

Naš broj: _____

Vaš broj: _____

Sarajevo, 09.02.2011

Ugovor o podršci i korištenju "bring.out" rješenja

zaključen između Primjer doo Sarajevo, koga zastupa Primjer Primjerić, direktor (korisnik programskih rješenja, nadalje **Korisnik**)

i
bring.out doo Sarajevo, kojeg zastupa **direktor Husremović Ernad** (Izvođač - "bring.out", nadalje **Izvođač**).

I. Predmet Ugovora

Član 1

Predmet podrške je : Fmk programska rješenja - software.

Član 2

Izvođač nudi sljedeće pakete usluga u narednoj specifikaciji.

R.br	Karakteristika	Osnovni	Bronzani	Srebrni	Zlatni
1	Telefonska podrška ⁽¹⁾	DA	DA	DA	DA
2	Email podrška ⁽¹⁾	DA	DA	DA	DA
3	Internet podrška ⁽¹⁾	DA	DA	DA	DA
4	Podrška u servisu "bring.out", servisiranje računara u servisu "bring.out" ⁽¹⁾	DA	DA	DA	DA
5	Izlazak na teren kod korisnika, na lice mjesta ⁽¹⁾	NE	DA	DA	DA
6	Odabir metoda podrške (stavke 1 do 5) ⁽¹⁾	NE	NE	NE	DA
7	Dogradnja programskih rješenja usljed zakonskih promjena ⁽²⁾	DA	DA	DA	DA
8	Implementacija zahtjeva za manje programske dogradnje (programiranje), prema specifičnim potrebama korisnika ⁽²⁾	NE	NE	DA	DA
9	Implementacija zahtjeva za veće programske dogradnje (programiranje), prema specifičnim potrebama korisnika ⁽²⁾	NE	NE	NE	DA
10	Planske aktivnosti na održavanju informatičke infrastrukture ⁽³⁾	NE	NE	NE	DA
11	Broj sesija servisnih aktivnosti mjesečno uračunatih u cijenu pretplate ⁽⁴⁾	x	1	2	4
12	Broj programer sati mjesečno uračunatih u cijenu pretplate ⁽⁴⁾ . Aktivnosti iz ove tačke ograničene su na održavanje postojećih funkcija programskih rješenja.	x	x	x	x
13	Prioritet u davanju usluga podrške u odnosu na korisnike iz drugih grupa. Korisnici prioriteta 1 imaju najveći prioritet u obavljanju servisnih aktivnosti.	5	3	2	1
14	Vrijeme za koje je "bring.out" obavezan, od momenta prijave problema, pristupiti njegovom rješavanju	14 dana	7 dana	3 dana	24 sata
15	Iznos mjesečne pretplate – iznosi bez PDV-a (član 18. ovog ugovora)	0 KM	60 mjesečno	90 mjesečno	150 mjesečno

(1) "bring.out" je prema ovom ugovoru obavezan obezbijediti korisnicima ove opcije/usluge. Međutim, one se **posebno fakturišu** ako to nije eksplicitno uračunato u mjesečnu pretplatu. Korisnicima sa osnovnim ugovorom "bring.out" **nije obavezan** obezbijediti uslugu direktnog izlaska na teren. Ako za to postoje mogućnosti, bring.out će ovu uslugu naravno pružiti i korisnicima iz ove grupe. Kao što se u gornjoj tabeli vidi, korisnici sa Zlatnim ugovorom mogu da biraju metod podrške. Međutim, **uobičajena praksa** je da se odabir najadekvatnijeg metoda podrške prepušta timu za podršku "bring.out".

(2) Način podrške je odabire "bring.out" tim za podršku, uz konsultacije sa korisnikom. Uobičajena procedura pri odabiru podrške je:

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

(3) Sljedeće aktivnosti: (a) pregled funkcionisanja sistema (zaštita podataka, pregled glavnih funkcija sistema); (b) periodična instalacija novih verzija software-a

(4) **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 min za telefonske, email i internet sesije, te 30-60 min za rad na terenu i rad u servisu.

ProgramerSat obuhvata vrijeme utrošeno na aktivnostima analize, pripreme i rješavanja korisnikovih zahtjeva za programske dogradnje.

Član 3

Korisnik se odlučuje na paket usluga **Osnovni** | **Bronzani** | **Srebrni** | **Zlatni** (zaokružiti željenu opciju) na osnovu specifikacije iz člana 2. ovog Ugovora, a Izvođač prihvata izvršenje istih.

Član 4

Ugovor se potpisuje na period od _____ do _____, s mogućnošću produženja.

Član 5

Ugovor se odnosi samo na programska rješenja (nadalje: Software) koje su instalirali serviseri "bring.out", ili je instalacija izvršena po njihovim instrukcijama.

Član 6

Nove instalacije Software-a su takođe predmet ovog Ugovora.

Član 7

Ukoliko se broj novih instalacija Software-a (člana 6) znatno promjeni uslove podrške, Izvođač može tražiti dopunu ili zamjenu Ugovora novim.

Član 8

Prava iz ovog ugovora se ne mogu prenositi na treća lica.

Član 9

Izvođač se obavezuje da će svaki Software dostaviti i uslove za korištenja i distribuciju (eng: *software license agreement*), bilo da se radi o sopstvenom ili o software-u drugih autora.

Korisnik se obavezuje na poštovanje licencni za Software iz člana 5.

II. Kvalitet radova, reklamacije

Član 10

Sva raspoloživa dokumentacija za korištenje Software-a dostupna je na na *javnim internet stranicama* (www.bring.out.ba), ili na *internim internet stranicama* Izvođača u elektronskoj formi. Izvođač se obavezuje da će informisati Korisnika o lokacijama na kojima se uputstva nalaze.

Član 11

Izvođač je obavezan svoje radove izvesti stručno i kvalitetno, a u skladu sa informatičkim normama i standardima.

Član 12

U slučaju da određeni kvar - problem nije u direktnoj nadležnosti Izvođača, ali je njegovo otklanjanje neophodno za funkcionisanje Software-a iz člana 5. ovog ugovora, Izvođač je dužan obezbijediti stručnu pomoć Korisniku u rješavanju problema.

Izvođač ima pravo te aktivnosti posebno fakturisati, ukoliko izlaze iz okvira usluga uračunatih u pretplatu (član 2. stavke tabele 11, 12).

Član 13

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 14

Izvođač je dužan po prijemu korisničkog zahteva (reklamacija, nova servisna aktivnost) pristupiti obradi zahtjeva u ugovorenom roku (definisano članom 2, stavka tabele 14).

Član 15

Prijava problema neradnim danima registruje se kao prijava prvog sljedećeg radnog dana.

Neradni dani su: subota, nedjelja, te dani državnih i vjerskih praznika.

Član 16

Troškovi svih aktivnosti Izvođača na otklanjanje kvarova, koje su rezultat opravdane reklamacije Korisnika snosi Izvođač.

Član 17

Krajnji rok za reklamacije je **100 dana** od izvršene instancije Software-a. Reklamacije nakon ovog roka obrađuju se kao novi korisnički zahtjevi.

III. Plaćanje

Član 18

Iznos pretplate je _____ **KM / mjesečno** (iznos bez uračunatog PDV-a). Pretplata se plaća do 10-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 14.

Član 20

Dodatni troškovi *prevoza boravka i serviser* obračunavaju se prema važećem cjenovniku "bring.out". Važeći cjenovnik "bring.out" objavljen je na službenim internet stranicama preduzeća <http://www.bring.out.ba>. Dodatni troškovi mogu nastati prilikom izvršenja servisnih aktivnosti definisanih članom 2. tabela stavka - 5. Iz ovoga se izuzimaju jednodnevne servisne aktivnosti na području *Sarajeva*.

IV. Kvalitet, promjene na Software-u

Član 21

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

Član 22

Funkcionalna specifikacija precizira mogućnosti - opcije koje Software posjeduje (eng: features list).

Član 23

Prihvatanjem ovog ugovora Korisnik potvrđuje da je upoznat sa mogućnostima Software-a, te da Software zadovoljava njegove potrebe.

Član 24

Izvođač bez najave može vršiti promjene na Software-u, poštujući odredbe članova 21 i 22.
Kod izdavanja novih verzija Software-a, Izvođač je dužan da u novim verzijama zadrži potrebnu funkcionalnost Software-a.

Član 25

Ako Korisnik insistira da se ne vrše nadogradnje Software-a na najnovije verzije (npr. došlo je do promjene rasporeda menija, i korisnik želi stari raspored), Izvođač je obavezan da tu želju poštuje, te da ostavi stare - predhodne verzije Software-a.

Član 26

Ako se utvrdi da predhodne verzije (član 25.) ne sadrže potrebnu funkcionalnost (npr. usljed zakonskih promjena), Izvođač nije obavezan da vrši prilagodbu starih verzija Software-a.

Ako su potrebne funkcije implementirane u novim verzijama Software-a, Korisnik mora dati saglasnost za instalaciju novih verzija Software-a.

V. Opće odredbe

Član 27

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

Član 28

U slučaju da jedna od strana prekrši član 27, 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.

Član 29

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

Zahtjev za prekid ugovora potrebno je dostaviti drugoj strani u pismenoj formi **30 dana** prije datuma raskida ugovora, osim u slučaju situacije iz člana 28.

VI. Završne odredbe

Član 30

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 31

Potpisivanjem ovog Ugovora prestaje važenje svih prethodno potpisanih ugovora koji se odnose na proizvode i usluge navedene u članu 1. ovog ugovora.

Član 32

Ugovor stupa na snagu danom obostranog potpisivanja. Ovaj Ugovor sačinjen je u dva (2) istovjetna primjerka od kojih svaka ugovorna strana zadržava po jedan (1) primjerak.

Za Izvođača

"bring.out" doo Sarajevo

Ernad Husremović

Za Korisnika
