

SREDIŠNJI REGISTAR OSIGURANIKA, 10000 Zagreb, Gajeva ulica 5, OIB 93161265507, kojeg zastupa ravnateljica Iskra Primorac (u daljnjem tekstu: NARUČITELJ)

i

_____ (u daljnjem tekstu: IZVRŠITELJ)

sklopili su

U G O V O R **o održavanju Sustava „ENA“**

PREDMET UGOVORA

Članak 1.

Predmet ovoga Ugovora je usluga održavanja sustava za isporuku elektroničkih dokumenata „ENA“ (u daljnjem tekstu: Programsko rješenje) za:

- a) isporuku elektroničkih dokumenata, korisnički pretinac,
- b) objedinjavanje i automatizaciju poslovnih procesa vezanih uz privremeni račun,
- c) zaprimanje i obradu e-zahtjeva obveznika za ispravak uplata doprinosa II. stupa za stare vrste prihoda,
- d) podnošenje upita obveznika,
- e) izradu Potvrde sukladno propisu i isporuku iste u korisnički pretinac

(sve zajedno u daljnjem tekstu: održavanje), sukladno Pozivu za dostavu ponuda Ev. broj nabave: 12-JN/25, KLASA: 406-01/25-01/144, URBROJ: 353-06-03/2-25-1 (u daljnjem tekstu: Poziv za dostavu ponuda), Tehničkoj specifikaciji i Ponudi IZVRŠITELJA broj: _____ od _____, zaprimljene kod NARUČITELJA pod KLASA: _____, Redni broj akta: _____ (u daljnjem tekstu: Ponuda), koja je sastavni dio ovoga Ugovora.

Članak 2.

IZVRŠITELJ se obvezuje pružati sljedeće vrste održavanja:

1. Preventivno održavanje

Preventivno održavanje podrazumijeva praćenje redovitog rada aplikativnih sustava, kako bi aplikacijski sustavi točno i optimalno radili.

Usluga preventivnog održavanja obuhvaća sljedeće aktivnosti:

- osiguranje novih verzija aplikativnih komponenti sustava
- testiranje novih verzija aplikativnih komponenti sustava u testnom okruženju Izvršitelja
- testiranje novih verzija aplikativnih komponenti sustava na aktualnim verzijama operativnog sustava, baze podataka i razvojnih alata
- osiguranje novih zakrpa (fix) za komponente aplikativnog sustava
- testiranje novih zakrpa (fix) za komponente aplikativnog sustava
- provjera i optimizacija performansi sustava: performanse upita i aplikativnih procedura

- održavanje i ažuriranje sustava za automatsko dnevno generiranje izvješća o radu pojedinih komponenti sustava
- analiza dnevnih izvješća o radu komponenti sustava:
 - sažetak sistemskih logova poslužitelja na kojem se aplikacija pokreće,
 - izvješće o statusu preuzimanja podataka o ovlaštenjima iz sustava ePorezna,
 - sažetak izvješća o radu aplikacije ENA (broj prijava korisnika, podaci o dohvat elektroničkih dokumenata preko FINA servisa, greške kod slanja e-mail obavijesti)
- automatizirani nadzor bitnih komponenti sustava, slanje e-mail izvještaja nadležnim osobama IZVRŠITELJA u slučaju utvrđenih anomalija.

2. Korektivno održavanje

Korektivno održavanje podrazumijeva otklanjanje zastoja u radu aplikativnih sustava, a IZVRŠITELJ ih obavlja po prijavi zastoja ili neispravnosti u radu od strane ovlaštenog predstavnika NARUČITELJA.

Usluga korektivnog održavanja obuhvaća sljedeće aktivnosti:

- ispravke aplikativnih grešaka koje su se dogodile unutar postojeće funkcionalnosti i programskog koda
- optimizacija SQL upita obuhvaćenih korištenim modelom podataka zbog otklanjanja problema u radu sustava
- korektivne intervencije na komponentama sustava primjenom zakrpa (fix) ili nadogradnjom (upgrade) na novu verziju aplikacije
- korektivne intervencije vezane za konfiguracijske parametre komponenti sustava
- korektivne intervencije u slučajevima kada aplikacija ne radi prema zadanoj specifikaciji (ako je pogreška u aplikativnom rješenju, ili se radi o korisnikovoj nekorektnoj operaciji) na način da otkrije uzrok problema, a započete poslove privede kraju sa što manjom štetom
- testiranje novih verzija aplikacije u okruženju NARUČITELJA
- osiguravanje novih zakrpa (fix) za komponente aplikativnog sustava
- testiranje novih zakrpa (fix) za komponente aplikativnog sustava u okruženju NARUČITELJA.

3. Adaptivno održavanje

Adaptivno (prošireno) održavanje podrazumijeva razvoj i implementaciju novih ili promjene u postojećim funkcionalnostima na zahtjev NARUČITELJA.

Usluga adaptivnog održavanja obuhvaća sljedeće aktivnosti:

- aplikativne izmjene - promjene i dorade postojeće funkcionalnosti ili dodavanje novih funkcionalnosti unutar postojećeg aplikativnog i sistemskog okruženja
- osnovna helpdesk podrška.

Sva Programska rješenja temeljena su na programskom jeziku PHP (CodeIgniter framework) i korištenju PostgreSQL relacijske baze podataka.

IZVRŠITELJ se obvezuje provoditi sve tri vrste održavanja – preventivno, korektivno i adaptivno, za sva navedena programska rješenja.

OBVEZE IZVRŠITELJA**Članak 3.**

(1) IZVRŠITELJ se obvezuje osigurati u svrhu pružanja predmetne usluge:

- Sustav za automatizirani nadzor softverskih, mrežnih i infrastrukturnih komponenti te e-mail izvještavanje nadležnih osoba Izvršitelja u slučaju utvrđenih nepravilnosti,
- Sustav za centralizirano zaprimanje, obradu i praćenje statusa zaprimljenih prijava korisnika,
- Poslužitelj s instaliranim testnim okruženjem sustava elektroničkih usluga ENA,
- X.509 Digitalni certifikat za elektronički potpis Java appleta i aplikacije za elektronički potpis obveznika,
- održavati Programska rješenja, održavati operativni sustav na kojem se Programska rješenja pokreću te ostale programske komponente koje su instalirane na poslužitelju na kojemu se Programska rješenja pokreću, a potrebne su za normalan rad Programskih rješenja,
- redovito instalirati sigurnosne zakrpe i nove verzije programskih paketa operativnog sustava koje je prethodno testirao, te u slučaju da nakon instaliranja prouzroče poteškoće u radu odmah ih deinstalirati i sustav vratiti u prethodno stanje – normalni rad,
- analizirati sistemske logove te nadzirati ključne komponente Programskih rješenja,
- na odziv i pristup otklanjanju incidenta (zastoja) na Programskim rješenjima kako slijedi:

RADNI DAN			
Vrijeme incidenta	Vrijeme odziva	Maksimalno vrijeme popravka	Izvješća o napretku
8 - 16	1 sat	2sata	Svakih 60 minuta do rješenja
16 - 22	2 sata	3 sata	Svakih 60 minuta do rješenja
22 - 08	do 08:00 sati	2 sata	--

SUBOTA, NEDJELJA, BLAGDAN			
Vrijeme incidenta	Vrijeme odziva	Maksimalno vrijeme popravka	Izvješća o napretku
8 - 16	2 sat	2 sata	Svakih 60 minuta do rješenja
16 - 22	3 sata	3 sata	Svakih 60 minuta do rješenja
22 - 08	do 08:00 sati	2 sata	--

- restaurirati Programska rješenja u slučaju eventualnog gubitka podataka uslijed programske greške, kvara na opremi, djelovanja više sile ili zbog nekog drugog faktora,
- predati NARUČITELJU izvorni kod Programskog rješenja iz članka 1. ovoga Ugovora,

- obavljati poslove, koji su predmet ovoga Ugovora, na način da ne smije osobne podatke koji su mu dostupni u obavljanju ugovorenih usluga davati na korištenje drugim primateljima, niti ih smije obrađivati za bilo koju drugu svrhu osim ugovorene,
- voditi mjesečnu evidenciju o obavljenim poslovima koji su predmet ovoga Ugovora te istu priložiti uz mjesečni račun za uslugu,
- osigurati provođenje odgovarajućih tehničkih, organizacijskih i kadrovskih mjera zaštite osobnih podataka sukladno odredbama propisa kojima se uređuje zaštita osobnih podataka,
- osigurati jamstva da će se poslovi koji su predmet ovoga Ugovora obavljati sukladno standardima i pravilima kojima se uređuju područje informacijske sigurnosti,
- poduzeti tehničke, kadrovske i organizacijske mjere zaštite osobnih podataka koje su potrebne da osobni podatci budu odgovarajuće zaštićeni od slučajne ili namjerne zlouporabe, uništenja, gubitka, neovlaštenih promjena ili dostupa, i svake druge zlouporabe te utvrditi obvezu osoba koje su zaposlene u obradi podataka, na potpisivanje izjave o povjerljivosti,
- pružati e-mail podršku korisnicima sustava,
- administrirati korisničke račune tj. deaktivaciju postojećih i dodavanje novih korisnika/ica, sukladno dostavljenom zahtjevu ovlaštene osobe NARUČITELJA,
- implementirati manje izmjene i nadogradnje Programskih rješenja.

(2) Izvršenje obveza IZVRŠITELJA opisanih u prethodnom stavku ovoga članka nije ograničeno ukupnim brojem radnih sati u mjesecu.

OBVEZE NARUČITELJA

Članak 4.

NARUČITELJ se obvezuje:

- prijaviti IZVRŠITELJU grešku unutar Programskih rješenja. Prijava mora sadržavati ime i prezime korisnika Programskih rješenja koji je grešku uočio/la te detaljan opis iste,
- u ugovorenom roku IZVRŠITELJU platiti cijenu usluge.

UKUPNA CIJENA

Članak 5.

(1) Ukupna cijena za poslove održavanja opisane u članku 1. i 2. ovoga Ugovora iznosi:

_____ eura
(slovima: _____).

(2) Na ukupnu cijenu iz stavka 1. ovoga članka IZVRŠITELJ obračunava porez na dodanu vrijednost sukladno važećim propisima.

ROK, NAČIN I UVJETI PLAĆANJA

Članak 6.

(1) NARUČITELJ će plaćanje obaviti u roku od 15 (slovima: petnaest) dana od dana primitka računa u elektroničkom obliku temeljem Zakona o elektroničkom izdavanju računa u javnoj nabavi („Narodne novine“, broj 94/2018) prema cijenama iz Ponude s naznakom naziva ovoga Ugovora, s pozivom na klasu i urudžbeni broj ovoga Ugovora.

- (2) IZVRŠITELJ će uz ispostavljene mjesečne račune priložiti popratnu dokumentaciju, mjesečno izvješće, o obavljenoj usluzi koje mora biti potpisano od strane NARUČITELJA.
- (3) Elektronički račun mora sadržavati sve obvezne osnovne elemente sukladno posebnom propisu kojim se uređuje izdavanje, slanje, zaprimanje, obrada i pohrana elektroničkog računa. Predujam je isključen, kao i traženje sredstava osiguranja plaćanja. Plaćanje se obavlja na IBAN IZVRŠITELJA.
- (4) Račun koji nije sukladan navedenom NARUČITELJ će odmah vratiti i do primitka ispravnog elektroničkog računa rok plaćanja ne teče.

NAKNADA ŠTETE

Članak 7.

- (1) IZVRŠITELJ se obvezuje nadoknaditi NARUČITELJU štetu koja mu nastane zbog neizvršenja predmeta ovoga Ugovora i nepridržavanja ugovorenog načina i rokova obavljanja iste, uslijed propusta IZVRŠITELJA da NARUČITELJA na vrijeme upozori o mogućim zastojsima i/ili smetnjama u radu, uslijed propusta mjera sigurnosti i zaštite informacijskog sustava uspostavljenog kod NARUČITELJA te uslijed neizvršavanja bilo koje druge obveze iz ovoga Ugovora kada su uzroci nastanka štete rezultat propusta IZVRŠITELJA.
- (2) NARUČITELJ se obvezuje nadoknaditi IZVRŠITELJU štetu koju je pretrpio u obavljanju predmeta ovoga Ugovora, kada su uzroci njenog nastanka rezultat postupanja IZVRŠITELJA po nalogu NARUČITELJA.
- (3) Viša sila isključuje odgovornost za štetu, ali ugovorna strana na čijoj su se strani stekle okolnosti koje predstavljaju višu silu dužna je o tome bez odlaganja obavijestiti drugu stranu pisanim putem, jer se te okolnosti inače neće smatrati višom silom.

VIŠA SILA

Članak 8.

- (1) Ugovorne strane se oslobađaju obveza preuzetih ovim Ugovorom ako je izvršenje ovoga Ugovora bilo spriječeno događajima nastalim nakon zaključenja ovoga Ugovora, a koji se nisu mogli predvidjeti u vrijeme zaključenja ovoga Ugovora, a niti spriječiti, otkloniti ili izbjeći (viša sila).
- (2) IZVRŠITELJ se obvezuje uložiti maksimalne napore da izbjegne ili smanji štetne posljedice uslijed djelovanja izvanrednih događaja.
- (3) Izvanrednim događajima iz prethodnog stavka se pored događaja priznatog sudskom praksom smatraju i mjere predviđene aktima nadležnih organa.
- (4) U slučaju nastupa izvanrednih događaja odgađaju se rokovi izvršenja ugovornih obveza u vrijeme djelovanja izvanrednih događaja i takvih posljedica tih događaja koji onemogućavaju izvršenje ovim Ugovorom preuzetih obveza.
- (5) Ako IZVRŠITELJ uslijed više sile nije u mogućnosti izvršiti predmet ovoga Ugovora na način kako se ovim Ugovorom obvezao, o tome će pisano obavijestiti NARUČITELJA. Ukoliko to ne učini, takav će mu propust onemogućiti da se za odgodu ili nemogućnost

obavljanja poslova pozove na višu silu. Pisanu obavijest treba poslati čim je to moguće, ali u svakom slučaju unutar 2 (dva) sata od početka događanja više sile.

UGOVORNA KAZNA

Članak 9.

(1) Ako IZVRŠITELJ ne izvrši uslugu u rokovima utvrđenim ovim Ugovorom dužan je NARUČITELJU platiti ugovornu kaznu u visini od 0,5 % od ukupne mjesečne cijene usluge za svaki dan zakašnjenja, odnosno svaki sat zakašnjenja kada je rok za izvršenje određen satima.

(2) IZVRŠITELJ se oslobađa obveze plaćanja ugovorne kazne za vrijeme zakašnjenja za koje je zakasnio bez svoje krivnje (viša sila), a što je dužan dokazati.

(3) IZVRŠITELJ odgovara za štetu koju je NARUČITELJ pretrpio preko iznosa ugovorne kazne, u kojem slučaju teret dokazivanja leži na NARUČITELJU.

(4) Maksimalni iznos ugovorne kazne unutar jednog mjeseca ne može premašiti 1/12 ukupne cijene za poslove održavanja, definiranu u stavku 1. članka 5. ovoga Ugovora.

PROVEDBA UGOVORA

Članak 10.

(1) Sve obavijesti i druga priopćenja između ugovornih strana bit će u pisanom obliku i isporučivat će se ili na ruke, putem telefaksa ili preko priznate poštanske/kurirske službe za dostavu, adresirane kako slijedi:

Za NARUČITELJA na:

REGOS

Gajeva 5

10000 Zagreb

n/r _____

tel: _____

telefaks: _____

adresa elektroničke pošte: _____

Za IZVRŠITELJA na:

n/r _____

tel: _____

adresa elektroničke pošte: _____

(2) Svaka ugovorna strana će imati pravo promijeniti svoju adresu za primitak obavijesti i/ili priopćenja, pod uvjetom da o takvoj promjeni obavijesti drugu ugovornu stranu.

(3) Svaka obavijest ili priopćenje će biti adresirani kako je navedeno u ovom članku te će se, ako su tako adresirane, smatrati da su prenesene ili sastavljene i primljene, kako slijedi:

- ako su predane na ruke osobama navedenim u stavku 1. ovoga članka, po prispijeću na adresu relevantne ugovorne strane,
- ako su poslane preporučenom poštom, smatrat će se uručene u roku 2 (dva) radna dana nakon slanja,
- ako su poslane putem telefaksa, smatrat će se uručene kada primitak potvrdi telefaks uređaj adresata (s time da ukoliko se takva potvrda primitka dogodi nakon 16:00 sati bilo kojeg dana, obavijest će se smatrati primljenom u 08:00 sati sljedećeg radnog dana nakon dana kada je primitak potvrđen) i
- ako su poslane elektroničkom poštom, smatrat će se da je obavijest uručena na dan slanja poruke, uvijek uz uvjet da pošiljatelj u roku od 1 (jedan) sat od slanja poruke ne primi na svoju elektroničku adresu povratni odgovor da elektronička poruka nije dostavljena.

POSLOVNA TAJNA/TAJNOST/POVJERLJIVOST PODATAKA

Članak 11.

(1) Obje ugovorne strane su suglasne držati povjerljivim sadržaj ovoga Ugovora te se obvezuju ne otkrivati pojedinosti iz ovoga Ugovora bez prethodne suglasnosti druge ugovorne strane, osim u slučaju zahtjeva tijela državne uprave ili sudova.

(2) IZVRŠITELJ je odgovoran za osiguranje, povjerljivosti i raspoloživosti podataka koje mu NARUČITELJ učini dostupnim, u cilju provedbe ovoga Ugovora, u dijelu procesa koji su pod kontrolom IZVRŠITELJA.

(3) IZVRŠITELJ se obvezuje:

- da će podatke, koji će mu u obavljanju poslova za NARUČITELJA biti dostupni i koje će koristiti u radu, čuvati kao poslovnu tajnu NARUČITELJA te ih neće davati na korištenje trećim osobama bez suglasnosti NARUČITELJA,
- da će radnike koji rade na provedbi ovoga Ugovora educirati o povjerljivosti podataka i načinu njihova čuvanja,
- čuvati povjerljivost podataka trajno i nakon prestanka ovoga Ugovora,
- pridržavati se od strane REGOS-a propisanih mjera sigurnosti,
- osigurati da svaka po njemu angažirana osoba na pružanju usluge koja je predmet ovoga Ugovora bude upoznata sa sadržajem Politike upravljanja informacijskom sigurnošću REGOS-a te akata koji iz nje proizlaze i na nju se nastavljaju, kako bi bila upoznata sa temeljnim načelima sigurnosti IS REGOS-a, važnosti za poslovanje REGOS-a i odgovornostima za provedbu mjera sigurnosti te
- osigurati da svaka po njemu angažirana osoba na pružanju usluge koja je predmet ovoga Ugovora potpiše Izjavu o prihvatanju obveze provođenja informacijske sigurnosti u REGOS-u.

ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Članak 12.

(1) Ugovorne strane se obvezuju da će osobne podatke iz ovoga Ugovora ili podatke potrebne za izvršenje ovoga Ugovora štititi u skladu sa propisima kojima se uređuje zaštita osobnih podataka.

(2) IZVRŠITELJ se obvezuje osobne podatke iz stavka 1. ovoga članka obrađivati samo u svrhu izvršenja i upravljanja izvršenjem ovoga Ugovora te korištenja predmeta ovoga Ugovora.

TRAJANJE I RASKID UGOVORA

Članak 13.

(1) Ovaj Ugovor se sklapa na određeno vrijeme, u trajanju najdulje do 12 (slovima: dvanaest) mjeseci, odnosno do financijskog izvršenja ovoga Ugovora.

(2) IZVRŠITELJ se obvezuje usluge koje su predmet ovoga Ugovora početi izvršavati od 01. studenog 2025. godine.

(3) Ugovorne strane mogu raskinuti ovaj Ugovor po dostavi pismene obavijesti o raskidu drugoj strani. Učinci raskida nastupaju prvog radnog dana u mjesecu koji slijedi nakon zaprimanja pismene obavijesti.

(4) U slučaju raskida ovoga Ugovora od strane IZVRŠITELJA, IZVRŠITELJ se obvezuje najkasnije 15 (slovima: petnaest) dana od dostave obavijesti o raskidu ugovora NARUČITELJU predati izvorne kopije svih Programskih rješenja, u zadnjoj važećoj verziji, koji su se koristili u obavljanju usluga iz članka 1. ovoga Ugovora uključujući izvorni kod Programskog rješenja, u zadnjoj važećoj verziji, kojeg je izradio IZVRŠITELJ.

PRAVNI PRIORITET

Članak 14.

U slučaju nejasnoća, suprotnosti, praznina i/ili problema bilo koje vrste u tumačenju i izvršavanju ovoga Ugovora, utvrđuje se sljedeći redoslijed pravnog prioriteta:

- Ugovor
- Poziv za dostavu ponuda
- Ponuda.

IZBOR MJERODAVNOG PRAVA I RJEŠAVANJE SPOROVA

Članak 15.

(1) Ugovorne strane su suglasne, da će sve sporove koji proizlaze iz ovoga Ugovora i u vezi s njim, uključujući i sporove koji se odnose na pitanja njegovog valjanog nastanka, izvršenja, povrede ili prestanka, konačno riješiti arbitražom u skladu s važećim Pravilnikom o arbitraži pri Stalnom izbranom sudištu Hrvatske gospodarske komore (Zagrebačkim pravilima). Jezik arbitražnog postupka bit će hrvatski. Ovlaštenik za imenovanje bit će predsjednik Stalnog izbranog sudišta Hrvatske gospodarske komore.

(2) Ugovorne strane su suglasne da arbitražu provodi arbitražno vijeće od tri arbitra, od kojih svaka strana imenuje jednog arbitra, a dva tako imenovana arbitra imenovat će trećega, koji će biti predsjednik arbitražnog vijeća. Ako jedna stranka ne imenuje arbitra i o tome ne obavijesti drugu stranku u roku od 30 dana nakon što primi obavijest o imenovanju arbitra i poziv da imenuje arbitra, ili ako se dva arbitra ne sporazumiju u pogledu trećeg arbitra u roku od 30 dana od imenovanja posljednjeg od njih dvojice, imenovanje će na zahtjev stranaka obaviti Ovlaštenik za imenovanje.

(3) Na ovaj Ugovor će se primjenjivati materijalno pravo Republike Hrvatske, a u skladu s tim pravom tumačit će se i odredbe ovoga Ugovora.

(4) Mjesto arbitraže bit će u Zagrebu, Republika Hrvatska, čija će se procesna pravila primjenjivati na pitanja koja nisu uređena Zagrebačkim pravilima

ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 16.

(1) Ovaj Ugovor sastavljen je u 4 (slovima: četiri) istovjetna primjerka, po 2 (slovima: dva) primjerka za svaku ugovornu stranu, od kojih svaki ima snagu izvornika, a svi zajedno čine potpuno istu ispravu.

(2) Ovaj Ugovor stupa na snagu danom kada ga potpišu obje ugovorne strane.

KLASA:
URBROJ:
Zagreb,

ZA IZVRŠITELJA

ZA NARUČITELJA