

**FIRMA d.o.o.** , Adresa 1, 10000 Zagreb, OIB: 111111111111 (u daljnjem tekstu: Korisnik)

i

**e-Sustavi d.o.o.**, Dinarski put 22, 10000 Zagreb, OIB: 23773266371 (u daljnjem tekstu: Davatelj usluga), u Zagrebu, dana XX.XX.2020. godine sklapaju slijedeći

**UGOVOR O ODRŽAVANJU**

**1. PREDMET UGOVORA**

1.1. Predmet ovog Ugovora je isporuka i održavanje računalne i slične opreme (hardver/softver) potrošnog materijala i rezervnih dijelova kod Korisnika te održavanje programskog paketa Luceed.

1.2. Održavanje obuhvaća otklanjanje prijavljenih kvarova na opremi, novih instalacija i nadogradnji postojećih, te preseljenje istih.

1.3. Prilikom otklanjanja kvarova Davatelj usluga će u opremu ugrađivati nove ili korištene (funkcijski jednako vrijedne novim) rezervne dijelove, cijele uređaje i potrošni materijal, prema vlastitoj procjeni odnosno prema zahtjevu Korisnika.

1.4. Održavanje programskog paketa Luceed uključuje izmjene na dijelovima programa koje ne rade ispravno te ispravke skrivenih ili kasnije uočenih grešaka.

1.5. Jamstvo na programski paket Luceed ne obuhvaća zastoje u radu do kojih je došlo uslijed nestručnog rukovanja računalom, nepridržavanja uputa za rad, zaraženosti računala virusom, problema sa električnom energijom te više sile.

1.6. Korisnik je dužan vršiti redovnu zaštitu podataka (preporučuje se arhiviranje podataka na dnevnoj bazi). Davatelj usluga će objasniti postupak arhiviranja podataka i na zahtjev Korisnika može podesiti automatsku arhivu u određeno vrijeme.

1.7. Davatelj usluga se obvezuje da će čuvati kao poslovnu tajnu sve podatke bez obzira na njihovu vrstu i prirodu a odnose se na Korisnika i/ili njegove partnere, za koje je saznao na bilo koji način pružajući usluge koje su predmet ovog Ugovora.

**2. VRIJEME OPERATIVNOSTI ODRŽAVANJA**

2.1. Ugovor o održavanju sklapa se na neodređeni period. Svaka ugovorna strana može u svako doba, bez posebnog obrazloženja, otkazati ovaj Ugovor. U slučaju otkaza Ugovora od strane Korisnika novi Ugovor o održavanju može se sklopiti 6 mjeseci nakon datuma otkaza a Korisnik je dužan podmiriti sve račune do datuma otkaza ugovora.

2.2. Uvjet za sklapanje Ugovora je da je Davatelj izvršio inicijalnu instalaciju informatičkog sustava (radne stanice, poslužitelji, mrežna i ostala oprema). U suprotnom se eventualno potrebna reinstalacija dodatno naplaćuje prema cjeniku instalacija.

2.3. Davatelj usluga će biti na raspolaganju Korisniku radnim danom (ponedjeljak-petak, osim državnih blagdana i neradnih dana) u vremenu od 09:00 do 18:00 sati i subotom u vremenu od 09:00 do 13:00 sati. Davatelj usluga će biti na raspolaganju Korisniku telefonski i izvan radnog vremena do 21:00 sati uz podršku spajanja putem Interneta.

2.4. Davatelj usluga će biti na raspolaganju Korisniku i izvan vremena navedenog u točki 2.3. u slučaju da se radi o kvaru koji zahtijeva izlazak na teren, ali po posebnim uvjetima iz cjenika ovog Ugovora.

**3. OBVEZE DAVATELJA USLUGA**

3.1. Garantirano vrijeme odziva i intervencija na lokaciji korisnika u roku 24 sata, udaljena intervencija (telefonom, e-mailom, faxom, udaljeni pristup internetom) u roku 4 sata. Prosječno vrijeme odziva na lokaciji korisnika je \*\*1 do 4 sata.

3.2. Isporuka računalne opreme, potrošnog materijala i rezervnih dijelova, u dogovorenim rokovima i obujmu prema pojedinom slučaju na temelju narudžbe Korisnika.

3.3. Otklanjanje smetnji, kvarova i nedostataka, obavljanje instalacija, preseljenja i održavanja prema uputama proizvođača opreme.

3.4. Konzultacije, pomoć, savjete i intervencije u korištenju opreme i programskog paketa Luceed. Sugestije i prijedloge za poboljšanja sustava, telefonski servis (konzultacije).

3.5. Usluge instalacije operativnog sustava, spajanje računala.

Instalacija OS-a, instalacija i podešavanje upravljačkih programa.

Instalacija antivirusnih aplikacija, instalacija i podešavanje vatrozida (*firewalla*).

Instalacija i konfiguracija pisača, skenera...

Konfiguracija mreže i spajanja na internet.

3.6. Čišćenje unutrašnjosti računala od prašine na zahtjev Korisnika ili po procjeni Davatelja usluga do 2 puta godišnje.

3.6. U slučaju nemogućnosti otklanjanja kvara na terenu osiguravamo zamjensko računalo, monitor ili POS pisač na razdoblje do 14 dana.

3.7. Direktan pristup Helpdesk telefonskoj podršci bez plaćanja. Korisnici koji nisu u sustavu održavanja podršku ostvaruju pozivom na naplatni broj 060 502 502.

**4. CJENIK**

4.1. Ugovorena naknada za usluge održavanja opreme kao i druge troškove nastale održavanjem opreme formira se u dogovoru s Korisnikom na osnovu količine i strukture instalirane opreme i podložna je promjeni u slučaju proširenja ili instaliranja novih proizvoda. Korisnik vrši plaćanje u mjesečnim ratama na osnovu ispostavljenog računa firmi e-Sustavi d.o.o. na račun: HR5123600001102010438.

**4.2. Mjesečna cijena održavanja POS blagajne iznosi 000,00 kn + PDV.**

4.3. Posebni uvjeti cjenika:

 Intervencija izvan radnog vremena: 100,00 kn/sat + PDV.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| e-Sustavi d.o.o. |  | FIRMA d.o.o. |
|  |  |  |
| *Mario Marinić, direktor* |  | *Ime Prezime, direktor* |