**UGOVOR O PRUŽANJU USLUGA**

Zaključen dana \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, u Novom Sadu između:

1. **POSITIVE DOO NOVI SAD**, Novi Sad, ul. Danila Kiša 5., MB: 08695407, PIB: 100276510, koga zastupa ovlašćeno lice Petar Oljača, (u daljem tekstu: **Davalac usluga)**

i

1. **POSLOVNO IME,** Grad, ul. NAZIV ULICE, MB: matični broj, PIB: poreski identifikacioni broj, koga zastupa direktor/ovlašćeno lice IME i PREZIME, (u daljem tekstu: **Korisnik**)

**\* Sve podatke preuzimati sa sajta APR**

# *Predmet ugovora*

# Član 1.

Predmet ovog ugovora je kontinuirano pružanje usluge „**Server Managed Service**“ koja podrazumeva obezbeđivanje serverske infrastrukture visoke dostupnosti koja će omogućiti preduslove za funkcionisanje softverskih servisa (u obimu definisanom u Ponudi) u informacionom sistemu Korisnika (u daljem tekstu: usluga) u svemu prema specifikaciji navedenoj u Ponudi Davaoca usluga broj ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***, izdatoj \_\_\_\_\_\_\_\_\_ godine, koja čini sastavni deo ovog ugovora (u daljem tekstu Ponuda).

Davalac usluga je dužan da izvrši usluge u svemu u skladu sa datom Ponudom, a Korisnik je dužan da omogući nesmetano izvršenje usluga, da opremu koristi u skladu sa njihovom namenom i da za to plati ugovorenu cenu.

# *Kvalitet i količina*

# Član 2.

Davalac usluga se obavezuje da će Korisniku nakon zaključenja ugovora kontinuirano vršiti usluge koje čine „**Server Managed Service**“ u periodu od 36 meseci od dana potpisivanja Ugovora otpočinjanja izvršenja usluge, u svemu i u skladu sa prihvaćenom Ponudom, i to:

* Korišćenje računarske/serverske opreme definisane prema Ponudi;
* Usluga korišćenja servera sa pripadajućom serverskom licencom;
* Sophos Central Intercept X Advanced for Server;
* Konfigurisanje Sophos Central portala;
* Besplatnu isporuku opreme i podešavanje softvera, koji su predmet usluge u okviru postojećeg informacionog sistema;
* Legalnost Korisnika po pitanju operativnog sistema, za koju garantuje Davalac usluga;
* Zamensku opremu u slučaju otkaza nekog servera koji su predmet Ponude da bi se usluga obavljala kontinuirano;
* Brz odziv – rešenje problema u roku definisanom u članu 4. stav 7.;
* Mogućnost proširenja obima usluga, uz zaključivanje Aneksa ugovora i prihvaćenu novu Ponudu;
* Support servisi – instalacija Teamviewer Quick Support aplikacije koja omogućava daljinsko održavanje servera/dobara Korisnika, nadzor and Sophos cloud portalima, intervencije po uočenim događajima kao i po pozivu za servise koji se mogu daljinski održavati;
* Trenutna telefonska podrška – 24/7 ili 8/5 (radnim danima u periodu 08-16h ) putem:
* CALL SERVIS: +381 62 574 370
* ticketing sistem

*Da bi Korisnik koristio ticketing sistem i putem e-maila davao naloge, mora imati prethodno registrovan primaran i sekundaran kontakt.*

# Član 3.

Obim i kvalitet usluga koje se izvršavaju moraju u svemu biti usaglašeni sa uslovima koji su definisani u datoj Ponudi koja čini sastavni deo ovog Ugovora.

Davalac usluga garantuje da isporučena oprema ima poptunu funkcionalnost za sve vreme trajanja ovog ugovora.

U slučaju katastrofalnog hardverskog kvara opreme Davalac usluga obezbeđuje u roku od jedan/dva radna dana zamensku opremu, koja ostaje na lokaciji Korisnika do popravke opreme koji su predmet Ponude, da bi se usluga obavljala kontinuirano. \* u zavisnosti od 24/7 ili 8/5

Dobavljač će uslugu „**Server Managed Service**“ vršiti u skladu sa važećim međunarodno akreditovanim standardima ISO 9001:2015 o usklađenosti sistema menadžmenta kvalitetom, ISO 27001:2013 o usklađenosti sistema menadžmenta bezbednošću informacija, ISO 20000-1:2018 o usklađenosti sistema menadžmenta uslugama u oblasti IT i ISO 22301:2012 o usklađenosti menadžmenta kontinuitetom poslovanja, koji garantuju da usluge budu izvršavane kvalitetno u skladu sa potrebama svih zainteresovanih strana u skladu sa najboljom praksom, kao i garantovanu bezbednost informacija i kontinuitet poslovanja.

# *Održavanje i popravka opreme/software-a*

# Član 4.

Davalac usluga će obezbediti dostupnost za prijavu zahteva za intervenciju na sledeće načine:

* Preporučeni način prijema zahteva je preko web-portala ili e-maila za korisničku podršku koji Davalac usluga obezbedi;
* u zavisnosti od hitnosti zahteva, osim web-portala i e-maila Korisnik može kontaktirati Davaoca usluga i putem telefonskog broja koji Davalac usluga obezbedi, u kom slučaju Korisnik nije oslobođen obaveze da zahtev uputi pisanim putem preko web-portala ili e-maila za korisničku podršku koji Davalac usluga obezbedi.

U zahtevu za intervenciju, u slučajevima navedenim u stavu 1. ovog člana, Korisnik je dužan da odredi lice/a zadužena za kontakt sa Davaocem usluga.

Održavanje i popravka opreme koja je predmet ovog ugovora uključena je u mesečnu cenu pružanja usluge, kao i u slučaju više sile, odnosno prirodnog događaja ili ljudske radnje koja se nije mogla predvideti ili sprečiti, a usled kojih je nastupila šteta, osim u slučajevima navedenim u članu 7. stav 5. ovog ugovora.

Kvarovi i neispravnosti na opremi u slučajevima navedenim u članu 7. stav 5. ovog ugovora, otkloniće se na teret Korisnika usluge po važećem cenovniku Davaoca usluga na dan izvršenja usluge.

Korisnik se obavezuje da za sve vreme trajanja ugovora obezbedi Davaocu usluge nesmetani pregled opreme i uvid u način korišćenja opreme.

Korisnik se obavezuje da za vreme trajanja ugovora obezbedi internet konekciju i dozvolu za daljinski pristup opremi od strane tehničke podrške Davaoca usluge. Softver za daljinski pristup obezbediće i instalirati Davalac usluge.

Tehnička podrška \*(ukoliko je ugovoreno 8/5) će reagovati na prijavu neispravnosti od strane Korisnika u roku od 4 sata od trenutka prijave a u okviru svog radnog vremena, tj. prvog narednog radnog dana, ukoliko je prijava poslata nakon isteka radnog vremena Davaoca usluge.

Tehnička podrška \*(ukoliko je ugovoreno 24/7) će reagovati na prijavu neispravnosti od strane Korisnika u roku od 2 sata i pristupiti rešavanju problema u naredna 4 sata.

# *Cena i način plaćanja*

# Član 5.

Ugovorne strane sporazumno ugovaraju **ukupnu cenu** za uslugu koja je predmet ovog ugovora u iznosu od 0,00 € u dinarskoj protivvrednosti bez obračunatog PDV-a, odnosno u iznosu od 0,00 € u dinarskoj protivvrednosti sa uvećanim PDV-om.

# Član 6.

Korisnik vrši plaćanje **mesečnog zaduženja** u iznosu od 0,00 € u dinarskoj protivvrednosti bez obračunatog PDV-a, odnosno u iznosu od 0,00 € u dinarskoj protivvrednosti sa uvećanim PDV-om, a na osnovu fakture koju je ispostavio Davalac usluga, sa rokom plaćanja 15 dana od dana prijema fakture.

Prilikom izdavanja fakure primenjivaće se srednji kurs Narodne banke Srbije na dan izdavanja fakture, a fakturisanje će se vršiti najkasnije do 05. u mesecu za prethodni mesec.

Obaveza plaćanja od strane Korisnika je ispunjena kada je izvršen prenos sredstava banci Davaoca usluga, a u skladu sa odredbama Zakona o platnom prometu.

# *Uslovi, način vršenјa usluge i odgovornost ugovornih strana*

# Član 7.

Usluga se vrši na lokaciji/ma Korisnika, kao i na lokaciji Davaoca usluga.

Usluga podrazumeva isporuku, instaliranje, podešavanje za rad, testiranje i puštanje u rad isporučene opreme sa svim neophodnim podešavanjima u okviru informacionog sistema na lokaciji/ma Korisnika.

Oprema se isporučuje davanjem na korišćenje Korisniku od strane Davaoca usluga za period važenja ugovora uz obezbeđivanje potrebnih tehničkih preduslova od strane Korisnika za nesmetano funkcionisanje iste.

U slučaju raskida ugovora pre isteka roka iz člana 2. stav 1. ovog ugovora Korisnik će staviti na raspolaganje, odnosno vratiti Davaocu usluga opremu u stanju nenarušene funkcionalnosti, odnosno u stanju primerenom savesnom korišćenju za period korišćenja. Savesno korišćenje podrazumeva korišćenje isporučene opreme od strane krajnjih korisnika sa pažnjom dobrog privrednika/domaćina.

Davalac usluga neće biti odgovoran za štete i kvarove nastale neovlašćenom ili nepravilnom upotrebom isporučene opreme, odnosno korišćenjem opreme na način protivan nameni, osobinama i mogućnostima, ili ukoliko Korisnik ili neko treće lice instaliranu opremu koristi suprotno načelima savesnog korisnika ili promeni instaliranu opremu, softver, sistem i njihove konfiguracije na način na koji se ugrožava njihovo funkcionisanje.

# *Sredstva finansijskog obezbeđenјa*

# Član 8.

Korisnik se obavezuje da, na ime obezbeđenja urednog i kvalitetnog izvršenja svih plaćanja o roku za vreme trajanja ovog ugovora, u trenutku zaklјučenja ugovora preda Davaocu usluga blanko sopstvenu menicu bez protesta potpisanu od strane ovlašćenog lica Korisnika, overenu pečatom Korisnika i registrovanu u NBS, zajedno sa meničnim ovlašćenjem koje je popunjeno u iznosu od 20% od ugovorene cene bez obračunatog PDV-a sa rokom trajanja 30 dana dužim od roka važenja ugovora, koje je takođe potpisano od strane ovlašćenog lica Korisnika i overeno pečatom, kao i kopiju kartona deponovanih potpisa.

Davalac usluga je ovlašćen da, u bilo kom slučaju neizvršenja obaveza i/ili neblagovremenog izvršenja i/ili delimičnog neizvršenja izvršenja obaveza plaćanja, podnese na naplatu sredstvo obezbeđenja iz stava 1. ovog člana.

Davalac usluga se obavezuje da će pre aktiviranja sredstava obezbeđenja i naplate iz stava 1. ovog člana pismeno opomenuti Korisnika (mail-om ili dopisom) i naznačiti mu krajnji rok za izvršenje njegove obaveze, pa ukoliko Korisnik u tako ostavljenom roku ne izvrši svoje obaveze Davalac usluga će realizovati sredstva obezbeđenja i naplate.

Rok za izvršenje ugovorne obaveze po opomeni, ukoliko u njoj nije drugačije određeno, iznosi 3 (tri) radna dana od dana prijema opomene.

Davalac usluga je ovlašćen da podnese na naplatu sredstvo obezbeđenja, u skladu sa stavom 2. ovog člana, najkasnije do dana isticanja njenog roka važnosti, a nerealizovano sredstvo obezbeđenja je dužan da vrati Korisniku, u roku do 7 radnih dana po prijemu zahteva Korisnika za vraćanje nerealizovane menice.

U slučaju da menica bude realizovana, a ugovor ne bude raskinut, Korisnik se obavezuje da podnese novo sredstvo obezbeđenja urednog i kvalitetnog izvršenja svih plaćanja o roku za preostali deo ugovora pod istim uslovima.

# *Obaveza čuvanјa poslovne tajne*

# Član 9.

Davalac usluga je obavezan da kao poslovnu tajnu tretira sve informacije koje je dobio od Korisnika, ili ih je na bilo koji drugi način stekao, a koje Korisnik nije prethodno učinio javno dostupnim.

Poslovnu tajnu predstavljaju i isprave i podaci čije bi saopštavanje neovlašćenom licu štetilo interesima i poslovnom ugledu bilo koje od ugovornih strana.

Ugovorne strane su saglasne da ovaj ugovor (sa svim elementima), kao i njegovi prilozi, aneksi i kompletna prepiska vezana za zaključenje i izvršenje ovog ugovora imaju tretman poslovne tajne i da neće nijednim svojim postupkom učiniti da podaci dođu do neovlašćenih lica.

Ugovorne strane se uzajamno obavezuju da čuvaju poslovne tajne druge ugovorne strane koje im budu poverene, i koje na bilo koji drugi način saznaju u izvršavanju prava i obaveza predviđenih ovim ugovorom, njegovim prilozima i aneksima, kao i podatke do kojih dođu službenom prepiskom.

Ugovorne strane su saglasne da sve međusobno pribavljene podatke i informacije u toku realizacije ovog ugovora čuvaju kao poslovnu tajnu u meri i na način na koji se odnose prema zaštiti sopstvenih poverljivih podataka i informacija, tako da ni jedan podatak niti informaciju neće koristiti ni u jednu drugu svrhu, osim u svrhu zaključenja i realizacije ovog ugovora.

Ovaj ugovor, njegovi prilozi i aneksi, kao i službena prepiska moraju se čuvati na način koji garantuje bezbednost tih podataka i sa njima mogu biti upoznata samo lica koja rade na izvršavanju aktivnosti definisanih ugovorom i njegovim propratnim aktima.

Ugovorne strane su obavezne da se odmah međusobno obaveste u slucaju interesovanja trećih lica za podatke iz ugovora, kao i o eventualnom nestanku ugovora ili drugih dokumenata u vezi sa njim.

Ukoliko bi odavanjem poslovne tajne druge ugovorne strane, jedna od ugovornih strana drugoj pričinila štetu, obavezuje se da tu štetu i nadoknadi.

# *Prava intelektualne svojine*

# Član 10*.*

Odredbe ovog člana se odnose na rešenja koja će biti ili mogu biti razvijena u vezi sa ispunjavanjem obaveza Davaoca usluga u skladu sa ovim ugovorom.

Korisnik je saglasan da sav know-how, dokumentacija, metode, alati i tehnička rešenja čiji je autor Davalac usluga kao i sva prava intelektualne svojine sa tim u vezi, a koje je Davalac usluga koristio u procesu ispunjenja ugovornih obaveza iz ovog ugovora ostaju u isklјučivom vlasništvu Davaoca usluga.

U slučaju da Davalac usluga prilikom ispunjavanja obaveza koristi bilo koje delove ili sredstva zaštićena pravima trećih lica, ili zaštićena pravima na drugačiji način od ovde definisanih, on mora prethodno informisati Korisnika o tome kao i o svim mogućim posledicama takve upotrebe. Ovaj član ne menja zaštitu intelektualne svojine za takve delove sistema ili sredstava.

Davalac usluga neće biti odgovoran za štete i kvarove nastale neovlašćenom upotrebom isporučene opreme, odnosno korišćenjem opreme na način protivan nameni, osobinama i mogućnostima ili ako Korisnik ili neko treće lice promeni konfiguraciju opreme na način na koji se njegovo normalno funkcionisanje/legalnost dovodi u pitanje.

Davalac usluga takođe neće biti odgovoran za bilo kakve štete ili tužbe trećih lica koje su zasnovane na upotrebi na način definisan prethodnim stavom ili njihovih delova koristeći hardver, softver ili usluge koje nisu pružene od strane Davaoca usluga.

# *Referenca*

# Član 11.

Davalac usluga ima pravo da u svrhu reference ili reklame navodi Korisnika kao svoju poslovnu referencu, bez ikakve naknade Korisniku i njegove dodatne saglasnosti.

# *Rešavanje sporova*

# Član 12.

Sve sporove u toku izvršenja ovog ugovora, ugovorne strane nastojaće da reše sporazumno u duhu dobrih poslovnih običaja.

Za slučaj spora ugovorne strane ugovaraju nadležnost Privrednog suda u Novom Sadu.

U slučaju neosnovanog odustanka ili neispunjenja ugovora od strane jedne ugovorne strane, druga ugovorna strana ima pravo na raskid ugovora i naknadu štete.

# *Važenje i prestanak ugovora*

**Član 13.**

Ovaj ugovor stupa na snagu potpisivanjem od strane ovlašćenih lica ugovornih strana, a primenjuje se od dana isporuke, instalacije i puštanja u rad dobara od strane Davaoca usluga na adresu/e Korisnika i potpisivanja primopredajnog Zapisnika i važi 36 meseci od dana otpočinjanja vršenja usluge, odnosno do potpunog izmirivanja međusobnih potraživanja, uz mogućnost daljeg produženja, uz iste ili promenjene, obostrano dogovorene uslove.

Ugovor se može jednostrano raskinuti pisanim putem ukoliko druga strana ne ispunjava obaveze iz ovog ugovora, a nakon što je na to bila zvanično upozorena i uz otkazni rok od 15 dana.

U slučaju jednostranog raskida ugovora pre isteka perioda prve godine važenja ugovora, neizvršavanje obaveze plaćanja ugovorene usluge ili zahteva za demontažom dobara od strane Korisnika, ili Davalac usluga raskine ugovor zbog nepoštovanja odredbi ovog ugovora od strane Korisnika, Korisnik već sada, svojim potpisom daje saglasnost Davaocu usluga da pored nenaplaćenih potraživanja istom nadoknadi štetu u iznosu preostalih mesečnih obaveza do isteka prve godine vršenja usluge.

Nakon isteka ovog ugovora, svi podaci koji se nalaze na isporučenoj opremi se istekom ugovora, odnosno vraćanjem opreme Davaocu usluga prebacuju na medij Korisnika koji je dužan da obezbedi u roku od 15 dana od dana preuzimanja opreme od strane Davaoca usluge, bez pravljenja rezervnih kopija dokumenata, a da pritom Davalac usluga ne može imati mogućnosti uvida u sadržaj dokumenata ili manipulisanja njima i odmah završetkom prebacivanja na medij Korisnika se stavljaju na raspolaganje Korisniku.

# *Ostale odredbe*

# Član 14.

Ugovorne strane su saglasne da se na sve međusobne odnose koji nisu izričito definisani ovim ugovorom primenjuju odredbe Zakona o obligacionim odnosima.

# Član 15*.*

Izmene i dopune ovog ugovora mogu se vršiti u pisanom obliku, zaklјučivanjem aneksa koji mora biti potpisan od strane ovlašćenih lica ugovornih strana (a na osnovu prihvaćene nove ponude).

# Član 16.

Ovaj ugovor sačinjen je u 4 (četiri) istovetna primerka koji imaju snagu originala, od kojih svaka strana zadržava po 2 (dva) primerka.

za Korisnika za Davaoca Usluga