

Opći uslovi održavanja – programska oprema

I. OPĆE ODREDBE

1. Uvodne odredbe

Izvođač općih uslova održavanja je ŠPICA SYSTEMS d.o.o., Pijačna 6, 71000 Sarajevo (u nastavku: Izvođač).

Opći uslovi održavanja Izvođača uređuju odnose između Izvođača i korisnika s obzirom na usluge održavanja sistema (mašinske i programske opreme) koje nudi Izvođač.

Uslovi održavanja su korisniku dostupni na web stranici www.spica.ba

2. Značenje izraza

1. Opći uslovi održavanja (u nastavku OOU) su uslovi Izvođača usluga održavanja Sistema kod korisnika.
2. Izvođač je Špica Systems d.o.o.
3. Korisnik je fizičko ili pravno lice, koja na temelju ugovora o održavanju koristi usluge Izvođača.
4. Održavanje je skup aktivnosti Izvođača, koje su namijenjene očuvanju korisničkog sistema u dobrom stanju
5. Mašinska oprema su aparati i elementi koji zajedno sa programskom opremom čine sistem i koji su tačno naznačeni u ugovoru o održavanju
6. Programska oprema su programi i programski elementi koji zajedno sa mašinskom opremom čine sistem i koji su tačno naznačeni u ugovoru o održavanju
7. Sistem je skup međusobno povezane i međusobno zavisne mašinske i programske opreme, koja radi povezano i čini funkcionalnu cjelinu.
9. Cjenovnik usluga je trenutno važeći cjenovnik Izvođača. Određuje visinu i način plaćanja usluga Izvođača, i dostupan je na web stranici.
10. Ugovor o održavanju je dogovor između Izvođača i korisnika sa kojim se dogovara odnos za održavanje sistema korisnika.
11. Ugovorna vrijednost opreme je cjelokupna vrijednost opreme na dan potpisa ugovora o održavanju, pri čemu se poštuje cijena nove opreme.
12. Incident je događaj, koji onemogućava ili uveliko otežava korištenje i rad opreme.
13. Tehnička podrška je pomoć korisniku pri korištenju opreme (savjeti i odgovori na pitanja), koje Izvođač nudi na udaljen način u vidu pismene korespondencije.
14. Preventivno održavanje je redovno održavanje opreme sa unaprijed određenim aktivnostima.
15. Korektivno održavanje je održavanje opreme, koje se odnosi na pojedinačni incident, te se izvodi na zahtjev korisnika.
16. Vrijeme odaziva je vrijeme potrebno da Izvođač započne korektivne aktivnosti od trenutka prijave incidenta.
17. Vijek trajanja opreme je očekivano trajanje opreme, određen od proizvođača. Za to vrijeme proizvođač garantuje dostupnost rezervnih materijala i opreme.
18. Komercijalna nadogradnja opreme, je nadogradnja licence programske opreme, tj. softwera iz starije na noviju verziju (npr. iz verzije 10 na verziju 11), koja se nudi kao proizvod (sa pripadajućom cijenom).
19. Servisna nadogradnja opreme, je nadogradnja programske opreme, namijenjena otklanjanju bugova/greški (service release, maintenance patch), koju proizvođač ponudi korisnicima besplatno.
20. Elektronska pošta podrške je adresa Izvođača, na koju korisnik može prijaviti incident: support@spica.ba.

21. Naknada za održavanje je paušalna naknada usluge održavanja, i određuje se u zavisnosti od vrijednosti opreme koju održava Izvođač.
22. Troškovi održavanja su troškovi usluga Izvođača, i svi povezani troškovi, koji nisu pokriveni kroz naknadu za održavanje. Troškovi se zaračunavaju posebno.
23. Radni dan je svaki radni dan od ponedjeljka do petka, osim dana koji su određeni kao slobodni na teritoriji sjedišta Izvođača.

3. Korištenje OUO

Odnos između Izvođača i korisnika pored važećih propisa određuje i ugovor o održavanju, čiji sastavni dio je i OUO i cjenovnik usluga.

OUO se može dopuniti u skladu sa posebnim pismenim dogovorom između ugovorenih strana. Izvođač će sve korisnike obavijestiti o novostima ili ukidanjima preko svoje internet stranice, ili preko neposredne obavijesti korisnicima. OUO i cjenovnik usluga su objavljeni na internet stranici Izvođača. Korisnik ima mogućnost da se upozna sa njihovim sadržajem u svakom trenutku. Korisnik sa potpisivanjem ugovora o održavanju potvrđuje da je saglasan sa OUO i cjenovnikom usluga, te prihvata sve obaveze iz tog naslova. Korisnik pri komuniciranju sa Izvođačem mora koristiti sljedeće obrasce, koji su kao prilog dio ovoga OUO i njegov sastavni dio:

1. Obrazac A – prijava incidenta
2. Obrazac B – zahtjev za tehničku podršku
3. Obrazac C – lista kontak osoba

II OBAVEZE IZVOĐAČA

1. Predmet održavanja

Predmet održavanja je oprema, za koju je ugovor sklopljen. Održavanje pokriva sljedeće aktivnosti:

- Tehnička podrška
- Preventivno održavanje
- Korektivno održavanje
- Nadogradnja programske opreme
- Prilagođavanje programske opreme po želji kupca
- Produženje garancije na tehničku opremu.

2. Početak održavanja

Održavanje počinje sa početkom prvog kalendarskog mjeseca korištenja opreme po potpisu ugovora za održavanje.

3. Kontakt osobe

Korisnik određuje odgovorne osobe, koje će biti zadužene za tehničku komunikaciju sa Izvođačem pri prijavi incidenta i tehničku podršku.

4. Radno vrijeme

Radno vrijeme Izvođača je svaki radni dan od 8.00 do 16.30 sati. U to vrijeme Izvođač garantuje početak izvođenja održavanja. U slučaju da se započeto održavanje mora nastaviti poslije zaključenja radnog vremena, Izvođač garantuje produženje aktivnosti najmanje 1 sat poslije kraja redovnog radnog vremena.

Rad izvan radnog vremena se određuje po trenutno važećem cjenovniku, i posebno se obračunava.

5. Tehnička podrška

Izvođač nudi svoju tehničku pomoć na području korištenja opreme za sve svoje korisnike. Zahtjev za tehničku podršku korisnik mora poslati u pismenom obliku pravoj kontaktnoj osobi. Zahtjev sadrži sve podatke propisane u Obrazcu B. Izvođač će ponuditi svoju tehničku podršku u obliku pismenog odgovora (fax, elektronska pošta) u najkraćem roku, najkasnije u roku 5 radnih dana po prijemu zahtjeva. Izvođač će na zahtjev kontaktne osobe korisnika kontaktirati i telefonski, ako za to bude potrebno. Po želji korisnika, Izvođač će ponuditi tehničku podršku i na lokaciji korisnika. Takav oblik tehničke podrške nije pokriven kroz naknadu za održavanje, te se obračunava posebno po trenutno važećem cjenovniku.

6. Preventivno održavanje

Izvođač se obvezuje na jedan preventivni pregled i analizu stanja godišnje. Na temelju pregleda će korisniku pripremiti izvještaj, u kojem će korisnika izvjestiti o stanju opreme, na moguće nedostatke i posebne uslove:

- Zastarjelost opreme (vijek trajanja opreme), mogućnost nadogradnje
- Dotrajalost opreme (istek vijeka trajanja tehničke opreme) ili istrošenost
- Neodgovarajuća ili zastarjela računalna infrastruktura, na kojoj djeluje sistem (server, mreža, komunikacija)
- Nepravilno korištenje opreme
- Slabo osposobljavanje korisnika
- Ostali nedostaci, koji otežavaju korištenje ili dobru praksu
- Potreba za nadogradnjom opreme (veći broj korisnika, proširenje računalne infrastrukture, potrebne nadogradnje).

Izvođač će pri planiranju pregleda, obavijesti korisnika o svojim namjerama. Korisnik je dužan omogućiti uslove za pregled sistema u roku od 30 dana. U slučaju da korisnik nije omogućio pregled sistema, računat će se da je pregled odrađen.

7. Korektivno održavanje

Korisnik će izvršiti korektivne aktivnosti na osnovu korisničke prijave, svaki put pojedinačno za svaki incident.

Prijavu incidenta korisnik šalje po dogovorenom procesu, prijava mora sadržavati sve podatke propisane Obrazcem A. Prijavljeni incident će Izvođač voditi prioriterno, pred ostalim korisnicima koji nemaju potpisan ugovor o održavanju. Izvođač će započeti aktivnosti za otklanjanje poteškoća najkasnije u roku od 12 sati od prijave, uz poštivanje radnog vremena Izvođača. Održavanje se započinje sa konkretnim aktivnostima, i završava sa otklanjanjem prijavljenih poteškoća, ili sa saznanjem da otklanjanje teškoće nije moguće, ili se ne može odraditi ekonomično, te sa potpisom odgovarajuće dokumentacije (radni nalog, otpremnica).

Izvođač zadržava pravo, da aktivnosti održavanja na početku odradi remotely/na daljinu (telefon, e-mail, TeamViewer i sl.).

8. Nadogradnja programske opreme

Izvođač nudi korisnicima sve komercijalne nadogradnje programske opreme drugih proizvođača po jednakim ili boljim uvjetima, koje javno nude drugi proizvođači (preporučena cijena, objavljena cijena). Za programsku opremu vlastite proizvodnje, izvođač će korisniku ponuditi sve komercijalne i servisne nadogradnje u potpunosti besplatno.

Ponuda se nanaša na novu licencu/verziju programa, i ne pokriva troškove instalacije, koji se obračunaju po izvršenoj instalaciji.

9. Prilagođavanje programske opreme, razvoj po mjeri

Na zahtjev korisnika, izvođač nudi uslugu razvoja i prilagođavanje programske opreme potrebama korisnika (po narudžbi i specifikacijama korisnika).

Glede na tim programske opreme, ne postoje dodatna ograničenja, i razvoj je moguć na više načina:

- Prilagođavanje sa promjenom originalnog programa/koda
- Prilagodba i razvoj vanjskih modula/aplikacija
- Integracija – usklađivanje unosa i izvažanja podataka, razvoj dodatnih podatkovnih veza (custom data links)
- Razvoj posebne varijante standardnog programa.

Izvođač se obavezuje, da će korisniku pripremiti pismenu ponudu za razvoj po mjeri, najkasnije u roku 30 dana od zaprimanja pismene specifikacije želja i potreba korisnika. Izvođač zadržava pravo, da zahtjeva nadopunu specifikacije, ako za to postoji potreba, ili da specifikaciju odbije sa svojim stručnim mišljenjem.

Razvoj po mjeri se uređuje sa posebnim ugovorom.

10. Produžena garancija

Izvođač priznaje produženje garancijskog roka opreme vlastite proizvodnje na cijeli vijek trajanja te opreme. Garancija traje odvojeno za svaki dio opreme, obzirom na njihovu garancijsku izjavu, vijek trajanja i datum nabavke.

11. Ostale obaveze Izvođača

Izvođač se obavezuje:

- Da će izvršiti održavanje i u slučaju da uzrok poteškoće nije poznat ili ga se ne može utvrditi
- Da će osigurati sve potrebne rezervne dijelove potrebne za održavanja za vrijeme vijeka trajanja opreme
- Da će pristupiti otklanjanju poteškoća i u slučaju da je vijek trajanja opreme istekao
- Da će skupljati sve poslovno-tehničke podatke o opremi, koji su potrebni za efikasno izvođenje održavanja
- Da će korisnike obavijestiti o svim novostima, koje omogućavaju ekonomičnije i efikasnije korištenje opreme i sistema

12. Dodatne pogodnosti za korisnika

Svaki korisnik, kao dodatnu pogodnost dobija 20% popusta na usluge i rad, koji su obavljani na temelju ugovora o održavanju, i na sve rezervne dijelove, koji su dostavljeni po istom ugovoru. Popusti se odnose na trenutno važeći cjenovnik, te se ne odnose na naknadu na održavanje.

13. Ograničenja

Izvođač ne odgovara za moguću štetu, koja bi nastala prestankom rada opreme ili sistema, nezavisno od vrste ili visine nastale štete. Također, Izvođač ne odgovara za podatke, koje korisnik drži skupa sa

opremom. Zaštita podataka, redovno arhiviranje i održavanje podataka se odnosi na korisnika. Izvođač ne odgovara za uspješno održavanje opreme, kojoj je istekao vijek trajanja. U bilo kojem primjeru, odšteta koju Izvođač mora platiti korisniku zbog nastale štete i u vezi sa izvođenjem ugovora o održavanju ne smije prelaziti ugovornu vrijednost opreme. Izvođač zadržava pravo da za izvođenje održavanja angažuje podizvođače, i Izvođač je odgovoran za njihov rad.

III OBAVEZE KORISNIKA

1. Naknada za održavanje

Korisnik plaća naknadu Izvođaču, i u nju je uključeno:

- Tehnička podrška na udaljen način i u dogovorenom vremenskom roku
- Jedan preventivni pregled godišnje
- Spremnost Izvođača da ponudi korektivno održavanje u dogovorenom vremenskom roku
- Nadogradnja programske opreme vlastite proizvodnje
- Produžena garancija na opremu vlastite proizvodnje na vijek trajanja opreme
- Popust na usluge održavanja

Godišnji trošak održavanja je 24% od kupoprodajne vrijednosti programske opreme, i 8% kupoprodajne vrijednosti strojne opreme. U slučaju proširenja, nadogradnje ili sličnih promjena u vrijednosti opreme koja se održava, naknada se povećava. Povećanje stupa na snagu sa prvim danom mjeseca, nakon što promjena postane operativna.

U slučaju promjena, koje smanje vrijednost opreme, se naknada za održavanje smanji, ali do vrijednosti minimalnog iznosa. Svi iznosi su bez PDVa.

2. Troškovi održavanja

Sve usluge i troškovi povezani sa održavanjem opreme, koji nisu pokriveni kroz ugovor o održavanju, se korisniku obračunavaju posebno. Najčešći troškovi su:

- Rad na lokaciji korisnika (sati), osim u slučaju garancijske popravke
- Kilometraža
- Vrijeme potrebno za prijevoz do lokacije
- Tehnička podrška na lokaciji korisnika
- Potrošni materijal
- Rezervni dijelovi, koji nisu pokriveni garancijom

Troškovi održavanja se obračunaju po trenutno važećem cjenovniku, i uz obračun dogovorenih popusta. Za dodatne troškove, Izvođač izdaje poseban račun. Rok plaćanja je 15 dana od izdavanja računa.

3. Prigovor korisnika i privremeno zaustavljanje održavanja

Korisnik ima pravo uložiti prigovor na račun Izvođača u roku 8 dana od prijema računa. U slučaju da prigovor nije uloženi na vrijeme, račun se tretira kao ispravan, te ga je korisnik dužan izmiriti. Korisnik također može uložiti prigovor na odrađenu uslugu, gdje vrijede isti uslovi. Prigovor se podnosi u pismenom obliku, lično ili na adresi Špica System d.o.o., ili na e-mail podrške. Izvođač ima obavezu da na svaki prigovor odgovori u roku 8 dana od prijema. Prigovor na izdati račun ne zadržava obavezu plaćanja po tom računu. U slučaju da je prigovor utemeljen, Izvođač je dužan isplatiti razliku.

U slučaju da korisnik kasni pri plaćanju naknade za održavanje, u razdoblju dužem od 45 dana, ili da kasni pri plaćanju troškova održavanja, u razdoblju dužem od 90 dana, sve obaveze Izvođača iz ovog ugovora privremeno se obustavljaju. Ta praksa će trajati do dana poravnjanja svih obaveza korisnika.

4. Ostale obaveze korisnika

Svi podaci iz ugovora i podaci poslovnog ili tehničkog značaja se drže kao poslovna tajna.

Korisnik se obavezuje da će:

- Osigurati korištenje opreme u skladu sa uputama Izvođača ili proizvođača
- Sve promjene konfiguracije raditi uz obavijest Izvođaču
- Izvođača redovno i na vrijeme u pismenom obliku obavijestiti o svim problemima i greškama na opremi i sistemu
- Opremu osigurati od neovlaštenih, nekvalifikovanih i zlonamjernih aktivnosti
- Održavanje opreme omogućiti samo Izvođaču (osim u primjeru da Izvođač nije u mogućnosti da izvršava svoje ugovorne obaveze)
- Izvođaču omogućiti pristup i izvan svoga radnog vremena, u skladu sa svojim sigurnosnim mjerama
- Koristiti potrošni materijal u skladu sa uputama proizvođača ili Izvođača

IV ZAVRŠNE ODREDBE

1. Prestanak ugovornog perioda

Ugovor mogu prekinuti obje ugovorne strane, sa prethodnom pismenom obaviješću i sa rokom otkazivanja od 60 dana. Ugovor prestaje važiti istekom kalendarskog mjeseca u kojem je prošao rok otkazivanja.

Korisnik mora u slučaju prestanka ugovornog odnosa Izvođaču izmiriti sve obaveze nastale do dana prestanka ugovornog odnosa.

2. Promjene i dopune općih uslova održavanja

Izvođač može promijeniti, dopuniti ili prihvatiti nove opće uslove održavanja, koji u potpunosti ili djelimično nadopunjuju ove opće uslove. O tome će obavijestiti korisnika, najmanje 90 dana prije predloženog dana početka ugovora sa promijenjenim novim OUO.

Korisnik koji ne želi prihvatiti promjene, dužan je u roku 30 dana od primitka obavijesti iz prethodnog stava, otkazati ugovor o održavanju. U slučaju da ne dođe do otkazivanja, automatski počinju vrijediti novi OUO.

3. Početak valjanosti OUO

Ovi opći uslovi održavanja počinju vrijediti od 01.02.2017.

Sarajevo, 01.02.2017.