

Naš broj: _____ Vaš broj: _____

Sarajevo, _____

Ugovor o servisiranju i tehničkoj podršci fiskalnih sistema

zaključen između Primjer doo Sarajevo, ID broj 99999999999 koga zastupa Muhamed Primjerić, direktor
(korisnik fiskalnih sistema, nadalje **Korisnik**)

i

bring.out doo Sarajevo, kojeg zastupa **direktor Husremović Ernad** (Ovlašteni serviser fiskalnih sistema - "bring.out", nadalje **Izvođač**).

I. Predmet Ugovora

Član 1.

Ovim ugovorom se regulišu međusobne obaveze Izvođača i Kupca u servisiranju fiskalnih sistema, u garantnom i vangarantnom roku. Na pitanja koja nisu regulisana ovim Ugovorom, primjenjivat će se odredbe Zakona o obligacionim odnosima, Zakona o fiskalnim sistemima i podzakonskim aktima iz ove oblasti.

Član 2.

Predmet podrške je : **Fiskalni sistem koji se sastoji od sljedećih stavki:**

R.br.	Tip fiskalnog sistema	Lokacija:	Broj uređaja (kom)
1	Tring favourite plus	Primjer primjer primjer, 71000 Sarajevo	1
-	-	-	-
-	-	-	-

Član 3.

Izvođač nudi sljedeće pakete usluga u narednoj specifikaciji.

Rbr	Karakteristika	Internet	Internet+	Standard	Premium
1	Internet podrška ⁽¹⁾	DA	DA	DA	DA
2	Telefonska podrška ⁽¹⁾	NE	NE	DA	DA
3	Podrška u servisu Izvođača, pregled fiskalnog sistema u servisu Izvođača ⁽¹⁾	DA	DA	DA	DA
4	Izlazak na teren kod korisnika, pregled problema u radu sa fiskalnim sistemom na licu mjesta ⁽¹⁾	NE	NE	NE	DA
5	Odabir metoda podrške (stavke 1 do 4) ⁽¹⁾	NE	NE	NE	DA
6	Broj sesija servisnih aktivnosti mjesečno uračunatih u cijenu pretplate ⁽²⁾	2	3	2	5
7	Prioritet u davanju usluga podrške u odnosu na korisnike iz drugih grupa. Korisnici prioriteta 1 imaju najveći prioritet u obavljanju servisnih aktivnosti.	3	2	3	1
8	Vrijeme za koje je Izvođač obavezan, od momenta prijave problema, pristupiti njegovom rješavanju	48 sahata	16 sahata	48 sahata	8 sahata
9	Iznos mjesečne pretplate (iznosi bez PDV-a)	14 mjesečno	22 mjesečno	32 mjesečno	100 mjesečno
10	Aktivnost inicijalne fiskalizacije - jednokratno (iznosi bez PDV-a)	30 jednokratno	30 jednokratno	40 jednokratno	50 jednokratno
11	Redovno preventivno godišnje održavanje (obavezno po Zakonu o fiskalizaciji, fakturiše se posebno, jednom godišnje, nakon isteka prve godine garancije na uređaj)	50 mjesečno	50 mjesečno	55 mjesečno	60 mjesečno

(1) Korisnicima sa internet(+) i standard ugovorom "bring.out" nije obavezan obezbjediti uslugu direktnog izlaska serviseru na teren. Ako za to postoje mogućnosti i realna potreba, bring.out će ovu uslugu pružiti i korisnicima iz ove grupe.

Međutim, u tom slučaju bring.out te aktivnosti tretira dodatnim uslugama, te ih može fakturisati u skladu sa aktuelnim cjenovnikom servisnih usluga za bring.out fiskalna rješenja.

Kao što se u gornjoj tabeli vidi, korisnici sa Premium ugovorom mogu da biraju metod podrške. Međutim, uobičajena praksa je da se odabir najadekvatnijeg metoda podrške prepušta timu za podršku "bring.out".

Način podrške uobičajeno odabire "bring.out" tim za podršku, uz konsultacije sa korisnikom.

Procedura pri odabiru podrške je:

- pokušati otkloniti problem kombinacijom internet ili telefonske podrške;
- ako to nije moguće, aktivnost nastaviti u servisu "bring.out", ili direktno kod korisnika.

(2) Sesija servisne aktivnosti obuhvata rješavanje korisničkog problema bilo kojim metodom podrške korisniku. Sesija nije fiksno vezana za vremensko trajanje problema, ali se ona svodi za uobičajene problema na 15-45 min za internet i telefonske sesije, te 30-75 min za rad na terenu i rad u servisu.

Član 4.

Korisnik se odlučuje na paket usluga **Internet** | **Internet+** | **Standardni** | **Premium** (zaokružiti željenu opciju) na osnovu specifikacije iz člana 3. ovog Ugovora, a Izvođač prihvata izvršenje istih.

Član 5.

Ugovor se potpisuje na period od 01.01.2010 do 31.12.2010 s mogućnošću produženja.

II. Obaveze Izvođača

Član 6.

Izvođač je dužan, u skladu sa zakonskom regulativom i ugovorenim obavezama prema proizvođaču fiskalnih uređaja:

- 1) Obezbijediti da servisiranje uređaja vrše obučena lica koja su dobila Ovlaštenje od proizvođača elektronskih registar kasa sa fiskalnom memorijom;
- 2) Voditi evidenciju o fiskalizovanim uređajima (servisnu knjižicu), servisiranjima, nastalim kvarovima i otklanjanju istih;
- 3) Pri servisiranju koristiti isključivo rezervne dijelove koje je nabavio od proizvođača;
- 4) Izvršavati tehničke preglede uređaja u roku i na način predviđen od strane zakonodavca;
- 5) Otkloniti sve nastale kvarove u roku zakonskom roku od 48h, ili od momenta prijave neispravnosti, odnosno momenta pristizanja uređaja u Ovlašteni servis;
- 6) Prijaviti nadležnoj Poreskoj upravi svaki pokušaj neovlaštenog servisiranja ili otvaranja fiskalnog uređaja i onemogućiti dalju upotrebu uređaja;
- 7) Izvršiti osposobljavanje bar jednog lica zaposlenog kod Kupca za manipulisanje fiskalnim uređajem;
- 8) Obavjestiti Kupca o eventualnom gubljenju Ovlaštenja za rad sa elektronskim registar kasama sa fiskalnom memorijom;
- 9) U svemu se pridržavati ostalih obaveza proisteklih iz zakonske regulative koja uređuje ovu oblast.

Član 7.

Sve potrebne informacije za korištenje fiskalnog sistema dostupne su na internet stranicama Izvođača:

<http://fiskalizacija.bring.out.ba>, kojima Korisnik pristupa uz odgovarajuće pristupne podatke koje mu Izvođač dostavlja.

Član 8.

Izvođač je obavezan svoje radove izvesti stručno i kvalitetno, a u skladu sa informatičkim normama i standardima, te u skladu sa Zakonom o fiskalizaciji FBiH.

Član 9.

U slučaju da Korisnik ima primjedbu na izvedene radove (reklamacija), obavezan je prijaviti reklamaciju Izvođaču **napismeno**, te dostaviti putem **email**-a, **fax**-a ili **poštom**. Email adresa podrške je **podrska@bring.out.ba**.

Član 10.

Izvođač je dužan po prijemu korisničkog zahteva (reklamacija, nova servisna aktivnost) pristupiti obradi zahtjeva u ugovorenom roku (definisano članom 3, stavka tabele 8).

Član 11.

Prijava problema neradnim danima registruje se kao prijava prvog sljedećeg radnog dana. Neradni dani su: subota, nedjelja, te dani državnih i vjerskih praznika.

III. Obaveze Kupca

Član 12.

Kupac je dužan:

- 1) Popuniti tačnim podacima ZIF i ovjeriti ih pečatom i potpisom odgovornog lica, te ga predati Izvođaču, koji u njegovo ime isti šalje PU;
- 2) Uz pomoć ili putem Izvođača podnijeti zahtjev i potpisati ugovor o korištenju GPRS usluga sa jednim od telekomunikacijskih operatera ili drugih subjekata koji osiguravaju GPRS mrežu, prema uputama proizvođača/zastupnika;
- 3) Koristiti fiskalni uređaj u skladu sa Korisničkim uputstvom i čuvati servisnu knjižicu dijelova fiskalnog sistema;
- 4) Najmanje jednom godišnje, kod Izvođača izvršiti tehnički pregled kase;
- 5) O svim nepravilnostima u radu uređaja, odmah, a najkasnije u roku od 24 sata, pismenim putem obavjestiti Izvođača;
- 6) U slučaju promjene prodajnog mjesta, putem Izvođača, podnijeti zahtjev PU za promjenu prodajnog mjesta;
- 7) U slučaju prestanka obavljanja djelatnosti, putem Izvođača, podnijeti zahtjev PU za brisanje iz registra fiskalnih uređaja;
- 8) Da fiskalni uređaj, prije preuzimanja podataka iz fiskalne memorije i/ili memorije sa elektroničkim žurnalom, neposredno preda u servis Izvođača. Kupac ima pravo prisustvovati preuzimanju podataka iz navedenih memorija;
- 9) Da u garantnom roku isključivo koristi papir proizveden ili preporučen od Proizvođača fiskalnih uređaja. Neispunjenje ovog uslova znači automatsko gubljenje prava na garanciju uređaja.

Član 13.

Prihvatanjem ovog ugovora Korisnik potvrđuje da je upoznat sa mogućnostima fiskalnog sistema, te da taj sistem zadovoljava njegove potrebe.

Korisnik je upoznat i saglasan sa **dostupnim metodama tehničke podrške**, a u skladu sa odabirom paketa usluga iz člana 3.

IV. Garancije na uređaje unutar i van garantnog roka

Član 14.

Troškovi svih aktivnosti Izvođača na otklanjanje kvarova uređaja **unutar garantnog roka**, pri čemu je korisnik hardware koristio **u skladu sa uputstvima i ograničenjima definisanih Garantnim listom uređaja**, snosi Izvođač.

Član 15.

Sve servisne aktivnosti unutar garantnog roka koje su izazvane nepravilnim rukovanjem, mehaničkim oštećenjima, strujnim udarima i drugim nepravilnostima definisanih Garantnim listom, plaćaju se prema tekućem cjenovniku Izvođača.

Član 16.

U slučaju kvarova na uređajima **VAN garantnog roka**, pri čemu je Korisnik hardware koristio **u skladu sa uputstvima**, Korisnik snosi samo troškove rezervnih dijelova, prema tekućem cjenovniku Izvođača.

Član 17.

Krajnji rok za reklamacije je **60 dana** od izvršene usluge. Reklamacije nakon ovog roka tretiraju se kao novi korisnički zahtjevi.

V. Plaćanje, dodatni troškovi

Član 18.

Iznos pretplate je _____ **KM / mjesечно** (iznos bez uračunatog PDV-a). Pretplata se plaća do 15-tog u mjesecu za naredni mjesec.

Član 19.

U slučaju da Korisnik ima neizmirenih obaveza starijih od **30 dana** prema Izvođaču, Izvođač ima pravo da bez najave obustavi dalju podršku Korisniku po ovom Ugovoru, sve do momenta izmirenja obaveza.

Reklamacije na izvršene radove ne odlažu plaćanje ispostavljenih faktura, ako je Izvođač pristupio rješavanju reklamacije u skladu sa članom 17.

Član 20.

Važeći cjenovnik "bring.out" fiskalnih usluga objavljen je na službenim internet stranicama preduzeća <http://www.bring.out.ba>.

Ukoliko se obave usluge koje izlaze iz okvira definisanih članom 3. (vidi tabela red 6), Izvođač ima pravo dodatne usluge fakturisati kao dodatne troškove.

VI. Kvalitet

Član 21.

Izvođač garantuje da će radove izvesti u skladu sa propisima i pravilima struke, te da izvedeni radovi neće imati nedostatke koji onemogućavaju ili umanjuju njihovu vrijednost ili njihovu podobnost za redovnu upotrebu kod Korisnika.

U slučaju da se dese nedostaci koje Izvođač ne može samostalno otkloniti, Izvođač je dužan bez odlaganja kontaktirati proizvođača uređaja i sa njim raditi na rješavanju korisničkog problema.

VII. Opće odredbe

Član 22.

Izvođač i korisnik se obavezuju da će u toku obavljanja operacija koje su predmet ugovora poštovati pravila **pristojnog i profesionalnog** ponašanja. Nezadovoljstvo ili neslaganje se ne smije izražavati verbalnim napadima (psovkama i slično) ili prijetnjama drugoj strani.

Član 23.

U slučaju da jedna od strana prekrši član 22, dozvoljen je trenutni jednostrani prekid ovog Ugovora od strane strane koja se smatra oštećenom.

Oštećena strana dužna je u pisanoj formi dostaviti zahtjev za raskid ugovora.

U proceduri raskida se moraju poštovati odredbe Zakona o fiskalizaciji.

Član 24.

Bilo koja od strana može tražiti prekid ovog ugovora bez posebnog obrazloženja.

Zahtjev za prekid ugovora potrebno je dostaviti drugoj strani u pisanoj formi **30 dana** prije datuma raskida ugovora, osim u slučaju situacije iz člana 22.

VIII. Prelazne i završne odredbe

Član 25.

Ukoliko dode do bitnijih promena pravno-ekonomskih okolnosti Izvođač i Kupac zadržavaju pravo izmjena i dopuna ovog ugovora, sklapanje anexa ovom ugovoru, koji se može sklopiti samo uz saglasnost Proizvođača/Zastupnika fiskalnih ugovora.

Član 26.

Ugovorne strane su saglasne da sve eventualne sporove koji nastanu po ovom Ugovoru rješavaju sporazumno. Ukoliko ugovorne strane ne uspiju sporazumno riješiti spor, isti će rješavati nadležni Sud u Sarajevu.

Član 27.

Ovaj Ugovor može se raskinuti u slučaju prestanka djelatnosti Kupca ili **gubljenja ovlaštenja** Izvođača za servisiranje fiskalnih uređaja.

Član 28.

Ovaj Ugovor sačinjen je u 3 (tri) istovjetna primjerka od kojih svaka strana i Proizvođač/Zastupnik fiskalnih uređaja dobijaju po 1 (jedan).

Za Izvođača

"bring.out" doo Sarajevo

Ernad Husremović

Za Korisnika
