

Naš broj: # _____

Vaš broj: _____

Sarajevo, _____

Ugovor o podršci "bring.out" rješenja

zaključen između _____, koga zastupa _____
(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 : **knowhowERP F18**

Član 2

Elementi za utvrđivanje mjesečne pretplate

R.br	Element	Vrijednost	Opis
1	Funkcije	knowhowERP F18	
2	Specifične funkcije		
3	Prioritet	Normalan	Standardno poslovanje, korisnik može tolerisati dnevne zastoje u radu, urgentno rješavati zastoje u fakturisanju maloprodaja/veleprodaja
4	Broj korisnika/radnih mjesta na centralnoj lokaciji	0	
5	Broj poslovnica	0	
6	Broj udaljenih lokacija (prodavnice)	0	
7	Broj organizacija (preduzeća) koji se vode u F18	0	
8	Količina podataka	Srednja	Podaci fakturno poslovanje najveći
9	Učešće Windows OS radnih mjesta u operativnom sistemu	0%	
10	Učešće Ubuntu/Linux radnih mjesta	100%	
11	Pokrivenost radnih mjesta internetom za potrebe udaljene podrške	100%	Sve radne stanice i server knjigovodstvo dostupni su putem VPN-a i remote desktop-a IT podršci
12	Opća samostalnost korisnika u korištenju IT sistema	Dobra	Korisnici su orjentisani na ERP i standardne office funkcije.
13	Osposobljenost u korištenju bring.out programskih rješenja	Visoka	Dugogodišnji korisnici bring.out rješenja
14	Sopstveno IT/tehničko osoblje	Ne	
15	Kvalitet i performanse računarske opreme	Dobar	Postoji par starijih računara u knjigovodstvu koje u narednom periodu treba planski mijenjati. ... ili ... Računari su novi, brand-name

Član 3

Ugovor se potpisuje na period od 01.04.2012 do 31.12.2012, s mogućnošću produženja.

Član 4

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

Član 5

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

II. Način i principi podrške

Član 6

Korisnik ima pristup elektronskom sistemu za podršku bring.out <http://redmine.bring.out.ba>, te "chat" servisu podrska.bring.out.ba.

Korisnik i Izvođač **dogovaraju** optimalan način podrške.

III. Putni i boravniški troškovi

Član 7

U slučaju slučajnih značajnijih putnih i boravniških troškova radi obavljanja podrške Korisniku, Izvođač te troškove može naknadno fakturirati. Značajnijim troškovima smatraju se troškovi koji premašuju 30% od cijene mjesečne pretplate utvrđene ovim ugovorom.

IV. Garancije

Član 8

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

Član 9

U slučaju da određeni kvar - problem nije u direktnoj nadležnosti Izvođača, ali je njegovo otklanjanje neophodno za funkcionisanje Software-a koji je predmet ovog ugovora, Izvođač se obavezuje da će korisniku obezbjediti stručnu pomoć Korisniku u rješavanju problema. Izvođač ima pravo te aktivnosti posebno fakturirati

Član 10

Izvođač **NE GARANTUJE** besprekorno funkcionisanje Software-a, te ne snosi posljedice usljed indirektnih troškova nastalih gubitkom podataka ili nefunkcionisanjem Software-a koji je predmet Ugovora.

Član 11

U slučaju grešaka na software-u Izvođač se obavezuje da će poduzeti sve što je u njegovoj moći (vodeći se principima iz člana 8 ovog ugovora) da se eventualne štete ili prekidi funkcionisanja Software-a svedu na najmanju moguću mjeru.

V. Kvalitet

Član 12

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

VI. Upgrade Software-a

Član 13

U slučaju zakonskih promjena, Izvođač je obavezan izvršiti prilagodbu software-a.

Član 14

U slučaju manjih intervencija na software-u, nadogradnje se smatraju redovnim održavanjem.

Ukoliko zakonske promjene traže značajne prilagodbe software-a ("major upgrade"), nadogradnje se smatraju novim funkcijama sistema i kao takve izlaze iz okvira ovog ugovora - posebno se fakturišu.

VII. Reklamacije

Član 15

U slučaju da Korisnik ima primjedbu na izvedene radove (reklamacija), obavezan je prijaviti reklamaciju Izvođaču **napismeno**, te dostaviti putem:

- a) elektronskog sistema podrške <http://redmine.bring.out.ba>
- b) email podrska@bring.out.ba.
- c) fax-a
- d) poštom.

Član 16

Izvođač je dužan po prijemu korisničkog zahteva (reklamacija, nova servisna aktivnost) pristupiti obradi zahtjeva u najkraćem mogućem roku, shodno prirodi problema, te okvirnom sporazumu iz člana 2. (r.br 3 - "Prioritet").

VIII. Otklanjanje kvarova (debug)

Član 17

Izvođač je u obavezi da uloži sve napore da u roku od **48 h** otkloni kvarove koji u potpunosti onemogućavaju funkcionisanje Software-a po prijavi problema ("critical bug" - kritične greške).

Član 18

Izvođač je u obavezi da uloži sve napore da u roku od **7 dana (1 hefta)** otkloni kvarove koji značajno otežavaju funkcionisanje Software-a po prijavi problema ("high priority bug" - greške visokog prioriteta).

Član 19

Izvođač je u obavezi da uloži sve napore da u roku od **1 do 3 mjeseca** otkloni kvarove koji otežavaju funkcionisanje Software-a po prijavi problema ("normal priority bug" - greške normalnog prioriteta).

Član 20

Prijava problema neradnim danima registruje se kao prijava prvog sljedećeg radnog dana. Neradni dani su: subota, nedjelja, te dani državnih i vjerskih praznika.

IX. Plaćanje

Član 21

Iznos pretplate je **100 KM / mjesečno** (iznos bez uračunatog PDV-a)

Korisnik ima pravo na popust **30%**. Iznos mjesečne pretplate je **70 KM (slovima: sedamdeset KM)** (iznos bez PDV).

Korisnik je u obavezi izvršiti plaćanje do 10-tog u mjesecu za naredni mjesec.

Član 22

U slučaju da Korisnik ima neizmirenih obaveza starijih od **45 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.

Član 23

Troškovi *prevoza i boravka* iz člana 7 se obračunavaju se prema važećem cjenovniku "bring.out".

X. Opće odredbe

Član 24

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 25

U slučaju da jedna od strana prekrši član 24, 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 26

Bilo koja od strana može tražiti prekid ovog ugovora bez posebnog obrazloženja. Zahtjev za prekid ugovora potrebno je dostaviti drugoj strani u pisanoj formi **30 dana** prije datuma raskida ugovora, osim u slučaju situacije iz člana 24.

XI. Završne odredbe

Član 27

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 28

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