

## **Ugovor o tehničkoj i funkcionalnoj podršci**

**Županijski zavod za upošljavanje, Livno**, kojeg zastupa v.d. ravnatelj Ante Omazić (u daljem tekstu: **Naručilac**), Identifikacijski broj: 4281023990001, Kralja Tvrtka broj 5. Livno

i

**OCEAN d.o.o.** Travnik, koga zastupa direktor Šerif Alagić (u daljem tekstu **Isporučilac**) Identifikacijski broj: 4236007060007, PDV broj: 236007060007, Erika Brandisa 1. Travnik

### **PREDMET UGOVORA**

1. Predmet Ugovora su usluge podrške u eksploataciji aplikativnog softvera Isporučioca.

### **OBIM UGOVORA**

2. Obim Ugovora je redovno angažovanje zaposlenika Isporučioca na podršci za aplikativni softver i aplikativnu postavku isporučenu od strane Isporučioca kod Naručioca.
3. Podrška će se pružati kao
  - ▲ tehnička podrška za isporučene licence Ocean aplikativnih softverskih modula
  - ▲ funkcionalna podrška za eksploataciju aplikativne postavke
4. Tehnička podrška za isporučene licence aplikativnih softverskih modula od strane Isporučioca, podrazumjeva aktivnosti:
  - ▲ korištenje eksploatacione platforme Isporučioca,
  - ▲ da softverski moduli funkcionišu prema dokumentaciji,
  - ▲ da se usavršavaju prema funkcionalnim i tehnološkim potrebama i
  - ▲ da redovno prate zakonske odredbe.
5. Funkcionalnom podrškom za eksploataciju aplikativne postavke se reguliše podrška za funkcionalne i operativne poslove i obavlja se po pozivu od strane Naručioca i naplaćuju se po važećem cjenovniku Isporučioca. Funkcionalna podrška uključuje:
  - ▲ Izmjene implementirane aplikativne postavke: uključujući izmjene konfiguracije sistema radi zadovoljavanja posebnih zahtjeva Naručioca,
  - ▲ Izrada specifičnih programskih modula prema zahtjevu Naručioca (izvještaji i slično).
  - ▲ Dodatna pomoć u korištenju aplikacije
  - ▲ Dodatna tehnička pomoć za tehničko obrazovanje korisnika
  - ▲ Asistiranje u operativnom radu

### **TRAJANJE UGOVORA**

6. Ugovor se zaključuje za period od 01.07.2017. godine do 31.12.2017. godine.
7. Naručilac će naručivati podršku na godišnjoj bazi za softverske module koji su mu potrebni i za broj licenci koji koristi uvažavajući pravilo minimalnog broja licenci za pojedine module.
8. Naručivanje podrške za manji broj licenci u jednoj godini u odnosu na predhodnu godinu se tretira kao prekid podrške za razliku broja licenci.
9. U slučaju prekida u naručivanju usluga podrške, Naručilac će, prije izdavanje naredne narudžbenice, platiti neplaćenu tehničku podršku za period prekida.

### **CIJENA**

10. Tehnička podrška za isporučene licence aplikativnih softverskih modula koje koristi Naručilac će se obračunavati po cijeni od 705,45 KM /mjesečno. U cijenu je uračunat PDV.

Za svaku promjenu količine licenci aplikativnog softvera će se izdati nova narudžbenica.

11. Cijena funkcionalne podrške za funkcionalne i operativne poslove se obračunava za svaki mjesec prema ostvarenim radnim satima po kategoriji izvršioca po slijedećem cjenovniku:

<i>Obrada zahtijeva za podrškom</i>	<i>JM</i>	<i>Cijena KM</i>
Analitičar	NS	117,00 KM
Specijalista	NS	81,90 KM
Administrator	NS	46,80 KM

U cijene je uračunat PDV.

U periodu trajanja ugovora, ukoliko Naručilac bude imao potrebu, Isporučilac će pružiti usluge funkcionalne podrške maksimalno u iznosu 12 NS (5 NS – analitičar; 5 NS – specijalista i 2 NS – administrator) u iznosu 1.088,10 KM sa uračunatim PDV.

## **NAČIN PLAĆANJA**

12. Plaćanje po ovom Ugovoru će se vršiti prema ispostavljenim mjesečnim računima u roku 7 dana od datuma ispostavljanja računa.
13. Plaćanje treba vršiti na jedan od računa Isporučioca u domaćim bankama. Na svakoj ispostavljenoj fakturi biće naznačen račun na koji treba izvršiti plaćanje.
14. Za slučaj da Naručilac ne izvrši plaćanje fakture u prednje navedenom roku, Isporučilac stiče pravo obračuna i naplate zakonskih zateznih kamata počev od dana dospijeca obaveze pa sve do isplate.
15. Za slučaj da Naručilac ne plati tri fakture, Isporučilac ima pravo obustaviti pružanje usluga, o čemu će pismeno obavijestiti Naručioca te u tom slučaju Isporučilac ne odgovara za posljedice i eventualnu štetu koju bi u tom slučaju trpio Naručilac.
16. Nakon što Naručilac plati zaostale fakture sa obarčunatim zateznim kamata, Isporučilac će odmah nastaviti sa pružanjem usluga po ovom Ugovoru

## **ODZIV**

17. Tehnička i funkcionalna podrška se osigurava u: "OCEAN" Sarajevo, Logavina 20, Telefon: 033-570-290, Fax:033-536-386; E-mail: [servisdesk@ocean.ba](mailto:servisdesk@ocean.ba) i "OCEAN" Travnik, Erika Brandisa 1, Telefon: 030-511-162, Fax: 030-510-070.
18. Aktivnost Isporučioca slijedi nakon obavještenja o potrebi od strane ovlaštenog lica Naručioca. Obavještenje može biti pismeno, putem telefonskog poziva ili Servisdeska Isporučioca.
19. Podrška će se vršiti sa udaljene lokacije, a po dogovoru i na drugoj lokaciji.

## **GARANCIJA**

20. Ocean garantuje da će osigurati usluge podrške za aplikativni softver i aplikativnu postavku, isporučen od strane Isporučioca i iste pružiti u naručenom obimu na način koji je u saglasnosti sa industrijskim standardima.
21. Garancija na izvršene usluge važi u toku 90 dana od dana davanja usluge i odnosi se tačno na obim, kvantitet i kvalitet izvršene usluge.
22. Ako Isporučilac nije u stanju značajno korigovati povredu Isporučiočevih garancija na način koji je komercijalno prihvatljiv, Naručilac može tražiti okončanje Ugovora o podršci te će mu biti izvršen povrat uplaćenih sredstva za ostatak naručenih i plaćenih a neiskorištenih usluga. Ovaj uslov se odnosi na svaku naručenu i izvršenu uslugu posebno. Korisnik ima pravo isključivo na ovu vrstu kompenzacije.
23. Isporučilac neće biti odgovorna ni za kakvu indirektnu, slučajnu, posebnu, kaznenu ili

- posljedičnu štetu, kao niti za izgubljeni dobit, prihod, podatke ili upotrebu podataka.
24. Isporučilac može imati maksimalnu odgovornost za bilo kakvu štetu u vezi sa korištenjem podrške koja je ograničena na naknade za neiskorištenu plaćenu podršku.

#### **MEĐUSOBNE OBAVEZE**

25. Obaveze Isporučioca su:

- ▲ Otklanjanje eventualnih grešaka u aplikativnom programskom modulu
- ▲ Upgrade – dopunjavanje verzije aplikativnog programskog modula sa novim dodacima i verzijama
- ▲ Upgrade – manjeg obima dopunjavanje verzije aplikativnog programskog modula prema promjeni zakonskih propisa
- ▲ Redovno staviti na raspolaganje potrebnu dokumentaciju za sve nove verzije aplikativnih proizvoda koji su predmet ovog Ugovora
- ▲ Osiguranje kvalifikovanih izvršioaca za podršku,
- ▲ Dodatna pomoć u korištenju aplikacije
- ▲ Manje izmjene implementirane aplikativne postavke
- ▲ Dodatna tehnička pomoć za tehničko obrazovanje korisnika
- ▲ Osiguranje telefonskih konsultacija koje će se tretirati kao intervencija,
- ▲ Evidentiranje svih poslova urađenih u skladu sa ovim Ugovorom putem radnih naloga koji će činiti osnovu za fakturisanje izvršenih usluga.
- ▲ Isporučilac će obezbijediti eksploatacionu platformu i brinuti se za platformu, sigurnosne procedure, prava pristupa, zaštiti podataka, antivirusnoj zaštiti, back-up i arhiviranje podataka i svim ostalim segmentima informacionog sistema, zasnovanog na narucenim modulima, potrebnim za operativni rad.

26. Obaveze Naručioca su:

- ▲ da zaduži odgovorno lice za praćenje svih aktivnosti po ovom Ugovoru,
- ▲ da koristi programsku opremu i implementirana rješenja prema uputstvima Isporučioca i proizvođača,
- ▲ da vrši zaštitu informacionog sistema prema usvojenim standardima
- ▲ da evidentira sve poslove urađene u skladu sa ovim Ugovorom i usaglasa sa Isporučiocem evidencije i potpiše usaglašen radni naloga koji će biti prilog uz fakturu.
- ▲ da osigura konekciju na sistem sa lokacije Isporučioca.
- ▲ da uz zahtjev za izmjenu implementirane postavke obezbijedi opis željene funkcionalnosti, a u slučaju da je predmet zahtjeva izrada specifičnog izvještaja, potrebno je u prilogu dati izgled izvještaja.

#### **POREZ NA PROMET**

27. Porez će se obračunavati prema važećem Zakonu o porezu na dodatu vrijednost.

#### **PREKID UGOVORA**

28. Rok za sporazumni prekid korištenja i pružanja usluga je 6 mjeseci.
29. U slučaju jednostranog raskida ovog ugovora po osnovu otkaza Naručioca, Naručilac se obavezuje nadoknaditi štetu Isporučiocu i isplatiti obeštećenje u visini 4 posljednje prosječne mjesečne isplate Naručioca Isporučiocu.
30. U slučaju jednostranog raskida ovog Ugovora po osnovu otkaza Isporučioca, Isporučilac se obavezuje nadoknaditi štetu Naručiocu i pružati mu usluge naredna 4 mjeseca od datuma jednostranog raskida ovog Ugovora.
31. Okončanje davanja usluga ili ovog Ugovora neće uticati na prava Naručioca ili Isporučioca usluga po pitanju transakcija koje su izvedene prije prekida.

## SPOROVI

32. Svi eventualni sporovi koji proisteknu iz ovog Ugovora rješavat će ugovorne strane Ugovorno. Ukoliko ne bude moguće Ugovorno rješenje nastalih sporova, isti će biti riješeni putem nadležnog suda u Sarajevu.

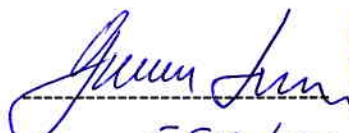
## VIŠA SILA

33. Ugovorne strane nisu odgovorne ako zbog djelovanja više sile ne mogu ispuniti obaveze iz Ugovora, ali moraju poduzeti sve što je u njihovoj moći da se obaveze izvrše odmah po prestanku takvih zapreka.
34. Ako djelovanje više sile onemogućava bilo koju ugovornu stranu da izvršava Ugovor u dužem roku od 3 mjeseca od ugovorenog, druga ugovorna strana ima pravo da raskine Ugovor.

## ZAVRŠNE ODREDBE

35. Ovaj Ugovor je punovažan od dana potpisa ugovornih strana.
36. Sastavni dio ovog ugovora su Prilozi ugovora za tehničku i funkcionalnu podršku.
37. Sve eventualne dopune i izmjene ovog Ugovora moguće je obaviti pismeno uz saglasnost ugovornih strana.
38. Ovaj Ugovor je sastavljen u 4 (četiri) istovjetna primjerka od kojih svaka ugovorna strana dobija po dva.

ZA ISPORUČIOCA:



Broj: 558/17

Datum: 23.06.2017.



ZA NARUČIOCA:



Broj: 626-10/17.

Datum: 26.06.2017.

