

UGOVOR O ODRŽAVANJU INFORMATIČKE OPREME

UGOVOR BR.

SKLOPLJEN IZMEĐU:

SERVIS

- , 10104 Zagreb

(u daljnjem tekstu *SERVIS*) kojeg zastupa:

Robin Ivetić

i

KORISNIK

-

(u daljnjem tekstu: *KORISNIK*) kojeg zastupa :

.....

1. PREDMET UGOVORA

Predmet ugovora je održavanje strojne (Hardware) i programske (Software) opreme definirane u prilogima ovog ugovora u cilju normalne funkcionalnosti opreme.

2. ODRŽAVANJE STROJNE OPREME

Servis će u vrijeme trajanja ovog ugovora održavati strojnu opremu iz Priloga I ovom ugovoru i obavljati slijedeće radove:

2.1. PREVENTIVNO ODRŽAVANJE

Servis će obavljati preventivno održavanje prema standardima proizvođača u kojima je specificirana učestalost preventivnog održavanja i vrstu radova koje preventivno održavanje obuhvaća.

Plan preventivnog održavanja određivat će Servis i Korisnik zajedno. Ukoliko se ne utvrdi plan preventivnog održavanja Servis se obavezuje da ovaj vid održavanja obavi **jednom mjesečno**. Svako preventivno održavanje mora biti registrirano radnim nalogom servisera koji ovjerava Korisnik.

2.2. OTKLANJANJE KVAROVA

2.2.1. Servis će izvršiti uslugu popravka na osnovu Korisnikove prijave kvara.

2.2.2. Odzivno vrijeme iznosi do **2 radnih sati**, unutar radnog vremena Servisa, od trenutka prijave kvara.

Prijava kvara definirana je od trenutka usmene ili pismene obavijesti o kvaru Servisu.

2.2.3. Servis će nakon isteka odzivnog vremena vršiti kontinuiranu akciju u ugovorenom vremenu do otklanjanja kvara, i u tome će uključivati odgovarajuće nivoe tehničke pomoći. Servis će Korisnika stalno obaviještavati o stanju opreme i statusu rezervnih dijelova.

2.2.4. Popravak će uključivati zamjenu onih dijelova za koje Servis smatra da je neophodna i biti će izvršena u skladu

sa postojećim postupcima proizvođača i uputstvima za održavanje.

2.2.5. Servis će u radu upotrebljavati originalne rezervne dijelove proizvođača. Obračun i plaćanje utrošenih rezervnih dijelova vršit će se prema redovnom cjeniku servisera. Utrošene dijelove serviser će pravdati radnim nalogom ovjerenim od strane korisnika.

Svi zamijenjeni rezervni dijelovi ostaju vlasništvo korisnika, ukoliko se korisnik i serviser ne dogovore o njihovom otkupu.

Za dijelove koje je korisnik dobio mimo Servisa ili bez prethodnog upoznavanja Servisa, serviser ne preuzima nikakvu odgovornost bilo u pogledu adekvatnosti, bilo u pogledu kvalitete.

Korisnik gubi pravo na garanciju ukoliko je došlo do bilo kakvog posizanja u opremu od strane neovlaštene osobe.

2.2.6. Servis ni u kojem slučaju ne preuzima odgovornost za štetu koja bi nastala zbog ispada prilikom izvođenja aplikativnih programa.

2.2.7. Cijenom održavanja ne pokriva se otklanjanje kvarova, odnosno zamjena dijelova u opremi, koje je potrebno zbog:

- nesreće, aljkavosti ili nepravilne upotrebe opreme za koju je odgovoran Korisnik,
- odstupanja od uvjeta navedenih u točki 7.2. ovog ugovora,
- neuobičajenih fizičkih, magnetskih, električnih ili sličnih udara iz okoline,
- više sile i sličnih nepredvidivih događaja.

Sve usluge s tim u svezi zaračunavaju se na osnovu potpisanog radnog naloga.

2.3. PREMJEŠTANJE OPREME I PROMJENA KONFIGURACIJE OPREME

- 2.3.1. Korisnik će o svakom namjeravanom premještanju opreme obavijestiti Servis 14 dana unaprijed. Ako su ispunjeni svi uvjeti za premještanje opreme, u skladu sa odredbama točke 7.2., Servis će izvršiti deinstalaciju i ponovnu instalaciju opreme na novom mjestu u dogovorenom roku. Na želju Korisnika Servis je dužan nadgledati utovar i istovar opreme.
Za sve usluge u vezi toga Servis će prethodno izdati predračun shodno standardima proizvođača za deinstalaciju i instalaciju opreme.
- 2.3.2. Promjena konfiguracije opreme, koja je predmet ovog ugovora može se izvršiti samo uz upoznavanje Servisa.
- 2.3.3. Ugovorne stranke su suglasne da će se promjena konfiguracije opreme i cijena održavanja unijeti kao novi prilog ovom ugovoru, na osnovi kojeg se obračunavaju međusobne obveze.

3. ODRŽAVANJE PROGRAMSKE OPREME

Servis će u vrijeme trajanja ovog ugovora održavati programsku opremu iz priloga br. I ovog ugovora i obavljati slijedeće radove:

3.1. PREVENTIVNO ODRŽAVANJE

Servis će obaviti preventivno održavanje prema planu preventivnog održavanja. Ukoliko se ne utvrdi plan preventivnog održavanja, Servis se obavezuje da ovaj vid održavanja obavi **jednom mjesečno..**

Preventivno održavanje obuhvaća slijedeće aktivnosti:

- pregled stanja i operativnosti programske opreme,
- instalacija korektura (ako postoje) u programskoj opremi koja je predmet ovog ugovora,
- upoznavanje korisnika sa promjenama i novitetima u oblasti programske opreme.

3.2. INTERVENTNO ODRŽAVANJE

Interventno održavanje obuhvaća otklanjanje smetnji u radu programske opreme koje Servis i Korisnik konstatiraju kao odstupanje od opisa rada u programskoj dokumentaciji, a za programsku opremu definiranu u PRILOGU I ovog ugovora.

Servis će izvršiti intervenciju samo na osnovu Korisnikove prijave, definirane u točki 7.1.

Odzivno vrijeme Servisa:

- do 2 radnih sati od trenutka prijave kvara u slučaju "System down" situacije: Korisnik ne može izvršavati svoje redovne obrade,
- do 1 radna dana u slučaju kada je sistem operativan: Korisnik može izvoditi redovne obrade, ali sa povremenim poteškoćama.

3.3. SISTEMSKA POMOĆ

Sistemska pomoć obuhvaća aktivnosti koje omogućavaju korisniku optimalnije i efikasnije korištenje programske opreme.

Aktivnost se odvija u obliku:

- periodičnih pismenih informacija o stanju, razvoju i mogućnosti korištenja programske opreme,
- telefonske pomoći,
- pomoći Korisniku u vrijeme preventivnog održavanja.

3.4. PROMJENA PROGRAMSKE OPREME

- 3.4.1. Ugovorne stranke su suglasne da će se promjena programske opreme i cijena održavanja unijeti kao novi prilog ovog ugovoru, na osnovu kojeg se obračunavaju međusobne obveze.
- 3.4.2. Ukoliko prilog br. II nije potpisan, obostrane obveze koje proizlaze iz člana 3. ovog ugovora, miruju.

4. NAČIN VRŠENJA INTERVENCIJA

Radnici Servisa obaviještavat će telefonskim putem odgovorne radnike korisnika o vremenu svog dolaska u prostorije Korisnika, radi planiranja intervencije.

5. RADNO VRIJEME SERVISA

- 5.1. Radno vrijeme Servisa je od ponedjeljka do petka od 9,00-17,00 sati, osim u vrijeme dežavnih praznika.
- 5.2. Održavanje izvan redovnog radnog vremena može se regulirati posebnim Anexom ugovora o održavanju.

6. UVJETI PLAĆANJA

- 6.1. Cijena i kalkulatívni elementi cijene održavanja sistema iznose _____ **Kn netto mjesečno**, odnosno protuvrijednost od Eura po srednjem tečaju HNB na dan uplate ako dođe do promjene tečaja od 3% ili veće.
- 6.2. Plaćanje održavanja prema ovom ugovoru vrši se jednom mjesečno za tekući mjesec i to do 10. dana u mjesecu.

7. OBVEZE KORISNIKA

- 7.1. Korisnik će prijavljivati smetnje u radu računarskog sistema telefonom ili telefaksom prijavnoj službi Servisa.

Prilikom prijave treba navesti:

- Ime korisnika i ime osobe koja prijavljuje kvar,
- opcija u kvaru,
- opis kvara,
- dodatne informacije (težina kvara, želje korisnika itd.)

- 7.2. Korisnik se obvezuje da će oprema u vrijeme trajanja ovog ugovora biti instalirana u prostorijama koje odgovaraju slijedećim propisanim klimatskim i drugim uvjetima koji su:

- 7.2.1. Preporučljivi klimatski uvjeti:

- - temperatura 10 - 40°C,
- - relativna vlaga 10-90%, bez kondenziranja,
- - dozvoljena promjena temperature +/- 2 °C/H,
- - optimalna temperatura prostoriji s opremom iznosi 21°C, a relativna vlaga 50%.

- 7.2.2. Električki uvjeti:

- a) Napon napajanja - $U = 220/380 \text{ V } +/- 7\%$
b) Mrežna frekvencija - $f = 50\text{Hz } +/- 2 \text{ Hz}$
c) Otpor uzemljenja - $R_z = 2 \text{ Ohm}$

- 7.3. Korisnik se obvezuje da u vrijeme trajanja ovog ugovora neće sam ili preko trećeg lica održavati računarsku opremu bez prethodnog ovlaštenja Servisa. Servis će otkloniti štetu koja bi mogla nastati intervencijom Korisnika ili trećeg lica u vrijeme trajanja ovog ugovora po posebnoj narudžbi i na račun Korisnika.

- 7.4. Korisnik se obvezuje da će:

- se u okviru internih sigurnosnih propisa pobrinuti za nesmetani pristup radnika Servisa opremi,
- omogućiti radnicima Servisa korištenje telefona ili telefaksa,
- brinuti za dobre radne uvjete kod vršenja radova održavanja,
- dati na raspolaganje svu literaturu, dijagnostičke programe i medije koje je primio od proizvođača i koji su potrebni za održavanje i testiranje opreme,
- osigurati da računarska oprema odgovara barem minimalnoj konfiguraciji koja se traži u dokumentaciji programske opreme.

8. KONAČNE I ZAVRŠNE ODREDBE

- 8.1. Ugovor se sklapa na rok od 12 (dvanaest) mjeseci, ako nijedna od ugovornih strana ne otkáže ugovor u dogovorenom roku, isti se automatski produžava za slijedećih 12 mjeseci.
- 8.2. U slučaju da jedna ugovorna strana želi otkazati ugovor, dužna je o tome obavijestiti drugu ugovornu stranu dva (2) mjeseca prije isteka pravovaljanosti ugovora
- 8.3. Servis zadržava pravo da poslije prethodnog upozorenja u roku od jednog (1) mjeseca, prekine ugovor u slučaju da Korisnik ne ispunjava svoje obveze iz točaka 6., 7.2., 7.3. i 7.4.
- 8.4. Korisnik zadržava pravo da poslije prethodnog upozorenja, u roku od jednog (1) mjeseca, prekine ugovor u slučaju da Servis nezadovoljavajuće obavlja svoje usluge, odnosno ne ispunjava svoje obveze.
- 8.5. Ugovorne stranke se obavezuju da će sve podatke tehničkog i poslovnog karaktera do kojih imaju pristup kod izvršavanja ovog ugovora međusobno čuvati kao poslovnu tajnu.
- 8.6. Ugovor sa svim priložima predstavlja nedjeljivu cjelinu i sastavljen je u četiri (4) istovjetna primjerka, od kojih svaka ugovorna stranka zadržava po dva (2) primjerka.
- 8.7. Promjene i dopune ugovora postaju pravovaljane samo ako su dane u pismenom obliku i potpisane od obje ugovorne stranke.
- 8.8. Sve eventualne sporove rješavat će ugovorne stranke sporazumno. U slučaju da ne dođe do sporazuma, spor će rješavati nadležni sud u Zagrebu.
- 8.9. Ugovor postaje pravovaljan od datuma kada ga potpišu obje ugovorne strane i važi od datuma koji je naveden u priložima.

SERVIS:

KORISNIK:

Zagreb,

PRILOG I UGOVORA br.

O ODRŽAVANJU INFORMATIČKE OPREME

Ovim prilogom se definira strojna i programska oprema koju će SERVIS održavati za KORISNIKA.

SERVIS se obavezuje ovim ugovorom održavati slijedeću aktivnu i pasivnu strojnu opremu:

NAZIV PROIZVODA

KOM

1. PC računalo s pripadajućim monitorima
2. Prijenosno računalo – notebook
3. Aktivna mrežna oprema
 - a) Mrežni preklopnik (switch)
 - b) Mrežni ADSL usmjerivač (router)
 - c) Mrežni usmjerivač (router)
4. Pasivna mrežna oprema
5. Poslužitelj
6. Printer (MF)
7. telefon fiksni
8. mobitel

Ukupno cijena:

kn