

## **Ugovora o tehničkoj i funkcionalnoj podršci**

**Županijski zavod za upošljavanje – Livno – Kanton 10 iz Livna** kojeg zastupa ravnatelj  
Anto Omazić (u daljem tekstu: **Naručilac**)

Identifikacioni broj: 4281023990001

Adresa : Kralja Tvrtka broj 5.

Poštanski broj: 80 101 Livno

i

**OCEAN d.o.o.** Travnik, koga zastupa direktor Šerif Alagić (u daljem tekstu **Isporučilac**)

Identifikacioni broj: 4236007060007

PDV broj: 236007060007

Adresa : Erika Brandisa 1

Poštanski broj: 72270 Travnik

### **PREDMET UGOVORA**

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

### **OBIM UGOVORA**

2. Obim Ugovora je redovno angažovanje zaposlenika Isporučioća na podršci za aplikativni softver i aplikativnu postavku isporučenu od strane Isporučioća kod Naručioća.
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 Isporučioća, podrazumjeva aktivnosti:
  - korištenje eksploatacione platforme Isporučioća,
  - 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 Naručioća i naplaćuju se po važećem cjenovniku Isporučioća. Funkcionalna podrška uključuje:
  - Izmjene implementirane aplikativne postavke: uključujući izmjene konfiguracije sistema radi zadovoljavanja posebnih zahtjeva Naručioća,
  - Izrada specifičnih programskih modula prema zahtjevu Naručioća (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 8 mjeseci i počinje se primjenjivati od 01.05.2021. godine.
  - 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.
  - Naručena podrška se ne može prekinuti.

- Naručivanje podrške za manji broj licenci u jednoj godini u odnosu na predhodnu godinu se tretira kao prekid podrške za razliku broja licenci.
- U slučaju prekida u naručivanju usluga podrške, Naručilac će, prije izdavanje naredne narudžbenice, platiti neplaćenu tehničku podršku za period prekida.

## CIJENA

- Tehnička podrška za isporučene licence aplikativnih softverskih modula koje koristi Naručilac će se obračunavati po cijeni od 602,95 KM /mesečno. U cijenu je nije uračunat PDV.
- Za svaku promjenu količine licenci aplikativnog softvera će se izdati nova narudžbenica.
- 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	100,00 KM
Specijalista	NS	70,00 KM
Administrator	NS	40,00 KM

U cijene nije uračunat PDV.

- U periodu trajanja ugovora, ukoliko Naručilac bude imao potrebu, Isporučilac će pružiti usluge funkcionalne podrške maksimalno u iznosu od 1.120,00 KM bez PDV-a

## NAČIN PLAĆANJA

- Plaćanje po ovom Ugovoru će se vršiti prema ispostavljenim mjesečnim računima u roku 7 dana od datuma ispostavljanja računa.
- Plaćanje treba vršiti na jedan od računa Isporučioca u domaćim bankama. Na svakoj ispostavljenoj fakturi biće naznačen račun na koji treba izvršiti plaćanje.
- 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.
- Za slučaj da Naručilac ne plati tri fakture, Isporučilac ima pravo obustaviti pružanje usluga, o čemu će pismeno obavijestiti Naručioaca te u tom slučaju Isporučilac ne odgovara za posljedice i eventualnu štetu koju bi u tom slučaju trpio Naručilac.
- Nakon što Naručilac plati zaostale fakture sa obarčunatim zateznim kamatama, Isporučilac će odmah nastaviti sa pružanjem usluga po ovom Ugovoru

## ODZIV

- 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.
- Aktivnost Isporučioca slijedi nakon obavještenja o potrebi od strane ovlaštenog lica Naručioaca. Obavještenje može biti pismeno, putem telefonskog poziva ili Servisdeska Isporučioca.
- Podrška će se vršiti sa udaljene lokacije, a po dogovoru i na drugoj lokaciji.

## GARANCIJA

- Ocean garantuje da će osigurati usluge podrške za aplikativni softver i aplikativnu



- postavku, isporučeno od strane Isporučioca i iste pružiti u naručenom obimu na način koji je u saglasnosti sa industrijskim standardima.
- Garancija na izvršene usluge važi u toku 90 dana od dana davanja usluge i odnosi se tačno na obim, kvantitet i kvalitet izvršene usluge.
  - 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.
  - Isporučilac neće biti odgovorna ni za kakvu indirektnu, slučajnu, posebnu, kaznenu ili posljedičnu štetu, kao niti za izgubljenu dobit, prihod, podatke ili upotrebu podataka.
  - 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

- 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 izvršioca 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 naručenim modulima, potrebnim za operativni rad.
- 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

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

## PREKID UGOVORA

- Rok za sporazumni prekid korištenja i pružanja usluga je 6 mjeseci.
- 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.
- 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.
- Okončanje davanja usluga ili ovog Ugovora neće uticati na prava Naručioca ili Isporučioca usluga po pitanju transakcija koje su izvedene prije prekida.

## SPOROVI

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

## VIŠA SILA

- 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.
- 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

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

### ZA ISPORUČIOCA:

  
-----  
Broj: 845/21

Datum: 26.04.2021.



### ZA NARUČIOCA:

  
-----  
Broj: 073/2/21  
Datum: 26.04.2021.

