

PRIJEDLOG

SREDIŠNJI REGISTAR OSIGURANIKA, Zagreb, Gajeva 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 OIB

PREDMET UGOVORA

Članak 1.

Predmet ovog Ugovora je usluga održavanja sustava za spajanje informacijskog sustava NARUČITELJA na „Sustav OIB-a“ koji uključuje:

- Sistemske komponente na testnoj i produkcijskoj okolini:
 - VMWare ESXi virtualizacijska platforma,
 - operacijski sustavi CentOS (standardna distribucija Linux operativnog sustava, snažno bazirana na Red Hat enterprise Linux) na testnoj i produkcijskoj okolini,
 - izvršne okoline koje uključuju Apache web poslužitelj i Java Virtual Machine (JVM) platformu te PostgreSQL bazu podataka,
- Aplikativne komponente na izvršnim okolinama na testnoj i produkcijskoj okolini

(u daljnjem tekstu: Sustav), sukladno Pozivu na dostavu ponuda, Ev. broj nabave 19-JN/25, KLASA: _____, URBROJ: _____ (u daljnjem tekstu: Poziv) te Ponudi IZVRŠITELJA Broj: _____ od _____, zaprimljene od strane NARUČITELJA pod KLASA: _____, Red. broj akta: _____, (u daljnjem tekstu: Ponuda), koji su prilog i sastavni dio ovog Ugovora

Održavanje Sustava OIB, koji je predmet ovog Ugovora, podrazumijeva mjesečne aktivnosti IZVRŠITELJA, a koje se odnose na:

- preventivno održavanje
- korektivno održavanje
- adaptivno održavanje.

OBVEZE IZVRŠITELJA

Članak 2.

IZVRŠITELJ se obvezuje održavati Sustav kroz mjesečne aktivnosti svojih stručnjaka koji uključuju poslove vezane za preventivno održavanje.

Preventivno održavanje odnosi se na sljedeće poslove:

- proaktivno sudjelovanje u održavanju i unaprjeđivanju Sustava,
- kontaktiranje svih strana koje su uključene u infrastrukturu Sustava prema unaprijed definiranim kanalima,

- predlaganje nadogradnji i optimizacija Sustava,
- predlaganje i implementiranje zakrpa, među-verzija i novih verzija za softverske sistemske komponente sustava u dogovoru sa NARUČITELJEM,
- prilagođavanje izmjenama koje su implementirane u Sustavu OIB-a od strane APIS IT-a, a koje su posljedice zakonskih, podzakonskih i drugih propisa te utječu na sustav za spajanje informacijskog sustava NARUČITELJA na Sustav OIB-a
- praćenje, analizu i izvještavanje (uključujući preporuke o primjeni) o svim zakrpama, među-verzijama i verzijama za softverske sistemske komponente Sustava uključene u održavanje, kad zakrpe ili verzije mogu utjecati na rad predmetnog Sustava.

U sklopu preventivnog održavanja IZVRŠITELJ se obvezuje provoditi periodički pregled sistemskih i aplikativnih logova u cilju minimalizacije mogućnosti kvara.

Preventivno održavanje obavljat će se jednom mjesečno, dolaskom stručnjaka IZVRŠITELJA na lokaciju NARUČITELJA ili spajanjem VPN konekcijom predstavnika IZVRŠITELJA na lokaciju NARUČITELJA.

IZVRŠITELJ se obvezuje održavati Sustav kroz mjesečne aktivnosti svojih stručnjaka koji uključuju poslove vezane za korektivno održavanje.

Korektivno aplikativno održavanje odnosi se na poslove otklanjanja nedostataka (bugova) u aplikativnim komponentama Sustava. U okviru ovih aktivnosti otklanjaju se uočeni nedostaci unutar REGOS OIB sustava.

Korektivno održavanje odnosi se i na korekcije grešaka u podacima iz baze te ostale izmjene i prilagodbe konfiguracije u skladu sa potrebama NARUČITELJA.

Stručnjaci IZVRŠITELJA će po pozivu NARUČITELJA ili detekciji kvara kroz procedure redovnog nadzora, pristupiti analizi i uklanjanju uzroka nastanka prekida u radu aplikacija. Problem se smatra riješenim kada je uspostavljena puna funkcionalnost aplikacija.

Korektivno održavanje obuhvaća sljedeće aktivnosti:

1. prijava greške,
2. pronalaženje uzroka greške,
3. ispravak greške,
4. funkcijski test ispravljenog koda,
5. instalacija ispravljenog koda u „testnu“ okolinu,
6. integracijski test ispravljenog koda,
7. instalacija ispravljenog koda u „produksijsku“ okolinu te
8. provjera ispravljanja greške.

Aktivnosti pod rednim brojevima od 2. do 7. obavlja IZVRŠITELJ, dok aktivnosti pod rednim brojevima 1. i 8. obavlja djelatnici NARUČITELJA.

IZVRŠITELJ se obvezuje održavati Sustav kroz mjesečne aktivnosti svojih stručnjaka koji uključuju poslove vezane za adaptivno održavanje.

Adaptivno održavanje se odnosi na poslove prilagodbi sustava koje su potrebne zbog izmjena u infrastrukturi Sustava OIB ili zakonskih izmjena.

U cilju osiguranja transparentnosti usluge i dobre komunikacije između IZVRŠITELJA i NARUČITELJA primijenit će se sljedeće:

- vrijeme odziva odnosi se na vrijeme od 8:00 do 16:00 sati svaki radni dan (subota, nedjelja i praznici su isključeni).
- svi zahtjevi za podrškom bit će rješavani u najkraćem mogućem roku.

Prioritet posla i vrijeme odziva na prioritete se određuje prema sljedećoj podjeli:

Prioritet	Opis	Vrijeme odziva
Kritičan	Kritičan problem, Sustav je nedostupan, ne radi ili je funkcionalno neupotrebljiv.	Početak radova na uklanjanju problema neposredno po prijavi, vrijeme odziva maksimalno 4 sata od trenutka prijave
Značajan	Problemi stvaraju znatan utjecaj na poslovne procese i rad Sustava i zaposlenika, ali je Sustav i dalje moguće koristiti, nije došlo do nedostupnosti.	Vrijeme odziva maksimalno 6 sati od trenutka prijave, radovi na rješavanju u tijeku sljedećeg dana.
Informativan	Zanemariv utjecaj na poslovni proces, manji problemi u radu, ali je Sustav i dalje moguće koristiti te je sigurnost Sustava i dalje potpuna.	Vrijeme odziva maksimalno 8 sati od trenutka prijave, zaprimljeni problem bit će analiziran u roku od 1 radnog dana.
Ostalo	Zahtjev za funkcionalnim izmjenama, dopunama, zahtjev za konzultantsku podršku ili slično.	Zahtjev će biti zaprimljen i analiziran u roku od maksimalno 3 radna dana.

Problem se smatra riješenim kada je uspostavljena puna funkcionalnost Sustava.

Prijava kvara obavlja se na Sustavu koji će osigurati IZVRŠITELJ unutar svoje infrastrukture.

Načini pružanja podrške su:

- telefonske intervencije,
- intervencije i podrška na lokaciji NARUČITELJA,
- intervencije na daljinu korištenjem VPN pristupa uz posebnu suglasnost NARUČITELJA.

IZVRŠITELJ se obvezuje:

- 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 iz ovog članka te istu priložiti uz mjesečni račun za uslugu,

- osigurati provođenje na vlastitoj IT infrastrukturi odgovarajućih tehničkih, organizacijskih i kadrovskih mjera zaštite osobnih podataka sukladno odredbama propisa kojima se uređuje zaštita osobnih podataka,
- poduzeti tehničke, kadrovske i organizacijske mjere zaštite osobnih podataka na vlastitoj IT infrastrukturi 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.
- pridržavati se od strane NARUČITELJA propisanih mjera sigurnosti,
- osigurati da svaka po njemu angažirana osoba na pružanju usluge koja je predmet ovog Ugovora bude upoznata sa sadržajem Politike upravljanja sigurnošću informacijskog sustava NARUČITELJA te akata koji iz nje proizlaze i na nju se nastavljaju, kako bi bila upoznata sa temeljnim načelima sigurnosti IS NARUČITELJA, važnosti za poslovanje NARUČITELJA i odgovornostima za provedbu mjera sigurnosti,
- osigurati da svaka po njemu angažirana osoba na pružanju usluge koja je predmet ovog Ugovora potpiše Izjavu o prihvaćanju obveze provođenja sigurnosti IS NARUČITELJA.

Usluge održavanja ne uključuju poslove otklanjanja problema na sustavima koje REGOS OIB koristi, a autor tih sustava je treća strana.

OBVEZE NARUČITELJA

Članak 3.

NARUČITELJ se obvezuje za potrebe uspješne realizacije održavanja Sustava osigurati sljedeće materijalne i organizacijske preduvjete, odnosno preuzeti sljedeće poslove:

- osigurati IZVRŠITELJU pristup potrebnoj dokumentaciji sustava,
- osigurati fizički pristup svim relevantnim poslužiteljima održavanog sustava,
- osigurati fizički pristup svim relevantnim radnim stanicama u održavanom sustavu,
- osigurati uvid u sustavne i mrežne resurse koji izravno ili posredno utječu na rad cjelokupnog IT sustava,
- podnijeti IZVRŠITELJU elektroničku prijavu kvara koja sadrži podatke o kvaru (opis kvara, ime osobe koja je prijavila kvar, ime osobe kojoj je kvar prijavljen te vrijeme kada je prijavljen kvar) te
- u ugovorenom roku IZVRŠITELJU platiti cijenu usluge koja je predmet ovog Ugovora.

CIJENA USLUGE

Članak 4.

Ukupna cijena za uslugu koja je predmet ovog Ugovora iznosi:

_____ eura
(slovima: _____)

Mjesečna cijena za uslugu koja je predmet ovog Ugovora iznosi:

_____ eura
(slovima: _____)

Cijena iz stavka 1. i 2. ovog članka je iskazan u eurima i bez PDV-a.

Na cijenu iz stavka 1. i 2. ovog članka IZVRŠITELJ će obračunati porez na dodanu vrijednost sukladno važećom popisima.

Ugovorna cijena se ne može povećavati ni po kojoj osnovi.

ROK, NAČIN I UVJETI PLAĆANJA

Članak 5.

NARUČITELJ će plaćanje obaviti u roku od 15 (slovima: petnaest) dana od dana primitka računa za uredno izvršenu uslugu, u elektroničkom obliku temeljem Zakona o elektroničkom izdavanju računa u javnoj nabavi („Narodne novine“, broj: 94/18) prema cijenama Troškovnika u Ponudi IZVRŠITELJA s naznakom naziva ovog Ugovora, s pozivom na klasu i urudžbeni broj ovog Ugovora.

IZVRŠITELJ će uz ispostavljene račune priložiti mjesečno izvješće o obavljenim aktivnostima koje mora biti ovjereno od strane NARUČITELJA. Elektronički račun mora sadržavati sve obvezne osnovne elemente sukladno posebnom propisu kojim se uređuje izdavanje, slanje, zaprimanje, obrada i pohrana elektroničkog računa. Predujem je isključen, kao i traženje sredstava osiguranja plaćanja. Plaćanje se obavlja na IBAN IZVRŠITELJA.

Račun koji nije sukladan navedenom NARUČITELJ će odmah vratiti i do primitka ispravnog elektroničkog računa rok plaćanja ne teče.

NAKNADA ŠTETE

Članak 6.

IZVRŠITELJ se obvezuje nadoknaditi NARUČITELJU štetu koja mu nastane zbog neizvršenja predmeta ovog Ugovora i nepridržavanja ugovorenog načina i rokova obavljanja istog, kada su uzroci nastanka štete rezultat namjere ili nepažnje IZVRŠITELJA.

NARUČITELJ se obvezuje nadoknaditi IZVRŠITELJU štetu koju je pretrpio u obavljanju predmeta ovog Ugovora, kada su uzroci njenog nastanka rezultat postupanja IZVRŠITELJA po nalogu NARUČITELJA.

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 7.

Ugovorne strane se oslobađaju obveza preuzetih ovim Ugovorom ako je izvršenje ovog Ugovora bilo spriječeno događajima nastalim nakon zaključenja ovog Ugovora, a koji se nisu mogli predvidjeti u vrijeme zaključenja ovog Ugovora, a niti spriječiti, otkloniti ili izbjeći (viša sila).

IZVRŠITELJ se obvezuje uložiti maksimalne napore da izbjegne ili smanji štetne posljedice uslijed djelovanja izvanrednih događaja.

Izvanrednim događajima iz prethodnog stavka se pored događaja priznatog sudskom praksom smatraju i mjere predviđene aktima nadležnih organa.

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.

Ako IZVRŠITELJ uslijed više sile nije u mogućnosti izvršiti predmet ovog Ugovora na način kako se ovim Ugovorom obvezao, o tome će pismeno obavijestiti NARUČITELJA. Ukoliko to ne učini, takav će mu propust onemogućiti da se za odgodu ili nemogućnost obavljanja poslova pozove na višu silu. Pismenu obavijest treba poslati čim je to moguće, ali u svakom slučaju unutar 2 (dva) sata od početka događanja više sile.

UGOVORNA KAZNA

Članak 8.

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.

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

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

Maksimalni iznos ugovorne kazne unutar jednog mjeseca ne može premašiti mjesečnu cijenu za poslove održavanja, definiranu u stavku 2. članka 4. ovoga Ugovora.

PROVEDBA UGOVORA

Članak 9.

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

Za NARUČITELJA na:

REGOS

Gajeva 5

10000 Zagreb

n/r _____

tel: _____

fax: _____

adresa elektroničke pošte: _____

Za IZVRŠITELJA na:

n/r _____

mob: _____

adresa elektroničke pošte: _____

Svaka ugovorna strana će imati pravo promijeniti svoju adresu za primitak obavijesti, pod uvjetom da o takvoj promjeni obavijesti drugu ugovornu stranu.

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. ovog članka, po prispjeću na adresu relevantne ugovorne strane,
- ako su poslane preporučenom poštom, smatrat će se uručene u roku 2 (slovima: 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 (slovima: jedan) sat od slanja poruke ne primi na svoju elektroničku adresu povratni odgovor da elektronička poruka nije dostavljena.

POSLOVNA TAJNA/TAJNOST/POVJERLJIVOST PODATAKA

Članak 10.

Obje strane su suglasne držati povjerljivim sadržaj ovog Ugovora, te se obvezuju ne otkrivati pojedinosti iz ovog Ugovora bez prethodne suglasnosti druge ugovorne strane, osim u slučaju zahtjeva tijela državne uprave ili sudova ili ugovorna strana ima zakonsku obvezu objavljivanja podataka.

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

IZVRŠITELJ se obvezuje:

- pridržavati se od strane NARUČITELJA propisanih mjera sigurnosti,
- osigurati da svaka po njemu angažirana osoba na izvršavanju usluga koje su predmet ovog postupka nabave 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 Naručitelja i odgovornostima za provedbu mjera sigurnosti,
- osigurati da svaka po njemu angažirana osoba na pružanju usluga koje su predmet ove nabave potpiše Izjavu o prihvaćanju obveze provođenja informacijske sigurnosti u REGOS-u,
- ne koristiti bilo koje primljene Informacije na bilo koji drugi način, osim za ostvarenje predmeta nabave,

- odnositi se prema primljenim Informacijama s povećanom pažnjom i visokom mjerom povjerljivosti i tajnosti te ne otkriti ni jednoj trećoj strani bilo koje Informacije bez pismene suglasnosti NARUČITELJA,
- otkriti Informacije samo, a i tada samo u mjeri u kojoj je to potrebno, onima od svojih zaposlenika, suradnika ili konzultanata, koji u skladu s predmetom nabave imaju potrebu znati, i koji se kroz svoje ugovore o radu, ugovore o djelu, ugovore o autorskom djelu, ili ugovore o uslugama nalaze pod jednakim materijalnim obvezama povjerljivosti i tajnosti,
- ne kopirati, otisnuti, staviti u pisani oblik, ili spremi u elektronički oblik, bilo koji materijalni dio Informacije, izuzev u slučajevima kad je to neophodno za ostvarenje predmeta nabave,
- na zahtjev NARUČITELJA, u svako doba vratiti, uništiti, ili kad je Informacija pohranjena u elektroničkom obliku, trajno izbrisati sve Informacije (uključivo zabilješke, izvještaje, analize, nalaze i mišljenja) koji su u vezi ili proizlaze iz Informacije, i koji je izradio Naručitelj, kao i sve njihove kopije te kad je to moguće pružiti potvrde o uništenju ili brisanju.

U slučaju prijevare, zlorabe ili neprimjerenog postupanja s podacima NARUČITELJA od strane radnika i drugih osoba angažiranih od strane IZVRŠITELJA, IZVRŠITELJ je dužan NARUČITELJU nadoknaditi pretrpljenu štetu.

ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Članak 11.

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

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

POČETAK I ROK IZVRŠENJA

Članak 12.

IZVRŠITELJ se obvezuje usluge koje su predmet ovog Ugovora početi izvršavati od 18. lipnja 2025. godine, a isti se zaključuje na razdoblje od najduže 12 (slovima: dvanaest) mjeseci, odnosno do financijskog izvršenja ovog Ugovora.

RASKID UGOVORA

Članak 13.

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 o raskidu.

PRAVNI PRIORITET

Članak 14.

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

- Ugovor,

- Poziv,
- Ponuda.

IZBOR MJERODAVNOG PRAVA I RJEŠAVANJE SPOROVA

Članak 15.

Ugovorne strane su suglasne, da će sve sporove koji proizlaze iz ovog 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.

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.

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

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.

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.

KLASA:
URBROJ:
Zagreb,

ZA IZVRŠITELJA

ZA NARUČITELJA