



**epilog**   
– MEMBER OF KNAPP GROUP –

SPLOŠNI POGOJI  
POSLOVANJA  
PODJETJA  
EPILOG D.O.O.

# Splošni pogoji poslovanja podjetja Epilog d.o.o.

## 1. PODROČJE VELJAVNOSTI

Spodaj navedeni splošni pogoji (v nadaljevanju »Pogoji«) podjetja EPILOG, d.o.o. veljajo za vse pogodbe, sklenjene med podjetjem EPILOG, d.o.o. in pogodbeno stranko (v nadaljevanju »Naročnik«) za vse dobave in storitve podjetja EPILOG, d.o.o., ne da bi se EPILOG, d.o.o. v vsakem posameznem primeru moral izrecno sklicevati na te Pogoje.

Naročnik Pogoje s podpisom Pogodbe, v primeru, da ni sklenjena pisna pogodba, pa s sprejemom blaga ali storitev (izvršitev pogodbe), priznava tudi za morebitne nadaljnje posle med strankama.

Ti Pogoji so vselej dostopni na naši spletni strani v dokumentu **Splošni pogoji poslovanja podjetja Epilog** in jih Naročnik lahko shrani in kadarkoli ponovno natisne. Ko Naročnik naročilo odda, se šteje, da so mu ti Pogoji, vključno z garancijskimi pogoji, v celoti znani. Kakršnikoli splošni pogoji Naročnika se ne uporabljajo, ne glede na morebitno drugačno določilo v Naročnikovih splošnih pogojih, ne glede na to, kje in na kakšen način so ti pogoji objavljeni, in ne glede na to, ali je EPILOG, d.o.o. z njimi seznanjen.

V primeru nasprotij med določbami Pogodbe, sklenjene med podjetjem EPILOG, d.o.o. in Naročnikom, ter določbami teh Pogojev, imajo prednost določbe Pogodbe. Za veljavnost sprememb ali postranskih dogovorov je potrebna pisna potrditev pogodbenih strank. Pisno potrjene spremembe ali postranski dogovori veljajo le za vsakokratno posamičen posel.

Splošni pogoji Naročnika se uporabljajo zgolj v primeru, če jih EPILOG, d.o.o. za vsak posamezen primer izrecno pisno potrdi, in le v obsegu, v katerem jih potrdi. Potrditev mora biti izrecna in ne more biti podana s konkludentnim ravnanjem (npr. s potrditvijo naročila).

V skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov Republike Slovenije in ustrezno evropsko zakonodajo EPILOG, d.o.o. izjavlja, da se morebitni osebni podatki Naročnika obdelujejo samo za namene izvajanja Pogodbe in zagotavljanja podpore Naročniku. Podatki, posredovani tretjim osebam, ne presegajo obsega navedenega namena. Z oddajo naročila se Naročnik hkrati strinja tudi s prenosom podatkov v sistem za elektronsko obdelavo podatkov. EPILOG, d.o.o. bo v vsakem primeru izvajal ukrepe, ki jih v zvezi z varstvom osebnih podatkov kot obvezne določa zavezujoč predpis.

Če so posamezna določila teh Pogojev neveljavna, to ne vpliva na njihovo načelno pravno veljavnost in na veljavnost ostalih določil v teh Pogojih. V takšnem primeru bosta pogodbeni stranki sklenili dogovor, ki bo, kolikor se le da blizu neveljavni določbi.

## 2. OPREDELITEV POJMOV

Izvajalec:	Družba Epilog proizvodnja, trgovina in storitve d.o.o., s sedežem Tehnološki park 22A, 1000 Ljubljana.
Naročnik:	Izvajalčeva stranka, kupec oziroma naročnik, s katero Izvajalec sodeluje v okviru opravljanja svoje poslovne dejavnosti.
Ponudba:	Končna in praviloma zavezujoča ponudba, ki jo izdelata Izvajalec in na podlagi katere se sklene Pogodba. Ponudba je sestavni del Pogodbe.
Pogodba:	Pogodba med Izvajalcem in Naročnikom, v kateri se dogovorijo predmet in pogoji sodelovanja na konkretnem projektu.
Programska oprema:	Vsa programska oprema, ki jo za Naročnika razvije in dobavi Izvajalec in je avtorsko delo Izvajalca.
Standardna programska oprema:	Programska oprema drugih proizvajalcev, ki jo dobavi Izvajalec oziroma jo kot module ali operacijske sisteme vključi v svojo Programsko opremo.
Zaupne informacije:	Zaupne informacije so katerikoli podatki, ne glede na obliko (pisno ali ustno), ki jih Naročnik pridobi v sklopu in zaradi izvajanja aktivnosti na projektu oziroma, ki jih Izvajalec z namenom dela na projektu razkrije Naročniku. Zaupne informacije predstavljajo poslovno skrivnost. Zaupne informacije so tudi lastniški podatki in zaupni

podatki. Lastniški podatki so vsi podatki, ki temeljijo na pravicah iz industrijske lastnine, med drugim tudi vse blagovne znamke, blagovna imena, logotipi in drugi znaki razlikovanja, ter vsi zaupni podatki Izvajalca. Zaupni podatki so podatki, ki se nanašajo na poslovanje Izvajalca, njegov know-how, proizvodno in tehnično dokumentacijo, računalniške programe, načrte poslovanja, cene, proizvode, finančne podatke, komercialne in druge pogodbe, ter tudi podatki, ki jih kot take določi Izvajalec in o tem seznanjeni Naročnika, ali podatki, za katere bi Naročnik moral ali mogel predvideti, da bi njihovo nepooblaščenno razkritje ali posredovanje tretjim osebam Izvajalcu lahko povzročilo škodo.

### **3. STORITVE KI JIH OPRAVLJA IZVAJALEC**

Izvajalec nastopa na trgu razvoja in implementacije informacijskih sistemov v logistiki. V okviru izvajanja svoje dejavnosti opravlja naslednje storitve:

- razvoj, dobava in prodaja licenc lastne Programske opreme,
- dobava in prodaja Standardne programske opreme,
- storitve implementacije dobavljene Programske opreme,
- uvajanje in izobraževanje uporabnikov pri Naročniku,
- vzdrževanje Programske opreme in podpora,
- svetovanje na področju informatike v logistiki,
- druge storitve v okviru izvajanja svoje dejavnosti.

### **4. PONUDBE IN SKLENITVE POGODB**

Vse pogodbe, naročila in dogovori so pravno zavezujoči le tedaj, ko jih podpiše zakoniti zastopnik Izvajalca oziroma od njega pisno pooblaščen oseb in zavezujejo le v vsakokrat podanem obsegu.

Ponudbe so načeloma spremenljive in Izvajalca ne zavezujejo, razen če je na Ponudbi navedeno, da je zavezujoča. Sodelavci Izvajalca ne smejo podajati izjav, ki bi odstopale od teh pogojev, razen če imajo za to pisno pooblastilo zakonitega zastopnika Izvajalca.

### **5. NAROČILO**

Izvajalec opravi storitve in morebitne dobave na podlagi vsebine pisnega naročila Naročnika, v katerem se slednji sklicuje na številko ustrezne Ponudbe oziroma predračuna. Pisno naročilo Naročnika Izvajalca zavezuje le, če ga Izvajalec pisno potrdi.

Telefonsko naročilo je veljavno le v primeru, če Izvajalec Naročniku pisno potrdi telefonsko naročilo.

V primeru, da ravna Naročnik v nasprotju s potrjenim naročilom ali sklenjeno Pogodbo, zlasti ob plačilni zamudi, se šteje, da je Izvajalec od izvedbe naročila odstopil, razen če tega izrecno ne izjavi drugače v pisni obliki.

O morebitnih naknadnih zahtevah po spremembah in razširitvah naročila se je treba dogovoriti v pisni obliki. Dodatne stroške, ki nastanejo zaradi zahtev po spremembah in razširitvah naročila, je Izvajalec upravičen zaračunati Naročniku. Iz istega razloga je Izvajalec upravičen tudi do zamika prvotno dogovorjenih terminov za izvedbo dobave in storitev po Pogodbi/naročilu.

Naročnik s pisnim naročilom oziroma s sklenitvijo Pogodbe potrjuje, da je Ponudbo, ki je predmet naročila, pregledal in da v njej opredeljene storitve in dobave ustrezajo njegovim zahtevam. Storitve in dobave, opravljene pred njihovo podrobnejšo določitvijo s Ponudbo, brez nje ali poleg nje, kot tudi storitve in dobave, ki so v svojem opisu opredeljene kot »variabilne«, se zaračunajo ločeno in po dejanski porabi časa, če se stranki ne dogovorita drugače.

Izvajalec opozarja in se izrecno sklicuje na to, da glede na današnje stanje tehnike ni možna izdelava programske opreme, ki bi bila popolnoma brez napak. Izvajalec zato glede programskih rešitev, ki jih izdelava in/ali dobava in/ali implementira, Naročnika opozarja, da bo njihova uporaba v skladu z uporabniškimi navodili in na priporočeni strojni in sistemski programski opremi ter v skladu s trenutno dobro prakso, privedla do enakih rezultatov kot uporaba teh programskih rešitev v testnem okolju na enaki strojni opremi in ob enakem naboru podatkov.

## 6. KIBERNETSKA VARNOST

Naročnik je zadolžen in odgovoren za ustrezno infrastrukturo ter za zagotavljanje ustrezne ravni varnosti informacijske infrastrukture (strojne in programske). Izvajalec ne prevzema odgovornosti za primere kibernetnega napada ali poskusa kibernetnega napada.

## 7. STANDARDNA PROGRAMSKA OPREMA

S Standardno programsko opremo pridobi Naročnik pravico do uporabe le-te za potrebe svoje poslovne dejavnosti v skladu z določili vsakokratnega proizvajalca Standardne programske opreme. Izvajalec jamči, da prenosu pravice do uporabe za potrebe Naročnikove poslovne dejavnosti na Naročnika ne nasprotujejo pravice tretjih. Šteje se, da Naročnik z naročilom Standardne programske opreme potrjuje, da se je pred sklenitvijo Pogodbe temeljito seznanil z naborom njenih funkcionalnosti.

V primeru dobave Standardne programske opreme ali v primeru, da so v Programsko opremo Izvajalca vključeni moduli ali operacijski sistemi drugih proizvajalcev, Izvajalec ne odgovarja za delovanje in/ali napake na tovrstni Standardni opremi oziroma modulih ali za napake, ki nastajajo zaradi tovrstne programske opreme.

Za Standardno programsko opremo veljajo jamstveni pogoji in garancije proizvajalca tovrstne programske opreme, Naročnik pa lahko uveljavlja zahteve le zoper proizvajalca predmetne programske opreme.

## 8. PROJEKTNO VODENJE

Projektna organiziranost, ki ustreza velikosti ter kompleksnosti projekta, kot tudi ustrezno projektno vodenje sta brezpogojni predpostavki za uspešno implementacijo relevantnih programskih rešitev. Obseg ter vsebina storitev Izvajalca in Naročnika na področju projektnega vodenja se določita v Pogodbi. Če ni drugače dogovorjeno, veljajo določbe iz Ponudbe in/ali naročila.

Obe pogodbeni stranki morata druga drugo vzajemno nemudoma obveščati o kakršnihkoli okoliščinah, ki bistveno ovirajo napredovanje projekta. To velja ne glede na to, ali se take okoliščine pojavijo v vsakokrat lastni sferi odgovornosti ali sferi odgovornosti druge pogodbene stranke ali tretjih strani. Pooblaščen predstavniki pogodbenih strank v takem primeru soglasno odločajo o smotrnih ukrepih, da bi se, kolikor je le možno, dosegel prvotni cilj projekta.

Izdelava organizacijskih konceptov in programov se izvede glede na vrsto in obseg zavezujočih informacij, dokumentacije ter pripomočkov, ki jih je Naročnik dal na voljo Izvajalcu. Naročnik se zavezuje, da bo skrbel za to, da bodo ob predhodno dogovorjenih terminih na lokacijah Naročnika na voljo ustrezno kvalificirani (so)delavci, naprave, prostori in/ali drugo. Naročnik opravi svoje sodelovanje na lastne stroške. Naročnik mora sodelovati pri sestavljanju funkcionalne specifikacije. Naročnik se zavezuje, da bo Izvajalcu omogočil internetni dostop do dobavljene Programske opreme in vso potrebno infrastrukturo, če je to potrebno za izvajanje naročila oz. Pogodbe.

V primeru, da Programska in/ali morebitna strojna oprema, ki jo dobavi Izvajalec, ne deluje tako, kot to določa funkcionalna specifikacija, ali da Izvajalec ne opravlja storitev v skladu s funkcionalno specifikacijo, mora Naročnik izvesti ustrezne ukrepe, in sicer se mora še posebno izogibati nastajanju ali povečevanju že nastale škode, zavarovati shranjene podatke, tekoče preverjati rezultate, ki jih javlja program, ter opredeliti in podrobno opisati motnje in napake, ki se pojavljajo v delovanju Programske ali strojne opreme ali pri storitvah, ki jih opravi Izvajalec. Ta podatkovni material mora zbrati tako, da je zapisan na nosilcih, ki so računalniško berljivi ter jih je mogoče rekonstruirati s sorazmerno majhnimi stroški.

Pogodbeni stranki se vzajemno zavezujeta, da v času trajanja Pogodbe ne bosta vplivala na (so)delavce nasprotne stranke, da bi le-ti prenehali z delom za nasprotno stranko, niti ne bosta pričela kakorkoli sodelovati s (so)delavci nasprotne stranke. Stranki se za primer kršitve te obveznosti dogovorita za pavšalno pogodbeno kazen v višini dvoletnih bruto prejemkov (so)delavca, ki jo mora stranka, ki je na delo (so)delavca nasprotne stranke vplivala ali pričela z njim kakorkoli sodelovati, plačati nasprotni stranki.

Da lahko Izvajalec hitro podpre Naročnika v primeru garancije ali siceršnje pomoči, se vzpostavi sistem za oddaljen dostop. Vsaka pogodbeni stranka nosi stroške, ki ob tem nastajajo v njenih prostorih (za strojno in programsko opremo, telefonsko povezavo itd.). Pooblaščen predstavniki pogodbenih strank

skupaj odločajo o načinu tehnične rešitve in o relevantnih varnostnih vidikih. Če Izvajalcu zaradi nerazpoložljivosti oddaljenega dostopa, za katerega odgovarja Naročnik, nastane škoda ali dodatni strošek, se lahko dodatni strošek Naročniku obračuna posebej. Izvajalec ne jamči za morebitno škodo zaradi nerazpoložljivosti oddaljenega dostopa.

## **9. PREVZEM**

Kot datum prevzema šteje datum produkcijskega zagona (»go-live«) sistema, tj. datum, ko končni uporabnik prične delati s sistemom. Z datumom prevzema preide na Naročnika odgovornost za nevarnost uničenja in poškodovanja.

## **10. CENE, DAVKI IN PRISTOJBINE**

Vse cene so, če ni navedeno drugače, v evrih (EUR) brez DDV in veljajo le za posamično predmetno naročilo. Cene ne vključujejo stroškov dobave, transporta, zavarovanja in namestitve ali kakršnihkoli posegov na opremi na lokaciji Naročnika, razen če ni v ponudbi navedeno drugače.

Ponudbena cena je oblikovana na osnovi posebnega cenika za posameznega Naročnika, v katerem je že vključen morebitni rabat in eventualni popusti ali cena, ki je z Naročnikom usklajena na osnovi pogajanj.

Prejeta naročila, ki jih Izvajalec potrdi, mora Izvajalec izvesti po ceni, ki je veljala v času naročila. Izvajalec ima pravico do spremembe cen, če Naročnik ne naroči storitev v roku opcije predračuna ali Ponudbe. Izvajalec ima pravico spremeniti ceno tudi v primeru kakršnekoli spremembe v količinah, načrtih, infrastrukturi, specifičnih lastnostih in v primeru drugih sprememb dogovora med Naročnikom in Izvajalcem.

Če se dejavniki, ki vplivajo na oblikovanje cene (npr. stroški dela, energije, Standardne programske opreme) v obdobju od oddaje naročila ali sklenitve Pogodbe do izvedbe naročila povečajo ali znižajo za več kot 5 %, si Izvajalec pridržuje pravico do prilagoditve cene v ustrezni višini.

Morebitni potni stroški, dnevnice, stroški prenočitve, bančnih garancij, delovnih vizumov in morebitnih pristojbin v zvezi s Pogodbo se Naročniku zaračunavajo posebej. Točna ureditev povračila teh stroškov je določena v Pogodbi ali v Ponudbi, drugače pa veljajo običajni standardi v skladu s slovensko poslovno prakso.

## **11. ROKI IN PRAVICA ODSTOPA**

Izvajalec si prizadeva, da se, kolikor je le mogoče, drži dogovorjenih rokov izpolnitve. Kot cilj postavljeni roki izpolnitve se lahko spoštujejo le, če Naročnik v celoti opravi vsa potrebna dela, izroči dokumentacijo, potrdi prejete funkcionalne specifikacije in izpolni svojo dolžnost sodelovanja.

Informativni dobavni roki so navedeni v Ponudbi oziroma predračunu Izvajalca. Rok dobave določita Izvajalec in Naročnik sporazumno ob vsakem posameznem naročilu.

Končni dobavni rok je določen v potrditvi naročila, ki jo Izvajalec pošlje Naročniku. Izvajalec odgovarja Naročniku za pravilno in pravočasno dobavo v primeru, ko Izvajalec pisno potrdi poslano pisno naročilo Naročnika.

Izvajalec ne odgovarja za zamude pri dobavi ter za zvišanja cen, do katerih pride zaradi napačnih, nepopolnih ali naknadno spremenjenih podatkov in informacij oziroma dokumentacije, ki jih da na voljo Naročnik. Dodatne stroške, ki bi nastali zaradi tega, krije Naročnik.

Vsaka od pogodbenih strank sme zaradi nepredvidljivih, nepričakovanih dogodkov, npr. višje sile, naravnih nesreč, izpadov/zamude dobaviteljev strank, na novo določiti roke.

## **12. PLAČILO**

Plačilni pogoji so navedeni v Ponudbi. Plačilo se izvede na transakcijski račun, naveden na fakturi, v roku plačila, ki je prav tako naveden na fakturi. Običajni plačilni rok je 15 dni od izdaje računa. Šteje se, da je plačilo izvršeno, ko je denar na računu Izvajalca.

Izvajalec ima pri zamudah plačil pravico zaračunati zakonske zamudne obresti in vse stroške, ki jih ima v povezavi z izterjavo plačila. Prav tako si Izvajalec pridržuje pravico, da ne izpolni oziroma dobavi ostalih naročil in/ali delov naročil, brez obligacij ali posledic zaradi neizpolnitve obveznosti, ki izhajajo iz Pogodbe ali Ponudbe, na osnovi ostalih odprtih naročil.

Spoštovanje dogovorjenih plačilnih rokov predstavlja bistveni pogoj za to, da Izvajalec izvede dobave oziroma izpolni pogodbe.

Če Naročnik ne spoštuje plačilnih pogojev ali so Izvajalcu znane okoliščine, ki po njegovem mnenju lahko privedejo do zmanjšanja kreditne sposobnosti Naročnika, sme Izvajalec zahtevati vnaprejšnje plačilo za še neizpolnjene dobave. Plačila se izpolnijo že z neposrednim plačilom Izvajalcu.

Če je do Naročnika odprtih več terjatev, se Naročnikova plačila poračunajo z vsakokrat najstarejšo terjatvijo. Vedno pa se najprej poračunajo morebitni stroški, potem obresti in nazadnje glavna terjatev.

Naročnik sme kompenzirati obveznosti do Izvajalca le s svojimi priznanimi in pravnomočno ugotovljenimi terjatvami do Izvajalca. Na blagu, izdelkih, ter na dokumentaciji, namenjeni Naročniku kot uporabniku, si Izvajalec pridržuje lastninsko pravico do popolnega plačila.

### **13. ODSTOP TERJATEV**

S sprejetjem teh Pogojev se Naročnik zavezuje, da tretjim osebam ne bo odstopil nobene terjatve do Izvajalca brez njegove predhodne pisne potrditve.

### **14. OBVESTILA**

Pogodbeni stranki soglašata, da štejejo za pisna tudi sporočila prek elektronske pošte.

### **15. AVTORSKE PRAVICE IN PRAVICE UPORABE**

Naročnik se zavezuje, da bo spoštoval vse intelektualne pravice Izvajalca.

Vsa Programska oprema, ki jo je za Naročnika razvil in dobavil Izvajalec, je avtorsko delo Izvajalca, ter kot taka varovana po Zakonu o avtorski in sorodnih pravicah Republike Slovenije. Z morebitnim sodelovanjem pri izdelavi Programske opreme Naročnik ne pridobi nobenih pravic do te Programske opreme.

Izvajalec je izključni lastnik in nosilec vseh pravic intelektualne lastnine na dobavah in implementacijah ter na vseh bodočih priredbah, dograditvah ali prilagoditvah, kar med drugim vključuje, a ni omejeno na programsko opremo, slike, fotografije, animacije, video, avdio, glasbo, besedila in vse drugo, povezano s projektom, vključno s pripadajočo programsko in uporabniško dokumentacijo.

Če s Pogodbo ni dogovorjeno drugače, pridobi Naročnik s plačilom zadnjega obroka pogodbene cene, za Programsko opremo neprenosljivo, neizključno dovoljenje za uporabo avtorskega dela za namen podpore logističnim procesom Naročnika in sicer za čas trajanja uporabe Programske opreme, kot je le-ta določen s Pogodbo. Morebitno teritorialno omejitev dovoljenja za uporabo Programske opreme bosta stranki podrobneje uredili s Pogodbo.

Opisana pravica uporabe (licenca) Naročniku ne daje pravice kopiranja, spreminjanja, distribuiranja Programske opreme, prav tako je ni dovoljeno dajati v najem, posojati, dajati v zakup, uporabljati za nadaljnjo prodajo ali z njeno pomočjo in/ali s pomočjo povratnega inženirstva ponujati ali prodajati storitve tretjim osebam. Vsakršno omogočanje uporabe tretjim osebam je v skladu z Zakonom o avtorskih in sorodnih pravicah izključeno.

V primeru kršitev pravic intelektualne lastnine Izvajalca in/ali ob uporabi storitev oz. Programske opreme v nasprotju z namenom, za katerega so bile dobavljene, ima Izvajalec pravico preklicati vse pravice uporabe storitev oz. Programske opreme in zahtevati povrnitev škode, pri čemer je v takšnem primeru treba plačati popolno odškodnino.

### **16. ODGOVORNOST ZA NAPAKE, GARANCIJA**

Garancijsko obdobje za brezhibno delovanje nameščene Programske opreme je 1 (eno) leto od datuma prevzema. Naročnik mora Programsko opremo uporabljati kot dober gospodarstvenik in v skladu z navodili Izvajalca.

Izvajalec se zavezuje v času trajanja garancijskega obdobja brezplačno odpraviti vse napake v delovanju dobavljene Programske opreme. Pogoji za odpravo napak iz prejšnjega stavka je ustrezen dostop do strežnika (po dogovorjeni specifikaciji).

V garancijskem obdobju bo Izvajalec brezplačno testiral in po prejemu obvestila o napaki v delovanju Programske opreme, ki jo je Naročnik prevzel, le-to v dogovorjenih rokih odpravil. Za napako, ki jo brezplačno v času garancijskega roka odpravi Izvajalec, se šteje funkcionalno delovanje Programske opreme, ki je neskladno z v Ponudbi opredeljenimi specifikacijami, ali s specifikacijami, o katerih sta se pogodbeni stranki dogovorili kasneje.

V primeru dvoma o napaki v Programski opremi velja pravilo, da je programska napaka tista napaka, ki se pokaže z isto aplikacijo in istimi podatki tudi v drugem ekvivalentnem okolju. O programski napaki ne moremo govoriti, če je do težave prišlo zaradi napačnih nastavitvev strojne opreme, nezanesljivega delovanja operacijskega sistema, polnega diska, fizično pokvarjene podatkovne datoteke, prisotnosti računalniškega virusa, posega nepooblaščenih oseb, nepravilne uporabe programskega paketa, nepravilnih nastavitvev programskega paketa s strani uporabnika, elementarne nesreče (poplava, ogenj, potres, strela, itn.), napetostnih sunkov, po preselitvi ali nove namestitve programske opreme na drugem računalniku. Če Naročnik pomotoma ter brez primerne ugotovitve in dokumentacije zatrjuje, da obstajajo pomanjkljivosti ali napake, in če s tem nastanejo Izvajalcu dodatni stroški, se le-ti obračunajo posebej.

Ugovor Naročnika v zvezi z jamčenjem in garancijo ugasne pri Naročnikovih posegih, popravilih ali poskusih popravil ter tudi v primeru, če to stori nepooblaščen tretja oseba. Izvajalec bo zagotovil svetovanje, pomoč, odpravo napak in motenj, za katere odgovarja Naročnik, kot tudi siceršnje spremembe ter dopolnitve proti plačilu. To velja tudi za odpravo napak, če sta Naročnik sam ali tretja oseba spremenila ali dopolnila Programsko opremo, ali vanj posegla kako drugače.

V primeru, da so v Programsko opremo Izvajalca vključeni moduli ali operacijski sistemi drugih proizvajalcev, Izvajalec ne odgovarja za delovanje tovrstne programske opreme in/ali za napake na Programski opremi Izvajalca, ki nastajajo zaradi tovrstne programske opreme.

Za strojno opremo, Standardno programsko opremo in drugo dobavljeno blago velja garancija, ki jo ponuja dobavitelj opreme oziroma blaga, razen če ni dogovorjeno drugače. Morebitni drugačni dogovor mora biti sklenjen v pisni obliki.

Odzivni čas za intervencijo sledi načelu obligacije truda (ti. »best effort«). V primeru, da želi Naročnik skrajšati odzivni čas za intervencijo, lahko z Izvajalcem podpiše pogodbo o vzdrževanju in podpori, kjer se pogoji servisiranja dogovarjajo in stroškovno ocenijo za vsakega Naročnika individualno.

Izvajalec ne prevzema nobenih (dodatnih) obveznosti v zvezi z vzdrževanjem Programske opreme, oziroma ponujanjem interventnega stanja pripravljenosti (»stand-by«). Morebitni posegi zunaj garancijskega roka se dogovorijo s pogodbo o vzdrževanju in podpori.

## **17. VZDRŽEVANJE IN PODPORA**

Izdelava Programske opreme in njeno vzdrževanje ter podpora sta ločena posla. Po prevzemu Programske opreme lahko sledi nadaljnje svetovanje prek vzdrževanja in podpore.

Za vzdrževanje Programske opreme, podaljšanje garancije, zagotavljanje interventnega stanja pripravljenosti (»stand-by«) in obseg storitev, ki naj jih v zvezi s tem opravi Izvajalec, se pripravi posebna Ponudba oziroma se lahko sklene posebna Pogodba.

Ponudba in/ali pogodba o vzdrževanju in podpori se lahko sklene za obdobje 10 (desetih) let. Na željo stranke se lahko vzdrževanje in podpora podaljšata še za 2 (dve) leti ob pogoju sklenitve nove pogodbe o vzdrževanju in podpori, s katero se pogoji servisiranja dogovorijo in stroškovno ocenijo na novo. Pogoji servisiranja in cena se lahko spremenijo tudi v obdobju trajanja pogodbe, in sicer v primeru kakršnekoli spremembe v količinah, načrtih, infrastrukturi, specifičnih lastnostih in v primeru drugih sprememb dogovora med Naročnikom in Izvajalcem, ali če se spremenijo dejavniki, ki vplivajo na oblikovanje cene (npr. stroški dela, energije ali surovine).

Izvajalec po preteku 12 (dvanajstih) let od prevzema Programske opreme zanjo ne ponuja več vzdrževanja, niti ne zagotavlja posodabljanja (»End of Service«).



## **18. SPREMENJENE OKOLIŠČINE**

Če po sklenitvi Pogodbe nastanejo okoliščine, ki Izvajalcu otežujejo izpolnitev njegovih obveznosti po Pogodbi ali če se zaradi njih ne da doseči pogodbenega namena, v obeh primerih pa v tolikšni meri, da naročilo/Pogodba očitno ne ustreza več pričakovanjem pogodbenih strank, lahko Izvajalec odstopi od pogodbe brez odpovednega roka.

## **19. VARSTVO PODATKOV IN VAROVANJE POSLOVNE SKRIVNOSTI**

Obe pogodbeni stranki se zavezujeta, da v času trajanja te Pogodbe ali po njenem prenehanju tretjim osebam ne bosta posredovali podatkov o vsebini njunih pogodbenih dogovorov in nobene interne informacije ali Zaupnih informacij o nasprotni pogodbeni stranki, s katerimi bi bili seznanjeni na podlagi sodelovanja. Takšne Zaupne informacije bosta varovali in ohranjali kot poslovno skrivnost. Za poslovno skrivnost štejejo tudi specifikacije, skice, sheme, izračuni, formule, navodila, spiski, dopisi, zapisniki, pogodbene listine in drugi podatki v materializirani ali nematerializirani obliki.

Če obstaja možnost, da se kateri od strank povzroči občutna škoda zaradi izdaje poslovne skrivnosti tudi po prenehanju pogodbenega razmerja, se Zaupne informacije še naprej ohranjajo kot poslovna skrivnost, v vsakem primeru pa še najmanj 5 (pet) let po prenehanju pogodbenega razmerja. Stranka zaradi kršenja poslovne skrivnosti po tej določbi odškodninsko odgovarja za materialno in nematerialno škodo.

Prenehanje veljavnosti pogodbenega razmerja iz kateregakoli razloga ne vpliva na pravice in dolžnosti iz te točke.

## **20. ODŠKODNINSKA ODGOVORNOST**

Izvajalec ne odgovarja za izgubljeni dobiček in/ali druge premoženjske in nepremoženjske škode Naročnika. Opisana omejitev odgovornosti odpade, če se škoda povzroči namenoma ali iz velike malomarnosti.

Izvajalec ne odgovarja za posredno škodo. Izvajalec ne odgovarja za izgubo podatkov. Izvajalec ne odgovarja za nikakršno škodo, ki bi nastala Naročniku kot posledica Naročnikovih zamud pri izpolnjevanju pogodbenih obveznosti, še posebej zaradi nepravilnih ali netočnih podatkov, specifikacij, projektov ali katerihkoli drugih informacij, ki jih zagotovi Naročnik, in ima pravico od Naročnika zahtevati povračilo vseh morebitnih stroškov, izgub ali škode, ki bi mu s tem nastali. Naročnik je dolžan poskrbeti za primerno zavarovanje podatkov in varnostno kopiranje.

Izvajalec ne odgovarja za škodo, ki bi Naročniku nastala zaradi ravnanja tretje osebe ali neposredno ali posredno preko Izvajalca (npr. z vnosom virusa v sistem, s sabotazo, kibernetiskim napadom ipd.).

Izvajalec in Programska oprema nista odgovorna za varnost ljudi in opreme – varnostne funkcije morajo v vseh primerih zagotavljati posamezni podsistemi za avtomatizacijo.

V nobenem primeru pa Izvajalec ne odgovarja za škodo, ki bi presejala višino prejetih zneskov na podlagi naročila Naročnika.

## **21. KRAJ IZPOLNITVE, KRAJEVNA PRISTOJNOST SODIŠČA**

Za spore med pogodbenima strankama je pristojno sodišče Republike Slovenije, in sicer sodišče v Ljubljani. Če ni drugače dogovorjeno, veljajo med strankama izključno pravila slovenskega obligacijskega prava, ki veljajo za gospodarske pogodbe, tudi če se naročilo izvaja v tujini. Izključena je uporaba Konvencije Združenih narodov o pogodbah o mednarodni prodaji blaga.

## **22. VELJAVNOST**

Ti Pogoji veljajo od 01. 04. 2021.



