

# SPLOŠNI POGOJI GLEDE INFORMACIJSKIH REŠITEV IN INFORMACIJSKIH STORITEV ZA STRANKE

## 1 UVODNE DOLOČBE

### 1. člen

(1) Splošni pogoji družbe Halcom d.d. glede informacijskih rešitev in informacijskih storitev (v nadaljevanju: splošni pogoji) opredeljujejo pravice in obveznosti ponudnika, izvajalca oziroma dobavitelja Halcom d.d. (v nadaljevanju: ponudnik) in kupca ali naročnika (v nadaljevanju: naročnik) v zvezi z informacijskimi rešitvami za elektronsko bančništvo ter informacijskimi storitvami namestitve, vzdrževanja in podpore teh rešitev.

(2) Ti splošni pogoji veljajo za naročnike, ki imajo s Halcomom sklenjeno pogodbo za nakup licence, namestitve in vzpostavitve ter vzdrževanje programskega produkta za elektronsko bančništvo iz družine rešitev Hal E-Bank (Hal E-Bank/B2B, Hal E-Bank/Personal, Hal E-Bank/Corporate, Hal E-Bank/WEB Retail, Hal E-Bank/WEB Corporate, Hal E-Bank/SMS idr.) ali uporabo rešitve OneSign.

(3) Glede varstva podatkov in drugih vidikov zagotavljanja skladnosti z veljavnimi evropskimi in slovenskimi predpisi veljajo Splošni pogoji o zagotavljanju skladnosti glede informacijskih rešitev in informacijskih storitev za stranke, ki skupaj s temi splošnimi pogoji določajo pogodbeno razmerje med ponudnikom in naročnikom.

(4) Varstvo podatkov posameznikov urejajo Pravila varstva podatkov, ki so objavljena na spletni strani ponudnika.

(5) Splošni pogoji imajo značaj pogodbe in v celoti zavezujejo pogodbeni stranki. Za sklenitev pogodbenega razmerja, ki ga v celoti urejajo ti splošni pogoji, med naročnikom in ponudnikom ni potrebna sklenitev posebne pisne pogodbe, temveč pogodbeno razmerje nastane na podlagi pisne potrditve ponudbe ali naročila s strani naročnika, namestitve informacijske rešitve ali izvedbe druge informacijske storitve za naročnika s strani ponudnika po naročilu naročnika.

(6) Določila splošnih pogojev hranita obe stranki v pisni obliki, vključno z elektronsko obliko. Ponudnik naročniku, če je glede na način komunikacije mogoče, posreduje elektronski izvod splošnih pogojev. Splošni pogoji so na voljo tudi na spletišču ponudnika in sedežu ponudnika.

## 2 INFORMACIJSKA REŠITEV

### 2. člen

(1) Informacijska rešitev je sestavljena iz rešitve za elektronsko bančništvo s funkcionalnostjo za povezavo s poslovno banko in opsijskih storitev koordinacije, strokovnega svetovanja in podpore za realizacijo povezave med informacijsko rešitvijo in finančno-računovodsko obdelavo pri naročniku (v nadaljevanju zaledna obdelava pri naročniku).

(2) Pogoj za uporabo informacijske rešitve je sklenjen dogovor med naročnikom in poslovno banko ali drugo kreditno institucijo ali ponudnikom, ki vodi naročnikov plačilni račun, in omogoča prenosne poti ponudnikove informacijske rešitve za uporabo elektronskega bančništva.

(3) Maksimalno število vključenih transakcijskih oziroma plačilnih računov je omejeno na 150 računov na posamezno namestitev oziroma licenco po teh splošnih pogojih.

### 3 INFORMACIJSKE STORITVE

#### 3. člen

(1) Informacijske storitve po teh splošnih pogojih obsegajo naslednje storitve:

- a. osnovno vzdrževanje;
- b. dopolnilno vzdrževanje;
- c. razvoj novih sklopov ponudnikovih informacijskih rešitev;
- d. podpora uporabnikom (Help desk);
- e. podpora druge ravni;
- f. nadzor delovanja ključnih delov informacijske rešitve;
- g. storitve pri naročniku.

(2) Ponudnik izvaja storitve osnovnega vzdrževanja, podpore uporabnikom in podpore druge ravni ob delavnikih med 8.00 in 16.30 uro po lokalnem času sedeža ponudnika (CET) (v nadaljevanju: redni delovni čas).

(3) Osnovno vzdrževanje obstoječih ponudnikovih informacijskih rešitev vključuje naslednje storitve: odprava ugotovljenih napak, ki predstavljajo razliko med dejanskim delovanjem informacijskih rešitev ponudnika in ustreznim opisom njihove uporabe (usodne in kritične napake se odpravijo v čim krajšem času, odprava preostalih se vključi v eno od naslednjih izdaj rešitve), elektronsko izmenjavo sporočil o napakah, obvestil o odpravi napak in verzijah informacijskih rešitev, prisotnost osebja ponudnika pri naročniku, v kolikor in kadar ponudnik oceni takšno prisotnost za potrebno, periodične sestanke ponudnika z naročnikom za pregled izvajanja storitev vzdrževanja in evidentiranje predlogov za izboljšanje informacijskih rešitev, telefonsko svetovanje, vodenje programske knjižnice (arhiv programov in ustrezne dokumentacije) in upravljanje sprememb v skladu s ponudnikovimi notranjimi pravili. Storitve osnovnega vzdrževanja so veljavne za takrat veljavno verzijo kot tudi za predhodno verzijo informacijske rešitve, vendar bo vsaka starejša verzija predmet vzdrževanja še največ toliko časa, kot to določi ponudnik.

(4) V okviru osnovnega vzdrževanja ponudnik naročniku zagotavlja popravke informacijskih rešitev. Nove generacije in nove različice informacijskih rešitev niso predmet osnovnega vzdrževanja. Pri tem popravek pomeni, da različica informacijske rešitve vsebuje popravke napak, lahko pa vsebuje tudi manjše performančne izboljšave in manjše izboljšave funkcionalnosti. Nove funkcionalnosti običajno niso vključene. Nova različica pomeni novo funkcionalnost, ki je običajno posledica potrebe po novi funkcionalnosti pred izdajo nove verzije ali generacije informacijske rešitve. Nova generacija je nova različica informacijske rešitve, ki vsebuje bistveno novo funkcionalnost informacijske rešitve.

(5) Osnovno vzdrževanje ponudnik izvaja v skladu s svojim določenim postopkom. Naročnik je dolžan vse napake sporočiti ponudniku z uporabo ponudnikovega sistema za prijavo napak oziroma na drug način, o katerem ponudnik predhodno obvesti naročnika. V sporočilo morajo biti vključeni naslednji podatki:

- a. opis napake, pričakovano obnašanje in opis konfiguracije ter ukrepov, opravljenih za reproduciranje napake, če je to možno;



- b. informacijska rešitev, številka različice in uporabljeni operacijski sistem;
- c. naziv ali firma naročnika, odgovorna kontaktna oseba, poštni naslov, naslov elektronske pošte in številka telefona naročnika;
- d. klasifikacija napake, oziroma vpliv na delo uporabnikov.

(6) Za določanje pomembnosti med posameznimi napakami je v uporabi spodaj navedena klasifikacija in pri tem je možno uporabiti enega izmed naslednjih nivojev:

- a. Usodna: napaka ima nujno stopnjo prednosti, če so njene posledice naslednje: informacijska rešitev ne deluje; ali gre za izgubo ključne funkcionalnosti v normalnih pogojih ali za resno varnostno tveganje;
- b. Kritična: napaka ima srednjo stopnjo prednosti, če so njene posledice naslednje: zmanjšana funkcionalnost, ki vpliva na celoten sistem, ali zmanjšanje zmogljivosti sistema ali redke prekinitve razpoložljivosti sistema;
- c. Nekritična: prijava napake ima nizko stopnjo prednosti, če so njene posledice naslednje: nepomemben učinek napake na funkcionalnost informacijske rešitve ali gre za vprašanje, komentar ali predlog za izboljšanje informacijske rešitve ponudnika.

(7) Ponudnik bo na naročnikovo obvestilo o napakah, ki vsebuje tudi klasifikacijo napake (usodna ali kritična), takoj, najkasneje pa v eni (1) uri po prejemu obvestila, pristopil k odpravi napak, če bo obveščen v skladu z določili teh splošnih pogojev.

(8) Ponudnik se zavezuje napako odpraviti v najkrajšem možnem času, in sicer:

- a. usodne napake bo ponudnik odpravil najkasneje v štirih (4) urah od prijave napake; če v tem roku napake ne bo možno odpraviti, bo ponudnik v okviru istega roka zagotovil ustrezno obvozno rešitev, ki bo naročniku omogočila učinkovito in varno uporabo informacijske rešitve, napako pa dokončno odpravil v roku sedem (7) dni;
- b. kritične napake bo ponudnik odpravil najkasneje v roku treh (3) delovnih dni od prijave napake. Če v tem roku napake ne bo možno odpraviti, bo ponudnik v okviru istega roka zagotovil ustrezno učinkovito in varno obvozno rešitev, ki bo naročniku zmanjšala omejitve uporabe informacijske rešitve;
- c. prijavo nekritične napake bo ponudnik obravnaval za naslednjo različico informacijske rešitve.

(9) V primeru prijave usodnih in kritičnih napak je naročnik dolžan s ponudnikom aktivno in neprekinjeno sodelovati; v nasprotnem primeru se šteje, da napaka ni usodna ali kritična.

(10) Prevzem in preizkus popravljenih napak bosta stranki opravili s podpisom prevzemnega zapisnika ali na drug dogovorjen način, s katerim bosta ugotovila, da:

- a. je ponudnik seznanil naročnika s spremembami, posebej v primeru, ko popravek spreminja delovanje modula ali celotne informacijske rešitve;
- b. je bil test popravljenega modula opravljen v testnem okolju;
- c. se rezultati testa ujemajo z deklariranim rezultatom ponudnika, kar pomeni, da se popravljeni modul lahko vključi v produkcijo;
- d. je bila v primeru spremembe v delovanju modula sprememba zavedena v dokumentacijo.

(11) Naročnik je dolžan popravljene module namestiti ali ponudniku omogočiti namestitev ter preizkusiti po navodilih ponudnika.

(12) Skladno s temi splošnimi pogoji v osnovno vzdrževanje ne sodi naslednje:

- a. odprava napak, ki se pojavijo kot posledica sprememb ali internega prilagajanja ponudnikovih informacijskih rešitev s strani naročnika, če to ni v skladu z navodili ponudnika;
- b. odprava napak, ki se pojavijo kot posledica takšne uporabe ponudnikovih informacijskih rešitev, ki je drugačna od tiste uporabe, ki je opisana v uporabniški dokumentaciji, ali kot posledica malomarnosti naročnika, njegovega osebja ali tretje stranke ali pa kot posledica drugih okoliščin, na katere ponudnik nima vpliva;
- c. sprememb in dopolnitev ponudnikovih informacijskih rešitev zaradi sprememb in dopolnitev veljavnih predpisov;
- d. sprememb in dopolnitev ponudnikovih informacijskih rešitev zaradi sprememb systemske programske opreme in strojne opreme pri naročniku, na katero so vezane ponudnikove informacijske rešitve.

(13) Dopolnilno vzdrževanje obstoječih ponudnikovih informacijskih rešitev vključuje naslednje storitve:

- a. dopolnjevanje informacijskih rešitev z dodatnimi funkcionalnostmi na zahtevo naročnika (kot na primer: dodatni izpisi, dodatne poizvedbe, dopolnitve funkcionalnosti zaradi zakonskih sprememb, ipd.);
- b. zagotavljanje razpoložljivosti (stand-by) ponudnika izven rednega delovnega časa;
- c. izvajanje storitev osnovnega vzdrževanja izven rednega delovnega časa;
- d. zagotavljanje prisotnosti osebja ponudnika na lokaciji naročnika na njegovo zahtevo ali izven rednega delovnega časa.

(14) Razvoj novih sklopov informacijskih rešitev pomeni, da ponudnik po dogovoru z naročnikom sodeluje pri pripravi vzpostavitev in dokumentov in smernic, na osnovi katerih bo izvajal razvoj novih sklopov informacijskih rešitev in naročniku zagotovi ustrezne vire za razvoj le-teh.

(15) Storitve podpore uporabnikom (Help desk) je namenjena uporabnikom naročnika in vključuje telefonske ali pisne odgovore na vprašanja, prejeta po telefonu, elektronski ali klasični pošti, ki se nanašajo na: delo s ponudnikovo informacijsko rešitvijo, odpravo pogostih težav, nameščanje informacijske rešitve in podobno.

(16) Storitve podpore druge ravni je namenjena kadrom v naročnikovi podpori uporabnikom. S to storitvijo kadri naročnika dobijo telefonske odgovore na vprašanja njihovih uporabnikov, ki jih sami ne morejo rešiti. Vprašanja posredujejo na ponudnikovo podporo uporabnikom (Help desk) preko telefona, elektronske ali klasične pošte. Po vsebini se rešujejo vprašanja, tipična za podporo uporabnikom, po zahtevnosti pa kompleksnejša, kot na primer: težave s povezljivostjo, nove različice informacijske rešitve in posebej plačljive funkcije informacijske rešitve.

(17) Storitve nadzora delovanja ključnih delov informacijskih rešitev je namenjena naročniku informacijske rešitve in vključuje:

- a. 24/7 avtomatski nadzor delovanja ključnih delov informacijskih rešitev (np. Engine E-Bank) preko internetne povezave iz ponudnikovega strežnika;
- b. obveščanje odgovornih oseb naročnika o ugotovljenih napakah med 8.30 in 16.30 uro ob delavnikih;
- c. odpravo napak na daljavo, kadar je to mogoče, in obveščanje odgovornih oseb naročnika;
- d. redno preventivno preverjanje stanja delovanja strežnika s stališča systemske programske opreme, strojne opreme in komunikacij (razpoložljivost diskovnih kapacitet, delovanje komunikacijskih poti, delovanje sistemskih daemonov, itd.);
- e. preventivne preglede sistema in preventivno uravnavanje sistema na daljavo ter obveščanje o posegih odgovornih oseb naročnika.

(18) Storitve pri strankah lahko obsegajo nastavitve parametrov računalniške in komunikacijske opreme na računalnikih, na katerih bo delovala informacijska rešitev ponudnika, instalacija čitalcev pametnih kartic, nameščanje informacijske rešitve ponudnika ter uvajanje v delo z informacijsko rešitvijo.



## 4 DOBAVA, CENA IN PLAČILO

### 4. člen

(1) Naročnik se obvezuje ponudniku plačati ceno v skladu s pisno ponudbo, ki jo je pripravil ponudnik in potrdil naročnik, ali z veljavnim cenikom ponudnika, če med naročnikom in ponudnikom ni bila posebej dogovorjena cena ali če je bila dogovorjena cena po veljavnem ceniku.

(2) Naročnik se zavezuje, da bo ponudniku poravnal vse stroške, nastale z dodatnimi storitvami, ki niso predmet pisne ponudbe. Takšne storitve bo ponudnik izvedel na podlagi pisne zahteve naročnika in jih zaračunal v skladu s svojim veljavnim cenikom.

(3) Za vse storitve, ki jih kadri ponudnika opravijo izven mesta sedeža ponudnika, bo ponudnik dodatno zaračunal še potne stroške v skladu z veljavnimi davčnimi predpisi.

(4) Naročnik je dolžan plačati račun ponudnika 15 dni po prejemu na transakcijski račun ponudnika, neveden na računu. V primeru zamude je naročnik dolžan ponudniku tudi zakonsko določene zamudne obresti brez posebnega opomina.

(5) Prevzem predmeta naročila se opravi z zapisnikom o prevzemu, ki ga podpiše naročnik. V kolikor naročnik potrdila o prevzemu ne podpiše v roku 14 dni po dobavi oziroma v istem roku pisno ne opozori na pomanjkljivosti izdelka, se šteje, da je izdelek prevzet in ponudnik izstavi račun. Izvedba informacijskih storitev se evidentira pri ponudniku (evidenca zahtevkov za podporo, avdio posnetki, zaslonski posnetki) in zaračuna na podlagi te evidence brez posebnega zapisnika.

## 5 OBVEZNOSTI NAROČNIKA

### 5. člen

(1) Naročnik se zavezuje, da bo uporabljal informacijske rešitve na strojni in sistemski programski opremi, ki ustreza vsaj minimalnim zahtevam, določenim v ustreznih opisih informacijske rešitve.

(2) Naročnik je odgovoren za nabavo opreme in nosilcev zapisa za izdelavo varnostnih kopij podatkov, redno varnostno kopiranje podatkov iz podatkovnih zbirk in ustrezno hrambo nosilcev zapisa. Naročnik je dolžan pred vsakim posegom preveriti in zagotoviti ažurnost varnostne kopije podatkov. Ponudnik v nobenem primeru in pod nobenim pogojem ni odgovoren za kakršnokoli škodo zaradi izgube podatkov, ki nastane kot posledica razlike med stanjem pred posegom in razpoložljivo varnostno kopijo.

(3) Naročnik bo ob podpisu pogodbe o vzdrževanju določil odgovorno kontaktno osebo (in po potrebi njenega namestnika) z dobrim poznavanjem delovanja ponudnikovih informacijskih rešitev in z dostopom do dokumentacije, ki jo zagotavlja ponudnik za svoje informacijske rešitve. Po potrebi bo kontaktna oseba prisotna pri izvajanju storitev vzdrževanja. Naročnik je vsako spremembo v zvezi s kontaktno osebo in morebitnim namestnikom dolžan sporočiti ponudniku najkasneje v petih (5) delovnih dneh po nastanku spremembe.

(4) V primeru potrebe, ki jo ponudnik pisno ali ustno utemelji, je naročnik zaradi naročenega posega ali odprave napak dolžan osebju ponudnika omogočiti dostop do opreme in podatkovnih zbirk, na katerih teče informacijska rešitev. Ponudnik je pri tem dolžan spoštovati interne predpise in navodila naročnika, s katerimi ga je naročnik predhodno seznanil.

(5) Če namerava naročnik prenesti ponudnikove informacijske rešitve na drugo ali drugačno računalniško okolje, mora ponudniku predhodno, najkasneje pa v šestdesetih (60) dneh od dneva nameravanega prenosa, posredovati pisno obvestilo o prenosu s kratkim opisom. Če ima takšen prenos za posledico povečane stroške vzdrževanja, ima ponudnik pravico zahtevati ustrezno dodatno plačilo oziroma je upravičen do spremembe določil v zvezi z vzdrževanjem. Enako velja tudi v primeru sprememb ali nadgradenj strojne in sistemske programske opreme, ki so opravljene po naročilih naročnika, in posledica katerih so povečani stroški vzdrževanja.

## 6 PRAVICE INTELEKTUALNE LASTNINE

### 6. člen

(1) Ponudnik kot dajalec licence naročniku kot pridobitelju licence podeljuje neprenosno, neizključno in časovno neomejeno pravico, da uporablja ponudnikovo informacijsko rešitev, vključno z vso s tem povezano dokumentacijo in s kakršnokoli posodobitvijo, popravljeno izdajo, prevodom, prilagoditvijo, spremembo, izpeljavo ali kopijo predhodno navedenega (vse zajeto z izrazom: informacijska rešitev), v skladu s temi splošnimi pogoji.

(2) Naročnik ima pravico, da namesti in uporablja informacijsko rešitev na posameznem informacijskem sistemu, ki ga ima ob namestitvi v upravičeni posesti, z njim upravlja in ga nadzoruje. Z nakupom po teh splošnih pogojih pridobi naročnik tudi pravico do uporabe dokumentacije protokola za izmenjavo dokumentov z zaledno obdelavo pri naročniku.

(3) Naročnik lahko naredi eno kopijo informacijske rešitve v strojno berljivi obliki samo za varnostne namene. Ta varnostna kopija mora vsebovati tudi vse informacije glede pravic intelektualne lastnine, kot so vsebovane v izvorniku informacijske rešitve.

(4) Nosilec pravic v zvezi z informacijsko rešitvijo in z vsemi patenti, avtorskimi pravicami, blagovnimi znamkami, oblikovalskimi rešitvami, poslovno skrivnostjo in lastniškimi pravicami do informacijske rešitve ali v zvezi z informacijsko rešitvijo je in ostaja izključno ponudnik, ne glede na to ali so konkretno priznane ali potrjene v skladu z veljavnimi predpisi države, v kateri je nameščena informacijska rešitev. Naročnik se zavezuje, da ne bo opravil nobenega dejanja, ki bi ogrozilo takšne pravice. Naročnik po teh splošnih pogojih ne pridobi kakršnekoli pravice v zvezi z informacijsko rešitvijo, razen pravic do uporabe, ki so navedene v teh splošnih pogojih.

(5) V okviru teh pogojev ta licenca ne vključuje nikakršne pravice do dajanja podlicence, izvorne kode ali njene uporabe. Razen v obsegu, kot ga dovoljujejo veljavni predpisi in ti splošni pogoji, naročnik ne sme dekompilirati, reproducirati, vzvratno projektirati, razgrajevati, spreminjati, dajati v najem ali leasing, posojati, distribuirati, ustvarjati izvedena dela iz informacijske rešitve ali informacijsko rešitev prenašati preko omrežja ali jo omogočati kot storitev v oblaku. Če veljavni predpisi naročniku dodeljujejo kakršnekoli dodatne pravice glede informacijske rešitve, mora o morebitnem izvrševanju teh pravic nemudoma obvestiti ponudnika.

(6) Informacijska rešitev vsebuje zaupne lastniške rešitve, ki jih je razvil ali licenciral ponudnik. Naročnik bo varoval zaupnost informacijske rešitve z vsaj enako stopnjo skrbnosti, kakršno uporablja pri varovanju lastnih zaupnih lastniških rešitev, vedno pa najmanj z razumno stopnjo poklicne skrbnosti. Naročnik ne bo odstranil ali spremenil nikakršne oznake, da gre za lastniške ali zaupne ali s pravicami intelektualne lastnine varovane rešitve, s katerimi je označena informacijska rešitev.

(7) Ponudnik ima pravico po lastni presoji preveriti, ali naročnik ravna v skladu z določili teh licenčnih pogojev ter v zvezi s tem od naročnika zahtevati potrebne podatke oziroma dokazila.



(8) Ta licenca avtomatično preneha v primeru, če naročnik krši katerakoli njena določila ali pogoje. V primeru prenehanja licence vse pravice, podeljene naročniku, vključno s pravico do uporabe informacijske rešitve, prenehajo s takojšnjim učinkom. Naročnik ne sme odstopiti, delegirati ali kakorkoli drugače prenašati te licence ali katerekoli izmed njenih pravic brez predhodnega pisnega soglasja ponudnika. Vsak odstop, delegiranje ali prenos, ki krši navedeno določilo, se šteje za nič. Takoj po prenehanju licence mora naročnik odstraniti in vrniti informacijsko rešitev ter uničiti vse morebitne kopije.

## 7 JAMSTVO IN ODGOVORNOST ZA ŠKODO

### 7. člen

(1) Ponudnik naročniku jamči, da bo informacijska rešitev delovala v skladu z dokumentacijo, če bo uporabljena v skladu z veljavnimi navodili in podprtim informacijskim okoljem, pri čemer ponudnik ne jamči za neprekinjeno delovanje informacijske rešitve oziroma za njeno delovanje brez napak. Kakršnekoli napake bo ponudnik obravnaval v skladu z določili svojih notranjih pravil, ki so veljavna v času prijave napake.

(2) Ponudnik jamči, da so mediji, na katerih je distribuirana informacijska rešitev in uporabniška dokumentacija, brez napak v gradivih in v izdelavi. Ponudnik bo brezplačno zamenjal pokvarjene medije ali pomanjkljivo dokumentacijo pod pogojem, da je pokvarjeni ali pomanjkljivi predmet vrnjen v roku 90 dni od dneva dobave.

(3) Ponudnik se zavezuje, da bo storitve vzdrževanja izvajal v skladu z določili teh splošnih pogojev ter skrbno in po pravilih stroke ter bo vzdrževal svojo organizacijo in pripravljenost s primerno usposobljenim osebjem.

(4) Ponudnik se bo po najboljših močeh trudil odpraviti napake, ki bi se pojavile pri delovanju nameščene informacijske rešitve v času trajanja pogodbe o vzdrževanju, in ki bi jo naročnik pravilno prijavil. Ponudnik ne jamči za morebitne napake uporabljenih medijev in/ali programske opreme drugih proizvajalcev, na katere nima vpliva, vendar bo pri odpravi takšne napake aktivno sodeloval.

(5) Ponudnik zagotavlja naročniku, da pri izvajanju storitev vzdrževanja ni kršil in ne bo kršil avtorskih in drugih sorodnih pravic ali drugih pravic intelektualne lastnine tretjih oseb, ter se zavezuje, da bo naročnika varoval pred vsemi zahtevki tretjih oseb iz naslova kršitev navedenih pravic. Ponudnik se zavezuje naročniku povrniti morebitno škodo, ki bi jo naročnik zaradi uveljavljanja takšnih zahtevkov lahko utrpel.

(6) Ponudnik se zavezuje naročniku poravnati vso neposredno navadno škodo, ki nastane kot posledica izvajanja dogovorjenih storitev vzdrževanja. Ponudnik naročniku v nobenem primeru ne odgovarja za izgubljeni dobiček, posredno škodo ali kakršnokoli drugo škodo.

(7) Odškodninska odgovornost ponudnika je, ne glede na temelj odgovornosti za škodo, po višini omejena na znesek, ki ga je naročnik plačal v obdobju treh (3) mesecev pred dnem nastanka škodnega dogodka. Določila o omejitvi in/ali izključitvi odgovornosti ne veljajo v primeru, da je nastala škoda posledica hude malomarnosti ali naklepnega ravnanja ponudnika.

(8) Ponudnik naročniku ne odgovarja za morebitno škodo, ki bi nastala zaradi napak ali okvar v delovanju strojne in licenčne programske opreme, ter za škodo, ki nastane kot posledica izgube podatkov pri naročniku.

## 8 VIŠJA SILA

### 8. člen

(1) Nobena od strank ni odgovorna za škodo zaradi zamud in/ali napak pri izpolnjevanju svojih obveznosti, če je takšna zamuda in/ali napaka nastala zaradi okoliščin, na katere ni mogla vplivati nobena od strank, vključujoč predvsem, vendar ne izključno, naslednje primere: omejitve in ukrepe oblastnih organov, vojne, nemire, splošne stavke in druge socialne prevrate, potrese, poplave, požare in druge naravne ujme in katastrofe, ter druge dogodke, ki so zunaj vpliva pogodbenih strank.

(2) Stranka, ki zaradi nastopa višje sile delno ali v celoti ne more izpolnjevati svojih obveznosti, mora takoj, najkasneje pa v dveh (2) dneh od dneva, ko je izvedela za višjo silo, v pisni obliki obvestiti drugo stranko o nastopu višje sile, predvidenem trajanju in morebitnih posledicah višje sile ter ji, če ne gre za splošno znan dogodek, posredovati dokazila o njenem nastanku.

## 9 POSLOVNA SKRIVNOST

### 9. člen

(1) Pogodbeni stranki sta dolžni kot poslovno skrivnost varovati vso dokumentacijo in podatke, ki niso splošno znani, in s katerimi se bosta seznanili pri izpolnjevanju obveznosti po teh pogojih in po pogodbi o vzdrževanju (v nadaljevanju: zaupni podatki). Stranki se zavezujeta, da bosta zaupne podatke varovali z najmanj takšno stopnjo skrbnosti, kot jo uporabljata za varovanje lastnih podatkov. Stranki v nobenem primeru ne smeta brez pisnega soglasja druge stranke zaupnih podatkov razkrivati tretjim nepooblaščenim osebam niti jih uporabljati za lastne namene. Poslovno skrivnost morata stranki varovati časovno neomejeno.

(2) Vsaka od strank se zavezuje poskrbeti, da njene pooblaščen osebe, zaposleni in pogodbeni sodelavci, ki bodo imeli dostop do zaupnih podatkov, varujejo zaupne podatke v skladu z določili tega člena.

(3) Stranki se obvezujeta, da bosta aktivno varovali pravice intelektualne lastnine, znanja in veščine vsake od strank skladno z veljavnimi predpisi in kot poslovno skrivnost.

## 10 TRAJANJE IN PRENEHANJE POGODBE

### 10. člen

(1) Stranki sklepata pogodbeno razmerja po teh splošnih pogojih za nedoločen čas.

(2) Vsaka od pogodbenih strank ima pravico odpovedati posamezno ali vsa pogodbeno razmerja po teh splošnih pogojih s tri (3) mesečnim odpovednim rokom, in sicer tako, da obvestilo o odpovedi pošlje drugi stranki priporočeno po pošti ali s priporočeno elektronsko dostavo.

(3) Ne glede na določbo prejšnjega odstavka, sme katerakoli pogodbeno stranka posamezno pogodbeno razmerje po teh splošnih pogojih odpovedati s takojšnjim učinkom v primeru, če druga stranka krši bistvena



določila teh splošnih pogojev in s kršitvijo ne preneha oziroma ne odpravi posledic kršitev v tridesetih (30) dneh od dneva, ko je prejela pisno obvestilo o nastali kršitvi.

## 11 KONČNE DOLOČBE

### 11. člen

- (1) Če katera koli od določb splošnih pogojev ali na njihovi podlagi sklenjene pogodbe je ali postane neveljavna, to ne vpliva na ostale določbe. Neveljavna določba se nadomesti z veljavno, ki mora čimbolj ustrezati namenu, ki ga je želela doseči neveljavna določba.
- (2) Če določila teh splošnih pogojev ali na njihovi podlagi sklenjene pogodbe niso izvajana ali če se ne zahteva izvajanje določil, se takšna opustitev zahteve ne tolmači kot prenehanje veljavnosti ustreznih določil ter ne vpliva na veljavnost teh splošnih pogojev oziroma pogodbenega razmerja, niti deloma, niti v celoti ali na prenehanje pravic katerekoli pogodbenne stranke na podlagi teh splošnih pogojev.
- (3) Za spore po teh splošnih pogojih je pristojno sodišče v Ljubljani po pravu Republike Slovenije.
- (4) Ponudnik ima pravico spremeniti ali dopolniti te splošne pogoje, o čemer bo naročnika po elektronski poti obvestil najmanj dva meseca pred predvidenim začetkom uporabe spremenjenih splošnih pogojev. Šteje se, da naročnik sprejema predlog sprememb splošnih pogojev, če do dneva pred predlaganim datumom začetka njihove uporabe ponudnik ne prejme njegovega pisnega obvestila, da predloga ne sprejema ali da od pogodbenega razmerja odstopa.
- (5) Ti splošni pogoji veljajo od 01. 01. 2021 dalje.

Ljubljana, 02. 11. 2020

Tomi Šefman

Glavni izvršni direktor

