno oznako 971-3/2021, vključno s tehničnimi specifikacijami (dokument: Specifikacija zahtev za javno naročilo z oznako 971-3/2021: Vzdrževanje programske opreme),
* ponudba in predračun Izvajalca z dne\_\_\_\_\_\_.

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

Priloga št. 1

**Seznam vzdrževane programske opreme**

**SKLOP 1: Vzdrževanje programske opreme – Aplikacije na platformi Liferay CE**

**Spletni portal agencije**[[1]](#footnote-2) (web portal - slovenska in angleška različica)

**REMIT portal**: (slovenska različica) portal za registracijo tržnih udeležencev trgovanja z energijo

**Ekstranet** (slovenska različica) portal za izmenjavo podatkov avtoriziranih uporabnikov ter upravljanje z dogodki Agencije za energijo

**Portlet za podporo poročanju o kakovosti z oskrbo električne energije** (slovenska različica) storitev za varen prenos datotek na področju kakovosti oskrbe

**Market monitoring portal - eMonitor** (slovenska različica) portal za prikaz podatkov v tabelarični in grafični obliki

**Storitveno vodilo (ESB) s slojem za podatkovno integracijo** kontrolirana in standarizirana integracija zalednih rešitev z rešitvami/klienti

**Modul za upravljanje podatkov o maloprodajnem trgu** (slovenska različica) rešitev za upravljanje nadzorovanega posredovanja podatkov na maloprodajnem trgu

**E-storitve za primerjavo ponudb na maloprodajnem trgu z energijo** (slovenska različica) rešitev za primerjavo ponudb za dobavo električne energije in zemeljskega plina za zunanje uporabnike

**SKLOP 2: Vzdrževanje programske opreme – Aplikacije na platformi Microsoft .NET**

**Programska rešitev Firmoteka** (slovenska različica) rešitev za vodenje in upravljanje kosolidirane podatkovne baze subjektov

**Register deklaracij in podpor OVE/SPTE** (slovenska različica) rešitev omogoča vodenje postopkov na področju deklaracij in podpor OVE/SPTE  po Zakonu o splošnem upravnem postopku.

**Sistem za poročanje podatkov** (slovenska različica) rešitev je namenjena izmenjavi podatkov Agencije za energijo z zunanjimi akterji

**Programska rešitev Strežnik identitet** (slovenska različica) sistem za omogočanje overjanja istovetnosti uporabnika in njegovih pooblastil

**Sistem za zajem in obdelavo podatkov o kakovosti oskrbe** (slovenska različica) rešitev za upravljanje in podatkovno analitiko podatkov o kakovosti oskrbe

**Storitvena fasada za CRM** (slovenska različica) vstopna točka za povezovanje aplikacij s konsolidirano podatkovno bazo subjektov

**SKLOP 3: Vzdrževanje programske opreme – Aplikativna oprema za ETL in podatkovne integracije**

**Programska rešitev MoDiT (AGEN)** (slovenska različica) rešitev za kreiranje in izvajanje ETL procesov v AGEN okolju

**Programska rešitev MoDiT (REMIT)** (slovenska različica) rešitev za kreiranje in izvajanje ETL procesov v REMIT okolju

**Programska rešitev MasterDataExcel** (slovenska različica) rešitev omogoča združevanje pdoatkov iz večih Excel datotek, kjer je vsbina dinamična.

**Knjižnice PDP za aplikativno rešitev Kakovost oskrbe** (slovenska različica) rešitev je namenjena obdelavi in prenosu podatkov o kakovosti oskrbe

Priloga št. 2

**Prioritete problemov**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Prioriteta | Kratek opis | Opis |
| 1. prioriteta  (»Immediate« ali » »Blokada«) | Takojšnja urgenca | Problem, ki lahko povzroči kritične posledice za Naročnika, kot na primer:   * razpad sistema, nedelovanje celega sistema ali glavnih podsistemov; * napaka v poslovnem procesu, ki je ni moč odkriti ali jo odpraviti in ima zato večje zunanje učinke |
| 2. prioriteta  (»Urgent« ali »Kritična, Visoka«) | Pretežno zmanjšana funkcionalnost programske opreme | Problem, ki ima velike posledice za Naročnika:   * poslovni proces je močno oviran, stanje lahko postane kritično; * napaka v poslovnem procesu, ki je ni moč odkriti ali jo odpraviti in ima zato manjše zunanje učinke. Kratkotrajen razpad sistema – sistem ni na voljo manj kot 1 uro |
| 3. prioriteta  (»Normal« ali »Normalna«) | Delno zmanjšana funkcionalnost programske opreme | Problem, ki ima manjše posledice za Naročnika. Problemi tega tipa imajo možno nadomestno rešitev in so neopazni za Naročnika:   * poslovni proces je otežen * zmanjša se produktivnost |
| 4. prioriteta (»Low« ali »Nizka«) | Napaka, ki ne vpliva na funkcionalnost |  |

Vsi problemi, ki so javljeni izključno preko elektronske pošte, se štejejo za prioriteto 3 ali 4.

Priloga št. 3

**Odzivni časi in roki**

Izvajalec se zavezuje, da bo Naročniku potrdil prejem obvestila o napaki in začel z odpravljanjem napake v spodnjem Odzivnem času ter da bo, glede na prioriteto napake, zagotovil Nadomestno rešitev in odpravil napako na programski opremi najkasneje v Roku za zagotovitev nadomestne rešitve oz. Roku za odpravo napake, določenem v spodnji tabeli:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| PRIORITETA | Odzivni čas | Nivo podpore | Rok za zagotovitev nadomestne rešitve | Rok za odpravo napake |
| 1. prioriteta | najkasneje v 2 urah po prejetju klica | 8/5 | 8 ur po prejemu prijave problema | 48 ur (naslednji delovni dan) po prejemu prijave problema. |
| 2. prioriteta | najkasneje v 4 urah po prejetju klica | 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 prejetju klica | 8/5 | v roku 2 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.

Priloga št. 4

**Postopek za prijavo napake ali naročilo del adaptivnega vzdrževanja**

Izvajalec in Naročnik upoštevata naslednji proces za prijavo napake, vprašanja ali naročilo del adaptivnega vzdrževanja (v nadaljevanju 'Zahtevek'):

* Zahtevek lahko prijavi ena od Naročnikovih pooblaščenih oseb za prijavljanje napak. Zahtevek se lahko prijavi po enem ali več razpoložljivih kanalih:
  + v orodje za prijavo zahtevkov (preko orodja nameščenem in dostopnem pri Izvajalcu),
  + po elektronski pošti ,
  + s klicem na telefonske številke namenjene vzdrževanju in podpori.
* V orodju nameščenem pri Izvajalcu in dostopnim preko spletnega brskalnika, je ustvarjen projekt z dogovorjenim imenom.
* Naročnik določi osebe, ki imajo pravico vnašati Zahtevke (pooblaščene osebe). Izvajalec jim dodeli uporabniško ime, geslo in pravico dela.
* 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 problema (napaka-'Bug' ali nova funkcionalnost-'Feature' (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:
  + Napaka-'Bug': Izvajalec mu spremeni status v »Approved« ali »Potrjen«.
  + Nova funkcionalnost-'Feature': Ko je Zahtevek ovrednoten s strani Izvajalca iz vidika vložka in potrjen s strani Naročnika, mu Naročnik spremeni status v »Approved« ali »Potrjen« (lahko tudi zaprosi Izvajalca, da Zahtevku spremeni status).
* Ko je Zahtevek implementiran in testiran s strani Izvajalca, mu le ta spremeni status v »Resolved« oziroma »Rešen«.
* Ko je Zahtevek preverjen na testu s strani Naročnika in je pripravljen za namestitev na produkcijo, mu Naročnik spremeni status v »Verified« oziroma »Preverjen«.
* Vsa pomembna komunikacija, vezana na zahtevek, se shranjujejo v orodje.
* Vsa potrebna konfiguracija orodja za potrebe opisanega procesa je zajeta v ceni vzdrževanja.

Priloga št. 5

**Kontaktne in odgovorne osebe**

**Naziv in naslov izvajalca**

Direktor:

EMAIL:

GSM:

Vodja vzdrževanja in podpore:

EMAIL:

GSM:

Odgovorna oseba oz. skrbnik osebnih podatkov:

EMAIL:

GSM:

**Agencija za energijo**

Strossmayerjeva ulica 30, 2000 Maribor

**SKLOP 1: Vzdrževanje programske opreme – Aplikacije na platformi Liferay CE**

Spletni portal agencije

ime in priimek:

EMAIL:

GSM:

REMIT portal

ime in priimek:

EMAIL:

GSM:

Ekstranet

ime in priimek:

EMAIL:

GSM:

Portlet za podporo poročanju o kakovosti z oskrbo električne energije

ime in priimek:

EMAIL:

GSM:

Market monitoring portal – eMonitor

ime in priimek:

EMAIL:

GSM:

Storitveno vodilo (ESB) s slojem za podatkovno integracijo

ime in priimek:

EMAIL:

GSM:

Modul za upravljanje podatkov o maloprodajnem trgu

ime in priimek:

EMAIL:

GSM:

E-storitve za primerjavo ponudb na maloprodajnem trgu z energijo

ime in priimek:

EMAIL:

GSM:

**SKLOP 2: Vzdrževanje programske opreme – Aplikacije na platformi Microsoft .NET**

Programska rešitev Firmoteka

ime in priimek:

EMAIL:

GSM:

Register deklaracij in podpor OVE/SPTE

ime in priimek:

EMAIL:

GSM:

Sistem za poročanje podatkov

ime in priimek:

EMAIL:

GSM:

Programska rešitev Strežnik identitet

ime in priimek:

EMAIL:

GSM:

Sistem za zajem in obdelavo podatkov o kakovosti oskrbe

ime in priimek:

EMAIL:

GSM:

Storitvena fasada za CRM

ime in priimek:

EMAIL:

GSM:

**SKLOP 3: Vzdrževanje programske opreme – Aplikativna oprema za ETL in podatkovne integracije**

Programska rešitev MoDit (AGEN)

ime in priimek:

EMAIL:

GSM:

Programska rešitev MoDiT (REMIT)

ime in priimek:

EMAIL:

GSM:

Programska rešitev MasterDataExcel

ime in priimek:

EMAIL:

GSM:

Knjižnice PDP za aplikativno rešitev Kakovost oskrbe

ime in priimek:

EMAIL:

GSM:

Priloga št. 6

**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. |
| - | Programska rešitev Firmoteka, Storitvena fasada za CRM | Register deklaracij in podpor OVE/SPTE,  Sistem za poročanje podatkov,  Programska rešitev Strežnik identitet,  Sistem za zajem in obdelavo podatkov o kakovosti oskrbe |
| - | REMIT Portal,  Ekstranet,  Modul za upravljanje podatkov o maloprodajnem trgu,  E-storitve za primerjavo ponudb na maloprodajnem trgu z energijo | Spletni portal agencije,  Market monitoring portal,  Storitveno vodilo (ESB) s slojem za podatkovno integracijo,  Portlet za podporo o poročanju o kakovosti z oskrbo električne energije |
| Programska rešitev MoDiT (REMIT) | Programska rešitev MoDiT (AGEN) | Programska rešitev MasterDataExcel,  Knjižnice PDP za aplikativno rešitev Kakovost oskrbe |

1. Spletišče, urejeno kot izhodišče za vnos/dostop do informacij. [↑](#footnote-ref-2)