

HRVATSKA TURISTIČKA ZAJEDNICA, sa sjedištem u Zagrebu, Trg Drage Iblera 10/IV, (OIB 72501368180), zastupana po direktoru mr. sc. Kristjanu Staničiću (u daljnjem tekstu: Naručitelj)

i

\_\_\_\_\_, sa sjedištem u \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_,

(OIB: \_\_\_\_\_), zastupana po \_\_\_\_\_ (u daljnjem tekstu: Izvršitelj)

zaključili su dana \_\_. \_\_. 2024. godine sljedeći

## UGOVOR

PREDMET UGOVORA

### Članak 1.

(1) Predmet ovog Ugovora je migracija, reimplementacija, nadogradnja i redovno održavanje informacijskog sustava eVisitor, a što osobito uključuje izvršenje sljedećih radnji/aktivnosti od strane Izvršitelja (u daljem tekstu zajedno kao: informacijski sustav) sukladno Grupi 2 iz natječajne dokumentacije:

- a) migraciju i reimplementaciju eVisitor sustava u Kubernetes okruženje kako bi se postigla moderna, skalabilna i pouzdana arhitektura sustava, istovremeno povećavajući modularnost, automatizaciju procesa te praćenja svih pogrešaka uz zadržavanje svih postojećih funkcionalnosti, podataka i vizualnog identiteta sustava;
- b) redovno održavanje koje započinje nakon završetka migracije i reimplementacije;
- c) nadogradnje kroz dodatne razvojne sate, prema mogućim naknadnim potrebama, odnosno dodatnim zahtjevima od strane Naručitelja. Svi predviđeni razvojni sati ne moraju nužno biti iskorišteni, već se mogu koristiti do maksimalno ugovorenog broja sati, a prema dodatnim potrebama Naručitelja.

(2) Izvršitelj se obvezuje Ugovor izvršavati u duhu i skladu s pravilima informatičke struke kako bi informacijski sustav pouzdano funkcionirao u produkcijskom okruženju i prilikom korištenja od strane krajnjih korisnika.

PLAN IZVRŠENJA PROJEKTA

### Članak 2.

(1) Izvršitelj potpisom ovog Ugovora potvrđuje da je u potpunosti pregledao i razumio cjelokupnu natječajnu dokumentaciju koja je sastavni dio ovog ugovora.

(2) Za migraciju i reimplementaciju sustava eVisitor predviđen je rok od 15 mjeseci, a aktivnosti su podijeljene je u pet faza:

1. Analiza,
2. Implementacija (1. dio),
3. Implementacija (2. dio),
4. Testiranje i optimizacija,
5. Produkcija.

(3) Odmah po potpisivanju Ugovora s Izvršiteljem, a u okviru prve faze Izvršitelj će detaljno definirati plan izvršenja (terminski plan) te isti usuglasiti s Naručiteljem prema niže navedenim koracima:

1. Od potpisa Ugovora, Izvršitelj mora u roku od 30 dana prezentirati detaljni završni plan uspostave infrastrukture.
2. Naručitelj i Izvršitelj će zajednički revidirati plan. Nakon usuglašavanja, Naručitelj će Izvršitelju dati suglasnost o početku rada.

(4) Terminski plan nadogradnji za pojedine aktivnosti koje nisu predviđene migracijom i reimplementacijom, a po potpisivanju Ugovora s Izvršiteljem Naručitelj i Izvršitelj usuglašavaju na sljedeći način:

1. Od datuma kada Naručitelj pošalje zahtjev za nadogradnjom, Izvršitelj mora u roku od 5 radnih dana napraviti procjenu broja potrebnih razvojnih sati potrebnih za izradu tražene nadogradnje te istu dostaviti Naručitelju. U tome periodu od 5 radnih dana Izvršitelj ima mogućnost postavljanja svih pitanja i održavanja jednog radnog sastanka s Naručiteljem u cilju čim kvalitetnije izrade procjene.
2. Iznimno, Izvršitelj može od Naručitelja zatražiti dodatni potreban broj dana za izradu procjene, u slučaju kada Izvršitelj i Naručitelj zajednički ustanove da je opseg posla toliki da je potrebna veća analiza ili broj sastanaka. Potreban broj dana u tom slučaju određuje Naručitelj temeljem prijedloga Izvršitelja.
3. Naručitelj i Izvršitelj će zajednički revidirati opseg posla i potreban broj razvojnih sati te utvrditi rok izvršenja zadatka. Nakon usuglašavanja, Izvršitelj će izdati Ponudu, a Naručitelj će Izvršitelju dati suglasnost o početku rada. Po izdavanju suglasnosti Naručitelja za početak rada počinju teći rokovi za izvršenje.

(5) Odstupanje od rokova navedenih u prihvaćenim terminskim planovima, za svaku fazu/aktivnost ima za posljedicu naplatu ugovorne kazne, u skladu s odredbama ovog Ugovora, osim ako se ugovorne strane nisu u pisanom obliku usuglasile s takvim odstupanjem.

(6) U slučaju nepoštivanja prihvaćenih terminskih planova migracije i reimplementacije od strane Naručitelja, Naručitelj zadržava pravo otkaza Ugovora sukladno odredbama ovog Ugovora.

(7) Ugovorne strane imaju pravo na produženje rokova u sljedećim slučajevima:

- uslijed nastupa više sile,
- uslijed mjera predviđenih aktima državnih tijela,
- uslijed pisanog zahtjeva Naručitelja za privremenim prekidom usluga,
- uslijed pisanog zahtjeva Naručitelja za izvršenje dodatnih radova koje je naknadno ustanovio, a neophodni su za izvršenje ugovorne obveze u cijelosti,
- na temelju suglasnosti obje ugovorne strane,
- u ostalim slučajevima predviđenim Ugovorom.

Pod višom silom u smislu ovog stavka podrazumijeva se „događaj“ koji je izvan kontrole ugovorne strane, koji ne podrazumijeva pogrešku ili nemar ugovorne strane i koji nije predvidiv, s time da se promjene cijena ili zabrane nadležnih tijela uslijed krivnje ugovorne strane, ne smatraju višom silom. U slučajevima produženja rokova temeljenih na odredbama ovog stavka, ugovorne strane neće imati međusobna potraživanja zbog eventualno nastalih troškova uslijed produženja roka izvršenja usluga.

(8) U slučaju kad Izvršitelj zbog bitnih promjena u funkcionalnostima koje zahtijeva Naručitelj, a koje ne proizlaze iz natječajne dokumentacije, nije u mogućnosti pojedinu fazu dovršiti u rokovima određenim natječajnom dokumentacijom, dužan je o tome bez odgode, a najkasnije u roku od 3 radna dana od dana primitka zahtjeva za bitne promjene u funkcionalnostima od strane Naručitelja, pisanim putem obavijestiti istog da neće biti u mogućnosti dovršiti pojedinu fazu do za to određenog datuma, uz jasno navođenje i obrazloženje razloga takvog odstupanja od zadanog roka te točno definiranje novog roka izvršenja te faze.

(9) U slučaju da Naručitelj smatra kako se ne radi o bitnim promjenama u funkcionalnostima ili smatra novi rok izvršenja te faze neprimjerenim, dužan je od Izvršitelja u roku od 3 radna dana od dana zaprimanja obavijesti Izvršitelja, pisanim putem zatražiti pojašnjenje ili ispravak roka ili navoda u obavijesti, a Izvršitelj je dužan odgovor na zatražena pojašnjenja ili ispravke dostaviti u pisanom obliku u roku od naredna 3 radna dana od dana zaprimanja zahtjeva Naručitelja za pojašnjenje ili ispravak.

(10) U slučaju kada Naručitelj ne prihvaća pojašnjenja ili ispravke iz stavka 6. ovog članka dužan je u roku od 15 dana od dana njihova zaprimanja, od treće osobe iz članka 25. ovog Ugovora zatražiti pisano mišljenje o predmetnoj problematici.

(11) Tijekom trajanja ovog Ugovora Izvršitelj će s Naručiteljem imati tjedne sastanke u cilju čim kvalitetnije realizacije Ugovora. Naručitelj ima pravo promijeniti dinamiku održavanja sastanaka.

## NAČIN USPOSTAVE INFRASTRUKTURE

### **Članak 3.**

(1) Izvršitelj se obvezuje funkcionalne dijelove programskog koda, specifikacije infrastrukture i dokumentacije pohranjivati na lokacije koje odredi Naručitelj. Također, Izvršitelj će, sukladno pisanom zahtjevu Naručitelja vršiti dodatne prilagodbe istih, kako bi se iste uskladile sa svim važećim propisima koji uređuju područje primjene, opseg, funkcionalnosti te krug korisnika informacijskog sustava.

(2) Izvršitelj je dužan pisanim putem upoznati Naručitelja s novim ili praktičnijim logičkim ili funkcionalnim rješenjima do kojih je došao tijekom rada, a koja odstupaju od logičkih ili funkcionalnih rješenja predviđenih zahtjevima ili natječajnom dokumentacijom i neovisno o tome utječe li takvo rješenje na povećanje cijene i produljenje rokova izvršenja Projekta, a Naručitelj će odlučiti hoće li se takvo rješenje implementirati ili će se zadržati na prvobitno predloženom rješenju.

(3) Nova ili praktičnija logička ili funkcionalna rješenja navedena u stavku 2. ovog članka Izvršitelj može primijeniti u izradi informacijskog sustava tek nakon što o istome zaprimi pisanu potvrdu Naručitelja.

## NAČIN IZRADE PRIPADAJUĆE DOKUMENTACIJE

### Članak 4.

(1) Izvršitelj se obvezuje pisati detaljnu tehničku i drugu dokumentaciju vezanu uz proces razvoja, arhitekturu, funkcionalnosti i način korištenja uspostavljene infrastrukture informacijskog sustava, sve u skladu s pravilima informatičke struke i na način razumljiv krajnjim korisnicima te prema natječajnoj dokumentaciji.

(2) Potpunu dokumentaciju infrastrukture u opsegu i obliku navedenom u natječajnoj dokumentaciji, Izvršitelj je dužan izraditi te pohranjivati na lokacije koje odredi Naručitelj, prije puštanja izmijenjene infrastrukture u produkcijsku okolinu.

(3) Za sve naknadne izmjene infrastrukture Izvršitelj se obvezuje izvršiti i adekvatnu prilagodbu (izmjenu i dopunu) sve prateće dokumentacije.

(4) Na način izrade i opseg sadržaja detaljne tehničke i druge dokumentacije vezane uz proces razvoja, arhitekturu, infrastrukturu, na odgovarajući se način primjenjuju odredbe ovog članka te sve primjenjivo iz natječajne dokumentacije koja je sastavni dio ovog Ugovora.

## NAČIN IZVJEŠTAVANJA O TIJEKU PROJEKTA

### Članak 5.

(1) Po završetku dogovorenog skupa zadataka sukladno ovom ugovoru Izvršitelj će izraditi pisani izvještaj te navedeni izvještaj usmeno, na njegov zahtjev, prezentirati Naručitelju. U izvještaju kumulativno se navodi:

- zapisnik sastanka,
- kratak opis izvršenih poslova u prethodnom razdoblju,
- kratak plan aktivnosti u budućem razdoblju,
- ako ih je bilo:
  - podatke o broju utrošenih naplatnih sati na provođenju izrade novih funkcionalnosti,
  - podatke o izvršenim konzultacijama s Naručiteljem,
  - podatke o uočenim problemima pri izvršenju pojedine aktivnosti,
  - podatke o poduzetim i planiranim mjerama i aktivnostima za otklanjanje uočenih problema,
- preporuke, prijedloge ili upozorenja,
- ostale podatke koje Ponuditelj može smatrati bitnim za izvršenje pojedine aktivnosti ili faze Projekta,
- popis sve izrađene i predane dokumentacije, dijelova izvornog koda, izvršenih testiranja, kao i preporuka ili upozorenja Ponuditelja danih Naručitelju.

(2) Naručitelj ima pravo nakon primitka izvještaja iz stavka 1. ovog članka od Izvršitelja pisanim putem zatražiti pojašnjenje ili ispravak određenih podataka u izvještaju, a Izvršitelj je dužan odgovor na zatražena pojašnjenja ili ispravke dostaviti u pisanom obliku u roku od 15 dana od dana zaprimanja zahtjeva Naručitelja za pojašnjenje ili ispravak određenih podataka u izvještaju.

(3) U slučaju kada Naručitelj ne prihvaća pojašnjenja ili ispravke iz stavka 2. ovog članka ugovorne strane će u roku od 30 dana nakon zaprimanja odgovora Naručitelja, od treće osobe iz članka 25. ovog Ugovora zatražiti pisano mišljenje je li u potpunosti izvršio dogovoreni skup zadataka na koji se izvještaj odnosi.

## KONZULTACIJE IZVRŠITELJA I NARUČITELJA

### Članak 6.

(1) Izvršitelj se obvezuje pažnjom dobrog gospodarstvenika i u skladu s pravilima struke konzultirati s Naručiteljem u vezi svih nejasnoća oko funkcionalnosti, primjene i rada informacijskog sustava ili radi bilo kojeg drugog razloga koji su od utjecaja na izvršenje pojedine aktivnosti ili faze kao i u vezi usklađenja rada funkcionalnosti i infrastrukture informacijskog sustava sa svim važećim propisa te pravilima struke.

(2) Sve konzultacije i pisana komunikacija s Naručiteljem, ako nije drugačije određeno ovim Ugovorom, provodit će se komunikacijom putem elektroničke pošte na sljedeće adrese:

- za Izvršitelja: \_\_\_\_\_
- za Naručitelja: [poslovna.rjesenja@htz.hr](mailto:poslovna.rjesenja@htz.hr)

(3) Radi bržeg ostvarivanja rješenja Izvršitelj može kontaktirati Naručitelja telefonom, ali je sadržaj i zaključak telefonskog razgovora dužan najkasnije sljedeći radni dan uputiti Naručitelju na način određen stavkom 1. i 2. ovog članka.

(4) U slučaju potrebe za pojašnjenjem Naručitelj ima pravo održati sastanke s predstavnicima Izvršitelja, u vrijeme i na mjestu koje odredi Naručitelj. Na zaključke s održanih sastanaka na odgovarajući način se primjenjuju odredbe stavka 3. ovog članka.

## KONTROLA I TESTIRANJE

### Članak 7.

(1) Izvršitelj se obvezuje sve razvijene infrastrukturne promjene testirati na sljedeći način:

- testiranje tijekom provedbe aktivnosti (infrastrukturne promjene) – interno kod Izvršitelja
- testiranje prije isporuke od strane odgovarajućih testera – interno kod Izvršitelja
- automatskim testiranjem na temelju napisanih testova od strane Izvršitelja – provodi se za one funkcionalnosti/aktivnosti gdje je to primjenjivo prilikom svake izmjene sustava ili programskog koda – automatski putem infrastrukturnih aplikacija (CI/CD)
- prezentacijsko testiranje – tijekom prezentacije novih funkcionalnosti ili infrastrukture od strane Ponuditelja – prilikom predstavljanja uživo Naručitelju ili trećim stranama koje imenuje Naručitelj
- odobravanje funkcionalnosti – tijekom odluke o odobravanju funkcionalnosti ili infrastrukturne promjene – interno Naručitelj ili treća strana koju odabere Naručitelj
- odobravanje kvalitete isporuke – po potrebi i procjeni Naručitelja od strane naručitelja ili treće strane koju odabere Naručitelj.

(2) Ako testni scenariji definirani planom testiranja budu uspješno provedeni, Izvršitelj će o navedenom obavijestiti Naručitelja i pripremiti izvještaj/zapisnik o izvršenom testiranju. Naručitelj i Izvršitelj potpisuju zajednički zapisnik o provedenom testiranju na testnoj okolini koji sadržava najmanje sljedeće elemente:

- Opis funkcionalnog postupka ili skupine postupaka koji se testira,
- Cilj testiranja,
- Način testiranja,
- Vrijeme testiranja,
- Uočene nepravilnosti / rok za otklanjanje uočenih nepravilnosti.

Ako ugovorne strane neće postići suglasnost oko sadržaja zapisnika o provedenom testiranju te Naručitelj odbije potpisati zapisnik o provedenom testiranju u roku od 7 radnih dana od dostave istog, Ugovorne strane će u daljnjem roku od 30 dana, od treće osobe iz članka 25. ovog Ugovora zatražiti pisano mišljenje o predmetnom neslaganju.

(3) U slučaju da su prilikom provođenja testiranja na testnoj okolini Naručitelja uočene nepravilnosti, u zapisniku o provedenom testiranju definirat će predmetne nepravilnosti kao i rok za otklanjanje istih. Rok u kojem će Izvršitelj biti dužan otkloniti i/ili ispraviti utvrđene nepravilnosti odredit će Naručitelj uzimajući u obzir da navedeni rok bude razuman i u skladu s konkretnom nepravilnosti koju je potrebno otkloniti. Po otklanjanju utvrđene nepravilnosti, provest će se ponovno postupak testiranja.

(4) Postupak testiranja iz stavka 3. ovog članka ponavljat će se sve dok uvjeti propisani planom testiranja ne budu zadovoljeni.

(5) U slučaju kad Izvršitelj smatra da uočene nepravilnosti nije moguće ispraviti na način na koji to zahtijeva Naručitelj ili natječajna dokumentacija ili dodatni detaljni specificirani zahtjevi za nadogradnjom, o tome će pisanim putem u roku od 3 radna dana od dana završetka obavijestiti Naručitelja te predložiti drugi način ispravka uočenih nepravilnosti, odnosno odgovarajuće izmjene koje ne utječu na ostale funkcionalnosti sustava i njegovo usklađenje s važećim propisima i pravilima struke.

(6) Nakon uspješno provedenog postupka testiranja na testnoj okolini Naručitelja i potpisanog zapisnika o provedenom testiranju, ostvaruju se uvjeti za finalnu kontrolu i testiranje na produkcijskoj okolini Naručitelja. Bez obzira na provedeni postupak testiranja Izvršitelj se obvezuje ispravljati sve naknadno uočene pogreške u radu informacijskog sustava u dijelu u kojem uspostavljena infrastruktura utječu na isti ili u njegovom neoptimalnom radu za koji će biti potrebno obaviti optimizacije koda radi boljih performansi, unutar razdoblja održavanja.

(7) U skladu s ovim ugovorom, Naručitelj zadržava pravo odbiti isporuku navedene uspostavljene infrastruktura ukoliko smatra da kvaliteta uspostavljene infrastrukture nije u skladu s definiranim standardima ili specificiranim zahtjevima. Naručitelj može po vlastitoj ocjeni ili dodatnim angažiranjem trećih strana, zahtijevati prilagodbe i poboljšanja kako bi osigurao adekvatnu razinu kvalitete prije prihvaćanja isporuke. Ovo pravo osigurava Naručitelju kontrolu nad kvalitetom rješenja i ispunjavanjem očekivanja prema uvjetima ugovora.

## PRIMOPREDAJA

### **Članak 8.**

(1) Nakon uspješno provedenog testiranja sukladno članku 7. ovog Ugovora, Naručitelj će u dogovoru s Izvršiteljem dogovorenim načinom pustiti uspostavljenu infrastrukturu na Produkciju. U slučaju potrebe Naručitelj može provoditi testove opterećenja (tzv. stres test) i drugih oblika testiranja na poslužiteljima koje će osigurati Naručitelj.

(2) Na postupak provođenja testiranja iz ovog članka na odgovarajući način se primjenjuju odredbe članka 7. ovog Ugovora.

(3) Po uspješno provedenom finalnom testiranju nadogradnje i/ili uspostavljene infrastrukture na testnoj okolini Naručitelja, i urednoj isporuci pripadajuće tehničke dokumentaciju i uputa od strane Izvršitelja, ugovorne strane će pristupiti potpisu Zapisnika o primopredaji. Potpisom Zapisnika o primopredaji smatra se da je Izvršitelj uredno isporučio nadogradnju i/ili uspostavio dio infrastrukture te počinje teći jamstveni rok i obveze iz jamstva sukladno članku 13., 14. i 15. Ugovora.

## DODATNI RAZVOJNI SATI

### **Članak 9.**

(1) Na dodatni razvoj informacijskog sustava koji prelazi predviđeni opseg aktivnosti iz faze 1. Analiza, primjenjuju se odredbe ovog Ugovora posebice odredbe vezane uz autorska prava. Naknada određena za dodatni razvoj obuhvaća i naknadu za prijenos (osnivanje isključivog prava iskorištavanja) autorskih imovinskih prava vezanih uz dodatni programski razvoj i pripadajuću dokumentaciju na način i u opsegu navedenom u članku 11. ovog Ugovora kao i drugih prava intelektualnog vlasništva navedenih u članku 12. ovog Ugovora.

(2) Izvršitelj će na zahtjev Naručitelja osigurati dodatni programski razvoj informacijskog sustava.

(3) Zahtjev za dodatni programski razvoj informacijskog sustava Naručitelj je dužan podnijeti najkasnije u roku od 24 mjeseca od datuma puštanja informacijskog sustava u produkcijski rad. U slučaju da Naručitelj tijekom ranije navedenog roka traži dodatne sate iznad broja planiranih sati navedenih u ponudi Izvršitelja, na takve sate primjenjuje se jednaka jedinična cijena kao i za planirani broj dodatnih sati.

## UGOVORNA KAZNA, NAKNADA ŠTETE I OGRANIČENJA ODGOVORNOSTI

### **Članak 10.**

(1) Izvršitelj neće snositi odgovornost za kašnjenje ili neizvršenje ili nekvalitetno izvršenje usluga prema odredbama ovog Ugovora (migracija i reimplementacija, redovno održavanje i nadogradnje kroz dodatne sate), ako je do istog došlo zbog kašnjenja, propusta ili odgovornosti uzrokovanog od strane Naručitelja, krajnjih korisnika ili drugih dobavljača Naručitelja.

(2) Ako se rok izvršenja usluga predviđen ovim Ugovorom produži, osim u slučaju više sile ili drugog kašnjenja uzrokovanog od strane Naručitelja, Naručitelj ima pravo na umanjenje iznosa naknade za pojedinu uslugu u visini od:

- 20% od iznosa naknade ako je kašnjenje Izvršitelja od 12 do 25 radnih dana
- 50% od iznosa ako je kašnjenje Izvršitelja od 26 do 45 radnih dana.

(3) Ako Izvršitelj kasni s izvršenjem pojedine usluge dulje od 45 radnih dana Naručitelj ima pravo Otkazati Ugovor, a Izvršitelj u tom slučaju nema pravo na nikakvu naknadu za dotad izvršene aktivnosti.

(4) U slučajevima kad neka od ugovornih strana sukladno odredbama ovog Ugovora od treće osobe iz članka 25. ovog Ugovora zatraži pisano mišljenje, takvo produljenje roka pada na teret one ugovorne strana čije stajalište je suprotno ili bitno odstupa od stajališta koje je treća osoba zauzela u danom mišljenju što znači da će se u slučaju kada je ta ugovorna strana Izvršitelj postupiti na način određen stavkom 2. ovog članka.

(5) Izvršitelj odgovara za naknadu direktne i/ili indirektnu štetu koja bi za Naručitelja mogla nastati kao posljedica neispravnog rada informacijskog sustava ili bilo koje od njegovih uspostavljenih infrastruktura do isteka Ugovora osim u slučaju kada je takva šteta uvjetovana činjenicom da je Naručitelj ili krajnji korisnik pogrešno postavio korisnički zahtjev ili da je infrastruktura mijenjana od strane osoba koje nisu Izvršitelj, a da za takve preinake Izvršitelj nije dao suglasnost odnosno nije angažirao takve osobe.

(6) Pod neispravnim radom informatičkog sustava ili bilo koje od njegove infrastrukture ne podrazumijeva ona koja bi bila posljedica korištenja protivno uputama za korištenje izdanim od strane Izvršitelja, odnosno sistemskog kvara kod krajnjeg korisnika ili Naručitelja.

(7) U skladu sa stavkom 6. ovog članka, Izvršitelj neće odgovarati ni za štetu nastalu iz činjenice korištenja infrastrukture sustava protivno uputama za korištenje izdanim od strane Izvršitelja, odnosno sistemskog ili komunikacijskog kvara kod krajnjeg korisnika ili Naručitelja, odnosno iz razloga što Naručitelj ne koristi sve predviđene i natječajnom dokumentacijom i dodatnim specifikacijama nadogradnji dijelove infrastrukture čije korištenje sustav omogućuje.

(8) Radi podmirenja bilo kojih troškova ili naknade štete nastalih po osnovi ovog Ugovora koji terete Izvršitelja, Izvršitelj Naručitelju dostavlja bankarsku garanciju na prvi poziv u visini od 10% ukupne vrijednosti Ugovora koju je Naručitelj ovlašten naplatiti odmah po nastanku predmetnih troškova.

(9) U slučaju kada su ovim Ugovorom za posebne situacije predviđeni drugačiji rokovi i iznosi ugovornih kazni takve odredbe imaju prednost pred odredbama ovog članka.

#### AUTORSKA PRAVA NAD INFORMACIJSKIM SUSTAVOM I PRATEĆOM DOKUMENTACIJOM

### **Članak 11.**

(1) Ovim Ugovorom Izvršitelj u korist i na ime Naručitelja osniva isključivo pravo na iskorištavanje autorskog prava na svim nastalim programskim kodovima, nadogradnjama,



dokumentaciji u procesima uspostave infrastrukture na temelju ovog Ugovora, neograničeno sadržajno, vremenski i teritorijalno što posebice uključuje, ali se ne ograničava na:

- trajno ili privremeno reproduciranje informacijskog sustava (izvornog koda i infrastrukture) i projektne dokumentacije informacijskog sustava bilo kojim sredstvom i u bilo kojem obliku, djelomično ili u cijelosti, to uključuje i učitavanje, prikazivanje, izvođenje, prenošenje ili pohranu informacijskog sustava (izvornog koda) i svih nastalih nadogradnji za koje je potrebno takvo reproduciranje;
- korištenje infrastrukture za druge projekte Hrvatske turističke zajednice;
- prijevod, prilagodbu, obradu i bilo koju drugu izmjenu informacijskog sustava (izvornog koda i infrastrukture) i nastalih nadogradnji i projektne dokumentacije informacijskog sustava te reproduciranje rezultata tih izmjena, s time da prava osobe koja je izmijenila program ostaju nedirnuta;
- distribuciju izvornika ili primjeraka informacijskog sustava (izvornog koda) i projektne dokumentacije informacijskog sustava, u bilo kojem obliku, kao i njihovo iznajmljivanje.

(2) Kako je Naručitelj iskazao namjeru da u trenutku kada procijeni da je to vremenski i u tehničkom smislu optimalno s obzirom na zrelost razvoja, izvorni kod sustava i izvorni kod svih nastalih nadogradnji i svu prateću dokumentaciju javno objavi s licencijom otvorenog koda EUPL – European Union Public License, u tada aktualnoj inačici, Izvršitelj ujedno potvrđuje da pravo iz stavka 1. ovog članka ovlašćuje Naručitelja da informacijski sustav (izvorni kod) i sve nastale nadogradnje i infrastrukture (postavke i arhitekturu) i projektnu dokumentaciju informacijskog sustava, u bilo koje vrijeme i bez ikakvih dodatnih obveza prema Izvršitelju, učini javno dostupnim i slobodnim za:

- korištenje u bilo koje svrhe,
- proučavanje i mijenjanje prema potrebi bilo kojeg korisnika,
- redistribuciju kopija,
- poboljšavanje i javno objavljivanje modificiranih verzija u korist cijele društvene zajednice.

(3) Ujedno, Izvršitelj ovim Ugovorom u korist i na ime Naručitelja osniva isključivo pravo na iskorištavanje autorskog prava na dokumentaciji nastaloj temeljem ovog Ugovora, neograničeno sadržajno, vremenski i teritorijalno te pristaje da istima, djelomično ili u cijelosti, slobodno i neograničeno raspolaže, bez potrebe za navođenjem autora.

(4) Izvršitelj, može zatražiti od Naručitelja, da pojedine dijelove sustava koje je isporučio, a koje čine neovisnu komponentu i ne koristi vizualni identitet sustava eVisitor, smije integrirati/koristiti i u drugim svojim projektima o čemu će s Naručiteljem zaključiti poseban ugovor kojim će se regulirati opseg korištenja, eventualna naknada prema Naručitelju te druga prava i obveze po potrebi.

## KORIŠTENJE RAČUNALNIH PROGRAMA I PRAVA INTELEKTUALNOG VLASNIŠTVA TREĆIH OSOBA

### Članak 12.

(1) Tijekom izrade sustava prema ovom Ugovoru, a za potrebe operacijskog sustava, baze podataka, sustava za replikaciju baze podataka, sustava za raspodjelu opterećenja i druge računalne sustave koji su uobičajeno neophodni za funkcioniranje informacijskih sustava

sličnih informacijskom sustavu čija migracija i reimplementacija infrastrukture je predmet ovog Ugovora, Izvršitelj je dužan pribaviti sve potrebne licence i dozvole u dogovoru s Naručiljem. Pri tome Naručiljel zadržava pravo i da samostalno pribavi jednu ili više potrebnih licenca i dozvola uz odgovarajuću obavijest Izvršitelju.

(2) Uz obvezu iz stavka 1. ovog članka Izvršitelj je dužan bez dodatne naknade ili potrebe za naknadnim troškovima (osim ako se drugačije ne sporazumi s Naručiljem) osigurati i sve druge potrebne suglasnosti, izjave i raspolaganja vezana uz sva prava intelektualnog vlasništva koja bi na bilo koji način onemogućavala Naručiljela u korištenju informacijskog sustava u svim dijelovima uspostavljene infrastrukture te nadogradnjama povezanim s radom informacijskog sustava i prateće dokumentacije čija izrada je predmet ovog Ugovora. Navedene suglasnosti, izjave, raspolaganje i sl. moraju biti osigurane u sadržaju i obliku podobnom da bi se osigurala potpuna i nedvosmislena primjena članaka 11. i 12. ovog Ugovora u odnosu na ostvarivanje prava intelektualnog vlasništva Naručiljela koja mu prema navedenim člancima pripadaju.

(3) Izvršitelj je dužan Naručiljelu nadoknaditi svaku štetu, štiti i braniti Naručiljela na vlastiti trošak, od i protiv bilo koje i svih tužbi, radnji, potraživanja, gubitaka ili štete koje proizlaze iz bilo kakvog postupanja Izvršitelja protivnog važećim zakonima ili propisima i/ ili prava intelektualnog vlasništva trećih osoba, kao što su autorsko pravo, pravo industrijskog vlasništva, industrijski dizajn, patenti i dr.

(4) Naknada štete iz stavka 3. ovog članka odnosi se na povrede autorskih prava nad natječajnom dokumentacijom i svim dijelovima uspostavljene infrastrukture i autorskih prava iz članaka 11. i 12. ovog Ugovora.

#### JAMSTVENI ROK

##### **Članak 13.**

(1) Izvršitelj se obvezuje održavati ispravan rad isporučenog sustava nakon isporuke na produkcijsku okolinu, tijekom trajanja ovog Ugovora.

(2) Izvršitelj se obvezuje pažnjom dobrog gospodarstvenika prenijeti sve potrebne informacije stručnoj osobi Naručiljela, odnosno trećoj osobi koju odredi Naručiljel, kako bi Naručiljel u budućnosti mogao nesmetano nadzirati i korigirati rad informacijskog sustava.

(3) U svrhu otklanjanja nepravilnosti i nedostataka na isporučenoj uspostavljenoj infrastrukturi ili njihovim nadogradnjama Izvršitelj će surađivati s Naručiljem odnosno bilo kojom trećom stranom koju odredi Naručiljel s ciljem utvrđivanja jesu li poteškoće u radu eVisitor sustava ili dijela eVisitor sustava uzrokovane nedostatkom na isporučenoj nadogradnji i/ili uspostavljenoj infrastrukturi te otklanjanja poteškoća u radu eVisitor sustava.

#### OPSEG USLUGE ODRŽAVANJA I OTKLANJANJA NEDOSTATAKA U JAMSTVENOM ROKU

##### **Članak 14.**

(1) Redovno održavanje započinje nakon potvrde Naručiljela da je završilo razdoblje Migracije i reimplementacije te da je započela Produkcija novog sustava eVisitor. Redovno održavanje

traje do isteka ugovora. Ispravljanje grešaka u infrastrukturi uključeni su u ukupnu cijenu mjesečnog održavanja.

(2) Usluga redovnog održavanja iz ovog Ugovora uključuje poslove redovnog održavanja uspostavljene infrastrukture, kako je navedeno u natječajnoj dokumentaciji.

Poslovi redovnog održavanja dijela sustava unutar djelokruga odgovornosti Izvršitelja posebice uključuju:

- mjesečno, a obavezno po pojavi incidenta, izvještavati Naručitelja o provedenim aktivnostima i radu sustava,
- pružati tehničku i stručnu podršku pri uočenim poteškoćama u radu sustava,
- brinuti o sigurnosti sustava u skladu sa smjernicama i uputama Naručitelja,
- redovito održavati popratna programska rješenja iz domene Izvršitelja,
- redovito održavati licencije, certifikate i slične popratne elemente infrastrukture,
- aktivno pratiti rad sustava, periodički pregledavati servere, uočiti probleme i moguće poteškoće te informirati Naručitelja o eventualnim poteškoćama ili potencijalnim budućim problemima te dati prijedlog promjena u cilju poboljšanja rada aplikacija i servisa,
- Ispravak pogrešaka u funkcionalnostima/infrastrukturi (*bugfix*)
- provoditi aktivnosti dnevnog sistemskog održavanja kroz uvide u logove poslužitelja i pregled stanja servisa te provoditi planirana održavanja poslužitelja kao što su izmjene konfiguracije, nadogradnje operacijskog sustava te unaprijed dogovoreni manji zahvati na infrastrukturi koji ne zahtijevaju značajniji utrošak vremena te odgovarajuće podešavati pojedine dijelove sustava u cilju povećanja dostupnosti, pristupačnosti, učinkovitosti, brzine, sigurnosti, stabilnosti ili identifikacije potencijalnih ugroza i sličnih povezanih aktivnosti razvijenog sustava, infrastrukture ili pojedinih dijelova uz povezivanje s rješenjima nadzora treće strane predviđenih ovim Natječajem te implementaciju novih servisa kada to ne zahtijeva značajan redizajn infrastrukture ili značajan utrošak vremena,
- pratiti rad ispravnosti opreme, te po potrebi uz Naručitelja koordinirati potrebne aktivnosti zamjene neispravne opreme (npr. prilagodbu konfiguracijskih datoteka, prijava bugova vendorima i upstream providerima, mreže, backupa, kubernetu i drugih) tijekom zamjene pojedinog neispravnog dijela od strane Centra dijeljenih usluga ili proizvođača opreme tijekom jamstvenog roka,
- opseg održavanja ne treba osigurati održavanje hardvera u smislu fizičke zamjene neispravnih komponenti, ali treba osigurati svu potrebnu podršku potrebnu za skalabilnost i uspostavu ispravnog rada sustava u slučaju kvara dijela ili cijele opreme, a vezano je za uspješnu zamjenu (npr. prilagodbu sustava ili infrastrukture u slučaju gašenja nekog od poslužitelja) kao i svu potrebnu podršku po završetku fizičke zamjene komponente (npr. naknadna prilagodba sustava ili infrastrukture nakon ugradnje zamjenskog dijela).

(3) Usluga otklanjanja nedostataka u jamstvenom roku iz članka 13. ovog Ugovora uključuje otklanjanje uočenih grešaka i drugih vrsta problema u radu informacijskog sustava u dijelu u kojem se takvi problemi javljaju radi razvijene funkcionalnosti uspostavljene infrastrukture.

### Članak 15.

(1) Izvršitelj je dužan izvršavati poslove redovnog održavanja eVisitor sustava kao i otklanjanje nedostataka u jamstvenom roku, određene ovim Ugovorom, tako da vrijeme početka reakcije, odnosno odziva na dojavljeni problem, prijavljen putem *help deska* (sustava za prijavu problema Izvršitelja), bude u skladu s težinom prijavljenog problema na način opisan u stavku 2. ovog članka.

(2) Usluga održavanja i otklanjanja nedostataka u jamstvenom roku nosi zahtjeve na razinu usluge (SL) koji su različiti u odnosu na dvije vrste incidenata:

1. **Kritičan incident** – kvar koji ugrožava dostupnost sustava uz primjetan prekid rada prema krajnjim korisnicima te kvar koji ugrožava mogućnost evidencije gostiju:
  - a. Za **kritične incidente** traži se sposobnost nadzora i intervencije u razdoblju od 0 do 24 sata, 7 dana u tjednu, 365 dana u godini bez odgode ako je incident prijavljen tijekom radnog vremena Izvršitelja, odnosno uz odziv od 2 sata ako je incident prijavljen izvan radnog vremena Izvršitelja. Izvršitelj je dužan otkloniti kritični incident u roku 4 sata od prijave, a ukoliko to nije moguće, bez odgode po isteku navedenog roka obavijestiti Naručitelja o razlozima zbog kojih je otklanjanje otežano i/ili zahtjeva dulji rok te neprekidno raditi do otklanjanja problema.
2. **Incident** – kvar na sustavu koji ne ugrožava dostupnost sustava bez primjetnog prekida prema krajnjim korisnicima:
  - a. Za sve **incidente** traži se sposobnost nadzora i intervencije u razdoblju od 08:00 do 16:30 sati, 5 dana u tjednu (ponedjeljak - petak).

(3) U periodu nadzora i intervencije Izvršitelj mora osigurati dostupnost usluge krajnjim korisnicima od 99,5% pri čemu se dostupnost izražena u minutama računa kao:

dostupnost =  $100 - (\text{nedostupnost} * 100) / \text{minute u mjesecu}$

pri čemu je:

- Nedostupnost – ukupni broj minuta u mjesecu tijekom kojih je infrastruktura sustava nedostupna, a u vrijeme nadzora i intervencije.
  - U vrijeme nedostupnosti se ne uključuje vrijeme koje se odnosi na unaprijed dogovoreno održavanje sustava.

(4) Prijavljene **incidente** i **kritične incidente** Izvršitelj je dužan otkloniti u roku ne duljem od optimalno potrebnog vremena prema strukovnim načelima za pojedini problem.

(5) Pri otklanjanju prijavljenih problema Izvršitelj je dužan surađivati s Naručiteljem ili bilo kojim drugim partnerom koji je zadužen za održavanje informacijskog sustava za prijavu i odjavu turista eVisitor (uključujući programsku, komunikacijsku i strojnu opremu).

(6) Izvršitelj se obvezuje da će udaljeno nadzirati sustav te samostalno uočavati probleme u radu i pro-aktivno poduzimati adekvatne mjere.

(7) Izvršitelj je dužan pisanim putem upoznati Naručitelja s novim, sigurnijim, pouzdanijim, praktičnijim ili optimalnijim logičkim ili funkcionalnim rješenjima kao i o mogućim

nadogradnjama ili proširenjima postojećeg sustava do kojih je došao tijekom rada, a koja bi mogla utjecati na rad sustava ili bilo koje njegove komponente.

(8) Nova ili praktičnija logička ili funkcionalna rješenja Izvršitelj može primijeniti u održavanju informacijskog sustava tek nakon što o istome zaprimi pisanu potvrdu Naručitelja.

(9) U slučaju nedostupnosti sustava zbog neispravnog rada platforme sustava koja je u djelokrugu odgovornosti druge tvrtke ili nedostupnosti same kolokacijske usluge koja je također u djelokrugu odgovornosti druge tvrtke, Naručitelj neće teretiti Izvršitelja zbog nedostupnosti, kako je ista izvan dosega pružanja definirane usluge održavanja.

(10) U slučaju dokazivosti da je do nedostupnosti sustava ili pojedine komponente došlo temeljem pogreške treće strane, a na što Izvršitelj nije mogao utjecati niti o navedenom znati, isto se neće smatrati nedostupnošću sustava prouzrokovanom radom izvršitelja.

#### DODATNE OBVEZE IZVRŠITELJA

##### **Članak 16.**

(1) Izvršitelj je obavezan periodički (mjesečno) i po intervenciji izvijestiti ovlaštene predstavnike Naručitelja o stanju sustava i uočenim problemima te njihovom uzroku i načinu njihovog rješavanja. Izvršitelj je obavezan u slučaju uočenog problema odmah i bez odgode o tome pismeno obavijestiti Naručitelja, a po završetku otklanjanja problema pismeno izvijestiti o uzroku i načinu rješavanja problema. U slučaju kada se problem rješava duže od 1 sat, potrebno je Naručitelja na njegov zahtjev obavještavati o napretku rješavanja problema do završetka otklanjanja problema te eventualnim poteškoćama u otklanjanju istoga.

(2) Izvršitelj se obvezuje da bez prethodne pisane suglasnosti Naručitelja, neće prenositi niti jedno od svojih prava, dužnosti ili obveza iz ovog Ugovora na treće osobe. Izvršitelj se obvezuje da će sve zadatke i obveze koje proizlaze iz Ugovora o obavljanju usluga izvršavati sam bez korištenja vanjskih usluga trećih fizičkih ili pravnih osoba. U slučaju potrebe za vanjskom uslugom treće osobe, Izvršitelj mora zatražiti prethodno pisano odobrenje od strane Naručitelja te osigurati izjave o čuvanju poslovne tajne sadržajno istovjetne izjavama koje je potpisao Izvršitelj.

(3) U slučaju prestanka pružanja usluga Izvršitelj je obavezan u najkraćem mogućem roku, a ne duljem od jednog radnog dana ustupiti Naručitelju sve potrebne podatke za nesmetan pristup opremi (*hardware, software*) odnosno nesmetan rad aplikacije.

(4) U slučaju nepoštivanja dodatnih obveza od strane Izvršitelja Naručitelj ima pravo na naplatu bankovne garancije iz članka 10. stavka 8. ovog Ugovora u cijelosti.

#### KOMUNIKACIJA S NARUČITELJEM VEZANE UZ JAMSTVO I USLUGU ODRŽAVANJA

##### **Članak 17.**

(1) Izvršitelj se obvezuje pažnjom dobrog gospodarstvenika i u skladu s pravilima struke konzultirati s Naručiteljem u vezi svih nejasnoća oko funkcionalnosti, primjene i rada

informatijskog sustava ili radi bilo kojeg drugog razloga koji su od utjecaja na izvršenje pojedine aktivnosti, kao i u vezi usklađenja infrastrukture i rada informatijskog sustava sa svim važećim propisima te pravilima struke.

(2) Sve konzultacije i pisana komunikacija s Naručiteljem, ako nije drugačije određeno ovim Ugovorom, provodit će se u komunikacijom putem elektroničke pošte na sljedeće adrese:

- za Izvršitelja: \_\_\_\_\_
- za Naručitelja: [poslovna.rjesenja@htz.hr](mailto:poslovna.rjesenja@htz.hr)

(3) Radi bržeg ostvarivanja rješenja Izvršitelj može kontaktirati Naručitelja telefonom, ali je sadržaj i zaključak telefonskog razgovora dužan najkasnije sljedeći radni dan uputiti Naručitelju na način određen stavkom 1. i 2. ovog članka.

(4) U slučaju potrebe za pojašnjenjem Naručitelj ima pravo održati sastanke s predstavnicima Izvršitelja, u vrijeme i na mjestu koje odredi Naručitelj. Na zaključke s održanih sastanaka na odgovarajući način se primjenjuju odredbe stavka 3. ovog članka.

#### NAKNADE (CIJENA) I UVJETI PLAĆANJA

##### **Članak 18.**

(1) Naknade (cijene) za izvršene usluge koje uključuju i naknadu za prijenos (osnivanje isključivog prava iskorištavanja) autorskih imovinskih prava navedenih u članku 11. ovog Ugovora kao i drugih prava intelektualnog vlasništva navedenih u članku 12. određene su ponudom i troškovnikom Izvršitelja koji se prilažu ovom Ugovoru i čine njegov sastavni dio.

(2) Plaćanje se izvršava prema potpuno usuglašenoj i ispunjenoj isporuci usluge čije su specifikacije i rokovi potvrđeni potpisom primopredajnog zapisnika. Naručitelj ima pravo o vlastitom trošku, uključiti i ovlastiti jednu ili više trećih strana za bilo koji parametar kojim će ocijeniti ili utvrditi ispravnost, kvalitetu, usklađenost ili neki drugi dio isporuke.

(3) Nakon potpisivanja primopredajnog zapisnika Izvršitelj može ispostaviti račun. Naručitelj i Izvršitelj će temeljem dogovora definirati skupine poslova za koje će se ispostaviti račun. To znači da jedan ispostavljeni račun može sadržavati jednu ili više aktivnosti.

(4) Naručitelj će plaćanja za izvršenu uslugu obavljati temeljem ispostavljenih računa, uplatom ugovorenog iznosa naknade na žiro račun Izvršitelja.

(5) Procjena količine usluga dodatnih razvojnih sati prema ovom ugovoru navedena je u sklopu same natječajne dokumentacije kao i detaljan opis razvojnih sati. Naručitelj zadržava pravo naručivanja manje količine od procijene te pravo naručivanja većeg opsega dodatnih sati od predviđenog broja definiranog dokumentacijom za nadmetanje u razdoblju trajanja ovog Ugovora.

(6) Naknada za uslugu održavanja informatijskog sustava obračunava se i plaća u mjesečnom iznosu za protekli mjesec.

(7) Ako Izvršitelj ne bude izvršavao obveze redovnog održavanja iz djelokruga svoje odgovornosti na traženi način i u traženim rokovima određenim ovim ugovorom, Naručitelj ima pravo na umanjeње naknade kako slijedi:

- u potpunosti obustavi isplatu mjesečne rate, ako je Izvršitelj riješio manje od 80% obveza redovnog održavanja ili
- isplati samo 50% mjesečne rate, ako je Izvršitelj riješio između 81% i 90% obveza redovnog održavanja.
- u potpunosti obustavi isplatu mjesečne rate, ako se Izvršitelj nije odazvao u roku od 4 sata na prijavu kritičnog incidenta koji utječe na dostupnost sustava krajnjim korisnicima.
- u potpunosti obustavi isplatu mjesečne rate, ako se Izvršitelj nije osigurao dostupnost sustava sukladno članku 15. stavak 3.

(8) Naknada za uslugu ispunjavanja jamstvenog roka izrade funkcionalnosti dijelova infrastrukture informacijskog sustava ne obračunava se s obzirom da je ista uključena u cijenu razvojnog sata definiranog natječajnom dokumentacijom za vrijeme trajanja ovog Ugovora.

(9) U slučaju kada dio infrastrukture uzrokuje problem u radu informacijskog sustava, a koji nastaje greškom Izvršitelja i za koji je potrebno napraviti ispravak - trošak ispravka snosi Izvršitelj.

(10) eVisitor sustav sadrži svu dokumentaciju potrebnu Izvršitelju za izvršavanje aktivnosti i uspostavu infrastrukture. U slučaju da Izvršitelj treba dodatnu pomoć od strane tvrtke koja je izradila izvorni programski kod sustava eVisitor ili treće strane, Izvršitelj sam snosi troškove konzultacija prema strani od koje zaprima informacije.

(11) Ako Izvršitelj prilikom pružanja usluge prouzrokuje financijsku i drugu štetu Naručitelju, obvezuje se podmiriti istu u cijelosti ako je do štete došlo nepažnjom ili namjerom Izvršitelja uključujući i bilo koju osobu koja je Podizvođač ili zaposlenik Izvršitelja.

## UGOVORNA ZABRANA TRŽIŠNE UTAKMICE

### **Članak 19.**

(1) Izvršitelj se obvezuje da neće s trećom osobom ili tvrtkom, bez prethodne pisane suglasnosti Naručitelja, započeti bilo kakvu izradu sustava za prijavu i odjavu gostiju za vrijeme trajanja ovog Ugovora, a niti 3 godine nakon njegova prestanka iz bilo kojeg razloga i od bilo koje ugovorne strane.

(2) Prestanak ovog Ugovora ne utječe na primjenu odredbe ovog članka.

## ANGAŽIRANJE TREĆIH OSOBA

### Članak 20.

(1) Izvršitelj se obvezuje da bez prethodne pisane suglasnosti Naručitelja neće prenositi niti jedno od svojih prava, dužnosti ili obveza iz ovog Ugovora na treće osobe.

(2) Izvršitelj se obvezuje da će sve zadatke i obveze koje proizlaze iz ovog ugovora izvršavati sam bez korištenja vanjskih usluga trećih fizičkih ili pravnih osoba. U slučaju potrebe za vanjskom uslugom treće osobe Izvršitelj mora zatražiti pisano odobrenje od Naručitelja te osigurati njihove ovjerene izjave kod javnog bilježnika o čuvanju svih podataka tehničkog i poslovnog značaja kao i informacija koje su im dostupne.

## POSLOVNA TAJNA

### Članak 21.

(1) Izvršitelj se obvezuje da će sve podatke, tehničkog i poslovnog značaja te druge informacije, uključujući i sve druge podatke koji se obrađuju u sustavu eVisitor, bilo jesu li isti u izvornom ili izvedenom (analize i sl.) obliku, a koje mu na bilo koji način postanu dostupne tijekom trajanja ovog Ugovora, čuvati kao poslovnu tajnu za vrijeme trajanja ovog Ugovora kao i nakon njegovog prestanka iz bilo kojeg razloga i od bilo koje ugovorne strane, bez ograničenja trajanja takve obveze.

(2) Izjavu o čuvanju poslovne tajne Izvršitelj će osobno potpisati u svoje ime i na vlastiti trošak ovjeriti kod javnog bilježnika te preuzeti obvezu da čuvanje poslovne tajne u jednakom opsegu osigura u odnosu na svoje zaposlenike i treće osobe kojim je dostupan uvid u poslovne procese i poslovnu dokumentaciju Izvršitelja.

## ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

### Članak 22.

(1) S obzirom da podatkovna baza informacijskog sustava eVisitor sadrži podatke koji se smatraju osobnim podacima, Izvršitelj ovim Ugovorom preuzima sve obveze čuvanja osobnih podataka kojima on ili osobe koje za njega obavljaju poslove vezane uz predmet ovog Ugovora imaju pristup.

(2) Radi ostvarivanja svrhe iz stavka 1. ovog članka Izvršitelj posebno jamči sljedeće:

1. da poslove prilikom kojih ima mogućnost pristupa osobnim podacima obavlja isključivo na temelju naloga Naručitelja,
2. da ne pregledava ili obrađuje dostupne osobne podatke osim ako je to nužno radi pružanja usluge određene ovim Ugovorom,
3. da ne omogućava trećim osobama pristup, obradu ili bilo koju drugu vrstu uporabe dostupnih osobnih podataka,
4. da osigurava provođenje odgovarajućih tehničkih, organizacijskih i kadrovskih mjera zaštite osobnih podataka što posebice uključuje, ali se ne ograničava na:
  - a) korištenje pristupnih podataka, lozinki i sl. u skladu sa standardima informacijske sigurnosti,



- b) točnu identifikaciju osoba koje za Izvršitelja obavljaju poslove određene ovim Ugovorom,
- c) postojanje individualnih izjava ili sporazuma o čuvanju poslovne tajne, potpisanih od strane osoba koje za Izvršitelja obavljaju poslove određene ovim Ugovorom (zaposlenici i sl.) te imaju pristup podacima koji su predmet ovog Ugovora,
- d) internu edukaciju osoba koje za Izvršitelja obavljaju poslove određene ovim Ugovorom (zaposlenici i sl.) te imaju pristup podacima koji su predmet ovog Ugovora, u pogledu obveze čuvanja i osiguravanja tajnosti podataka kojima raspolažu odnosno do kojih dolaze u obavljanju svojih radnih zadataka za Izvršitelja,
- e) onemogućavanje pristupa podacima koji su predmet ovog Ugovora osobama koje nisu uključene u pružanje usluga određenih ovim Ugovorom,
- f) onemogućavanje pristupa sustavu eVisitor osobama kojima prestaje odnos (ugovor o radu ili sl.) na temelju kojeg su za Izvršitelja obavljale poslove određene ovim Ugovorom (zaposlenici i sl.) te imale pristup podacima koji su predmet ovog Ugovora, bez odgode, odmah nakon što nastupe okolnosti koje upućuju na prestanak ili potrebu za prestankom tog odnosa (otkaz ili istek ugovora o radu i sl.),
- g) onemogućavanje bilo kakvog pristupa ili korištenja podataka podacima koji su predmet ovog Ugovora na koje Izvršitelj nije ovlašten po drugim osnovama, odmah po prestanku poslovnog odnosa s HTZ-om,
- h) nepohranjivanje podataka koji su predmet ovog Ugovora na računala ili podatkovne jedinice (uključujući i pohranu na udaljene lokacije ili putem „cloud“ tehnologije) koje koristi Izvršitelj bez izričite pisane suglasnosti i saznanja HTZ-a te odgovarajućih tehničkih i sigurnosnih mjera zaštite, uz obvezu trajnog i nepovratnog uništavanja ili brisanja svih podataka koje je Izvršitelj slučajno ili radi potrebe kreiranja odgovora preuzeo od HTZ-a.

(3) U slučaju da Izvršitelj povrijedi bilo koju od obveza navedenih u ovom članku odgovara HTZ-u za svu štetu koja je posljedica povrede takve obveze, materijalnu ili nematerijalnu, uključujući i eventualnu reputacijsku štetu, izmaklu dobit i slično te naknadu sve takve štete trećim osobama.

(4) Izvršitelj je dužan pokrenuti ili se na strani HTZ-a uključiti u postupak utvrđivanja odgovornosti i naknade štete prema trećim osobama koje za Izvršitelja obavljaju ili su obavljale poslove određene ovim Ugovorom (zaposlenici i sl.) te imaju ili su imale pristup podacima koji su predmet ovog Ugovora, ako su takve osobe povrijedile obvezu čuvanja poslovne tajne koja proizlazi iz ovog Ugovora ili izjava odnosno sporazuma navedenih u stavku 2. točki 4. podtočki c) ovog Ugovora.

(5) Obveze navedene u ovom članku kao i druge obveze u vezi obrade osobnih podataka, a koje osobito uključuju i provedbu tehničkih i organizacijskih mjera uobičajenih za nacionalne sustave koji obrađuju osobne podatke u značajnoj mjeri, uključujući, a ne ograničavajući se i na standardnu primjenu pravila informacijske sigurnosti, dodatno će se regulirati zasebnim ugovorom koji će Izvršitelj i Naručitelj zaključiti u roku od 30 dana od dana sklapanja Ugovora.

**Članak 23.**

U slučaju da Izvršitelj povrijedi bilo koju od obveza navedenih u člancima 19. do 22. ovog Ugovora odgovara Naručitelju za svu štetu koja je posljedica povrede takve obveze, materijalnu ili nematerijalnu, uključujući i eventualnu reputacijsku štetu, izmaklu dobit i slično te naknadu sve takve štete trećim osobama.

PRESTANAK VAŽENJA UGOVORA

**Članak 24.**

(1) Ovaj Ugovor prestaje važiti u jednom od sljedećih slučajeva:

1. otvaranjem postupka stečaja ili likvidacije bilo koje od ugovornih strana;
2. pokretanjem postupka predstečajne nagodbe bilo koje od ugovornih strana, ako druga ugovorna strana u roku od 30 dana od dana pokretanja takvog postupka ne izjavi da Ugovor ostaje na snazi;
3. izjavom o otkazu Ugovora jedne od ugovornih strana ako druga ugovorna strana ne poštuje ili krši odredbe Ugovora, istekom naknadnog roka od 30 dana od dana primitka takve izjave u kojem roku ugovorna strana koja je povrijedila odredbe ugovora nije uskladila svoje postupanje s Ugovorom ili nije izvršila svoju obvezu;
4. sporazumnim otkazom obje ugovorne strane.

(2) Izjavu o otkazu Ugovora ugovorna strana iz stavka 1. točke 3. ovog članka može dati tek nakon što se ispune sljedeći uvjeti:

1. da je drugu ugovornu stranu pisanim putem, na način određen u članku 6. stavku 2. ovog Ugovora upozorila na kršenje Ugovora i pozvala da prestane s kršenjem,
2. da druga ugovorna strana nije u roku od 15 dana od dana primitka upozorenja prestala s kršenjem Ugovora i o tome pisanim putem izvijestila ugovornu stranu koja je upozorila na kršenje,
3. da je oko nesuglasica koje su bitne za procjenu kršenja izdano mišljenje treće strane, ako je i kada je takav postupak bio predviđen odredbama ovog Ugovora.

(3) U slučaju kad je ugovorna strana već dva puta bila upozorena na kršenje odredbi ovog Ugovora te je sukladno stavku 2. točki 2. ovog članka i dva puta prestala s kršenjem istog i o tome izvijestila ugovornu stranu koja je upozorila na kršenje, pri trećem kršenju Ugovora, ugovorna strana koja upozorava na kršenje nije dužna postupiti prema odredbi stavka 2. ovog članka, već može odmah otkazati i predmetni Ugovor poštujući propisani otkazni rok.

(4) Otkaz ovog Ugovora dostavlja se drugoj ugovornoj strani preporučenom pismovnom pošiljkom s povratnicom na adresu sjedišta te ugovorne strane navedenu u važećem registru u koji je ista upisana (npr. sudski registar). O odašiljanju otkaza ovog Ugovora ugovorna strana dužna je obavijestiti drugu ugovornu stranu i na način određen u članku 6. stavku 2. ovog Ugovora.

(5) U slučaju otkaza ovog Ugovora, ugovorna strana radi čijeg kršenja Ugovora je došlo do otkazivanja istog, odgovara na jednak način kao i Izvršitelj u slučajevima iz ovog članka Ugovora.

**Članak 25.**

(1) Ugovorne strane će eventualne nesuglasice ili zauzimanje drugačijih stajališta, samo u slučajevima kada je to posebno navedeno ovim Ugovorom, riješiti angažmanom treće osobe čije je konačno mišljenje obvezujuće za obje ugovorne strane i bez mogućnosti pozivanja na drugačije rješenje nesuglasica, osim ako se obje strane nakon danog mišljenja ne usuglase oko prihvaćanja drugačijeg stava.

(2) Naknadu za davanje mišljenja iz stavka 1. ovog članka plaća ona ugovorna strana čije stajalište je suprotno ili bitno odstupa od stajališta koje je treća osoba zauzela u danom mišljenju. Treća osoba će u danom mišljenju posebno naglasiti stajalište koje od ugovornih strana je oprečno danom stajalištu ili od njega bitno odstupa.

(3) U slučaju da stajalište koje je treća osoba zauzela u danom mišljenju bitno odstupa od stajališta obje ugovorne strane, naknadu troškova za dano mišljenje ugovorne strane snose u jednakim dijelovima, bez solidarne odgovornosti.

(4) O angažmanu treće osobe ugovorne su strane dužne s istom sklopiti odgovarajući tripartitni ugovor u kojem su navedeni rokovi izdavanja mišljenja i iznosi naknada.

(5) Ugovorne strane suglasne su da osoba iz stavka 4. ovog članka ima pravo angažirati i ostale treće osobe, stručne u području informacijskih tehnologija, osim sljedećih osoba:

1. Naručitelja i Izvršitelja,
2. zaposlenika Izvršitelja i Naručitelja bez obzira je li radni odnos u tijeku ili je završio,
3. osoba koje su autori izvorne funkcionalno-tehničke dokumentacije ili članovi radne skupine Naručitelja ili su aktivno angažirani ili bili angažirani u zadnjih dvije godine u bilo kakvom radu na planiranju ili izradi informacijskog sustava eVisitor,
4. članova uže obitelji osoba iz točaka 2. i 3. ovog stavka i to:
  - a. bračnog druga ili osobe s kojom te osobe duže žive u zajedničkom kućanstvu i koja, prema posebnom zakonu, ima položaj jednak položaju u bračnoj zajednici
  - b. djece ili posvojene djece te osoba ili djece ili posvojene djece osoba iz podtočke a. koje nemaju punu poslovnu sposobnost i
  - c. drugih osoba koje nemaju punu poslovnu sposobnost i koje su stavljene pod skrbništvo te osobe
  - d. bračnog druga osoba navedenih u podtočkama b. i c., uključujući i osobu s kojom iste duže žive u zajedničkom kućanstvu i koja, prema posebnom zakonu, ima položaj jednak položaju u bračnoj zajednici
5. pravnih osoba povezanih s osobama iz točaka 1. do 4. ovog stavka i to ako:
  - a. jedna od njih ima izravnu ili neizravnu kontrolu nad drugom odnosno drugima, ili
  - b. su međusobno povezane tako da postoji velika vjerojatnost da će zbog pogoršanja ili poboljšanja gospodarskog i financijskog stanja jedne osobe doći do pogoršanja ili poboljšanja gospodarskog i financijskog stanja jedne ili više drugih osoba, osobito ako između njih postoji mogućnost prijenosa gubitka, dobiti, kreditne sposobnosti ili ako poteškoće u izvorima financiranja, odnosno podmirivanju obveza jedne osobe mogu prouzročiti poteškoće u izvoru financiranja, odnosno podmirivanja obveza jedne ili više drugih osoba.

(6) Pri angažiranju treće osobe prema stavku 5. ovog članka, od iste će se zatražiti izjava pod materijalnom i kaznenom odgovornošću o nepostojanju prepreka za angažman iz predmetnog stavka.

(7) U slučaju da se obje strane ne usuglase oko angažmana treće osobe iz točke 1. ovog članka, odabir treće osobe će prepustiti Hrvatskoj Gospodarskoj komori koja će istu odabrati s liste arbitara u postupcima sa i bez međunarodnog obilježja pred stalnim arbitražnim sudištem Hrvatske gospodarske komore.

## PRIMJENA UGOVORA / DOKUMENTACIJE

### **Članak 26.**

(1) U slučaju kad je određeno pitanje u natječajnoj dokumentaciji riješeno drugačije od odredbi navedenih u člancima ovog Ugovora, odredbama navedenim u člancima ovog Ugovora daje se prednost pri tumačenju prava i obveza ugovornih strana.

(2) Iznimno od stavka 1. ovog članka, pri tumačenju prava i obveza koja primarno proizlaze iz funkcionalno-tehničkih karakteristika i poslovne logike, prednost prema redoslijedu navođenja imaju:

1. izmjene zakonodavnog okvira ili relevantna tumačenja nadležnih tijela,
2. već postojeća implementirana rješenja odnosno uspostavljena infrastruktura u sustavu eVisitor,
3. upute Naručitelja dane u procesu procjene izvršenja pojedine aktivnosti/radnje odnosno naknadne upute Naručitelja dane u procesu komunikacije između Izvršitelja i Naručitelja nakon prihvaćanja procjene izvršenja,
4. odredbe natječajne dokumentacije .

(3) Sadržaj natječajne dokumentacije također služi i za upotpunjavanje pojedinih odredbi ovog Ugovora kada takav sadržaj nije u suprotnosti s odredbom koja se upotpunjuje.

## ROK TRAJANJA UGOVORA

### **Članak 27.**

(1) Ovaj Ugovor se sklapa na razdoblje od 39 mjeseci od čega je 15 mjeseci predviđeno za aktivnosti migracije i reimplementacije, a 24 mjeseci je predviđeno za održavanje rješenja. Održavanje može započeti tek dana potpisivanja Primopredajnog zapisnika kojim se potvrđuje puštanje rješenja u produkciju.

(2) Trajanje ovog Ugovora kao i rokovi određeni u istom predstavljaju bitan sastojak Ugovora.

(3) U slučaju da se ugovorne strane:

- ne usuglase oko terminskog plana migracije i reimplementacije u roku od 60 dana od dana sklapanja Ugovora, ili
- ne zaključe poseban ugovor o obradi osobnih podataka iz članka 22. stavka 5. u roku od 30 dana od dana sklapanja Ugovora, ili

- ne dostavi bankarsku garanciju, odnosno izvrši uplatu jamstvenog pologa u roku od 15 dana,

ovaj se Ugovor smatra raskinutim te ne proizvodi nikakve pravne učinke, a Naručitelj ima pravo zadržati jamstvo za ozbiljnost ponude ako je do raskida došlo zbog razloga navedenog u točki 3. ovog stavka.

(4) Iznimno od odredbi iz stavka 3. ovog članka ugovorne strane mogu dogovorno produljiti navedene rokove.

#### SALVATORNA KLAUZULA

##### **Članak 28.**

(1) U slučaju da se bilo koja odredba iz ovog Ugovora naknadno utvrdi ništetnom ili neizvršivom, to neće imati učinak na valjanost i/ili mogućnost izvršenja (ispunjenja) bilo koje od preostalih odredaba ovog Ugovora.

(2) Ugovorne strane se obvezuju da će ništetnu ili neizvršivu odredbu iz stavka 1. ovog članka zamijeniti valjanom, takvom koja će u najvećoj mogućoj mjeri odgovarati ciljevima i svrsi koja se htjela postići odredbom koja se utvrdi ništetnom ili neizvršivom, odnosno ciljevima i svrsi koje su ugovorne strane ovim Ugovorom u cjelini namjeravale postići.

#### SUDSKA NADLEŽNOST I PRIMJENA PRAVA

##### **Članak 29.**

(1) Sporove koji proizađu iz ovog Ugovora ili u vezi s njim, osim nesuglasica koje se rješavaju na način određen člankom 25. ovog Ugovora, ugovorne strane će nastojati riješiti sporazumno u duhu dobre poslovne prakse, a u protivnom obje ugovorne strane suglasno određuju nadležnost trgovačkog suda u Zagrebu.

(2) Na tumačenje odredbi ovog Ugovora kao i na postupanje nadležnog suda u sporovima iz stavka 1. ovog članka, primjenjuju se odredbe hrvatskog prava.

#### ZAVRŠNE ODREDBE

##### **Članak 30.**

(1) Ovaj Ugovor predstavlja pravu volju ugovornih strana.

(2) Potpisom ovog Ugovora ugovorne strane potvrđuju da su ga razumjele te da prihvaćaju sva prava, obveze i pravne posljedice koje iz njega proizlaze i natječajne dokumentacije za migraciju, reimplementaciju, nadogradnju i održavanje informacijskog sustava eVisitor.

(3) Svi naslovi kao i pojedini izrazi u određenom rodu u tekstu ovog Ugovora, dani su samo radi lakšeg snalaženja i gramatičko-pravopisne preciznosti teksta te ne utječu sadržaj pojedine odredbe. Predmetna činjenica posebno će se uzimati u obzir pri tumačenju prava i obveza ugovornih strana koje proizlaze iz ovog Ugovora.

(4) Odredbe ovog Ugovora mogu se izmijeniti samo uz pisanu suglasnost ugovornih strana.

(5) Ovaj je Ugovor sastavljen u 4 (četiri) istovjetna i jednakovažeća primjerka od kojih svaka ugovorna strana zadržava po 2 (dva).

**NARUČITELJ**

Hrvatska turistička zajednica

\_\_\_\_\_

direktor

mr. sc. Kristjan Staničić

**IZVRŠITELJ**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_