

POGODBA O SISTEMSKI PODPORI IN VZDRŽEVANJU RAČUNALNIŠKE OPREME

št. XX/XXXX

ki jo sklepata

WEBSTOR, Gregor Weber Doleček s.p., Aličeva 4, 1261 LJ. - Dobrunje
ID za DDV: SI89600983

v nadaljevanju »izvajalec«, ki ga zastopa Gregor Weber Doleček

ter

NAROČNIK

v nadaljevanju »naročnik«, ki ga zastopa g. _____.

1. Predmet pogodbe

Predmet pogodbe je sistemska podpora in vzdrževanje računalniške opreme na lokaciji naročnika, ter pomoč pri sistemske podpora in podpora uporabnikom. Specifikacija programske in strojne opreme, lokacije in režimi vzdrževanja so razvidni iz 6. člena te pogodbe ter priloge, ki je sestavni del te pogodbe.

2. Popravila opreme

Izvajalec bo v najkrajšem možnem času po prejemu obvestila naročnika (telefonski poziv, e-mail ali fax), najkasneje pa v času, ki je določen s 6. členom, za posamezno opremo glede na dogovorjeni režim vzdrževanja, pristopil k odpravi okvare na računalniški opremi naročnika. Delovni čas izvajalca vzdrževanja je od ponedeljka do petka: od 8h do 16h. Za vso opremo izvajalec garantira odziv na prijavljeno napako na dan prijave, v kolikor je napaka prijavljena do 12h. Dela bodo potekala kontinuirano do odprave napake.

3. Sistemska podpora in intervencije

Pod enakimi pogoji kot v 2. členu, bo izvajalec na zahtevo naročnika izvajal sistemske podpora za dogovorjeno programske opremo. Ta se praviloma izvaja po telefonu, po potrebi in če naročnik zagotovi tehnične pogoje, pa se izvajalec vključi v računalniški sistem naročnika po modemski ali podobni zvezi in opravi diagnostiko in potrebne sistemske nastavitve.

Sistemske intervencije izven delovnega časa izvajalca na lokaciji naročnika, niso predmet sistemske podpore in se zaračunajo skladno z veljavnim cenikom izvajalca.

Termine izvedbe tovrstnih in tudi vseh ostalih računalniških storitev, ki niso opredeljene in zajete v tej pogodbi, pogodbeni stranki usklajujeta in določata sproti po dogovoru.

V odvisnosti od narave problema ter stopnje prioritete bo izvajalec vključil v reševanje problema ustrezno kvalificirane kadre, po potrebi pa bo problem eskaliral do proizvajalca oz. pooblaščenega centra za podporo.

4. Ostale obveznosti izvajalca

Izvajalec se zavezuje izvrševati storitve in celotno dejavnost v zvezi s predmetom te pogodbe s poklicno skrbnostjo. Servisna služba izvajalca storitev je ustrezno opremljena in strokovno usposobljena. To je zagotovljeno z ustrezno kadrovsko strukturo in specializacijami pri vodilnih proizvajalcih računalniške opreme ali njihovih zastopnikih.

Izvajalec se obvezuje varovati poslovno tajnost naročnika in njegovih partnerjev, kot tudi zaupnost vseh tehničnih in osebnih podatkov, tehnoloških postopkov in drugih strokovnih ali osebnih informacij, ki so mu dostopni zaradi izvajanja te pogodbe. Ta obveznost zavezuje izvajalca tudi po izteku te pogodbe.

5. Obveznosti naročnika

Naročnik se obvezuje, da bo upošteval navodila za uporabo opreme in priporočila izvajalca vzdrževanja. Oprema bo instalirana v prostorih in pod pogoji, ki ustrezajo specifikacijam proizvajalca za obratovanje opreme

Naročnik se obvezuje, da bo vsa komunikacijo z izvajalcem izvajala za to določena kontaktna oseba. Prijava okvar se izvaja praviloma telefonsko, pri tem pa je naročnik dolžan sporočiti opis okvare ter tip strojne opreme. Naročnik je dolžan sodelovati z izvajalcem tako, da lahko izvajalec poskusi rešiti ali čim natančneje lokalizirati problem na daljavo (telefon, modemska zveza,...). Naročnik se obvezuje, da izvajalcu omogoči opraviti vse aktivnosti, ki so za vzdrževanje potrebne.

Naročnik bo sam izvajal zaščito in arhiviranje podatkov na prenosni medij in varnostne kopije ustrezno varoval.

Naročnik je dolžan redno plačevati račune za mesečno vzdrževanje, v nasprotnem primeru vse obveznosti izvajalca do naročnika prenehajo.

6. Režim vzdrževanja

Vrsta in nivo storitev sta določeni z režimom vzdrževanja, kot sledi iz spodnje tabele.

Odzivni čas* :

- največ 2 uri za kritično opremo;
- največ 24 ur za ostalo nekritično opremo;

Čas popravila** :

- največ 24 ur za kritično opremo, razen v posebnih primerih zahtevnejših namestitev nadomestne opreme po dogovoru z naročnikom
- največ 3 delovne dni za ostalo nekritično opremo (razen v primeru, ko mora oprema na pooblaščen servis)

Sklopi in Material :

- se zaračunajo po veljavnem ceniku izvajalca z dodatnim **5%** popustom

Delo - storitve:

- naročnik ima s to pogodbo zagotovljeni **10 brezplačnih servisnih ur na mesec**
- vsi nadaljnji posegi se zaračunajo po veljavnem ceniku izvajalca s **10%** popustom.

Potni stroški, Dnevnice:

- se zaračunajo po veljavnem ceniku izvajalca le za posege izven mesta Ljubljane

Sistemska podpora po telefonu ali modemu:

- naročniku po pogodbi pripada **10 brezplačnih modemskih posego mesečno**
- naročniku po pogodbi pripada **neomejena brezplačna telefonska podpora mesečno** v skladu z delovnim časom izvajalca
- vsi nadaljnji posegi se zaračunajo po veljavnem ceniku izvajalca s **10%** popustom

* Ob prijavi napake do 12. ure in pod pogojem, da je naslednji dan delovnik

** Za uspešno odpravljen okvaro oz. popravilo šteje tudi začasna namestitev funkcionalne ekvivalentne nadomestne opreme.

7. Pogodbena cena in plačilni pogoji

Glede na režim vzdrževanja dogovorjenega v 6. členu, je določena pavšalna cena mesečnega vzdrževanja

Paket TERA

250,00€ +DDV.

Material, oprema in opravljene storitve se zaračunavajo naročniku v skladu s 6. členom te pogodbe.

Izvajalec izstavlja naročniku račune sproti na podlagi porabljenega materiala in storitev, 1. v mesecu pa račun s pavšalom za tekoči mesec..

Izstavljene račune po tej pogodbi plača naročnik na transakcijski račun izvajalca, naveden na računu. Rok plačila je 7 dni od izdaje posameznega računa. V primeru zamude se zaračunajo zamudne obresti v višini in v skladu z zakonom o predpisani obrestni meri zamudnih obresti.

8. Posebne določbe in prenehanje pravic naročnika

Pogodbeni stranki se zavezujeta, da bosta vse podatke poslovnega in tehničnega značaja, ki so jima dostopni zaradi izvajanja te pogodbe, varovali kot poslovno skrivnost.

V kolikor izvajalec ugotovi, da je zaradi neustrezne, izrabljene, zastarele, nekompatibilne opreme ali zaradi neustreznih tehničnih rešitev zelo oteženo ali celo onemogočeno zagotavljanje integritete informacijskega sistema in podatkov naročnika, bo le tega obvestil in predlagal ustrezno rešitev. Če naročnik ne upošteva obvestila izvajalca, pravice naročnika iz te pogodbe prenehajo.

Izvajalec vzdrževanja ne odgovarja za neposredne ali posredne škode, ki bi nastale zaradi izpada ali nepravilnega delovanja programske in strojne opreme ali izgube podatkov.

Za izgubo podatkov, ki so posledica virusa, okvare trdega diska ali nepravilne uporabe računalniškega sistema s strani stranke ne odgovarjamo.

Tudi v primerih iz prejšnjega odstavka bo izvajalec po dogovoru z naročnikom po svojih najboljših močeh pomagal pri odpravi napak. Te storitve se obračunajo po veljavnem ceniku izvajalca s popusti opredeljenimi v 6. členu. Prav tako so stvar posebnega dogovora generalna popravila, izboljšave, intervencije izven delovnega časa, dogovorjenega v tej pogodbi, itd.

9. Prehodne in končne določbe

Na zahtevo ene od pogodbenih strank se lahko spremeni obseg opreme in storitev ter režim vzdrževanja. V tem primeru se pogodba in pripadajoča priloga št. 1 spremenita ali dopolnita s pisnim aneksom, ki ga sprejmeta in podpišeta obe pogodbeni stranki.

Veljavnost pogodbe je eno leto in velja do preklica. Pogodba se lahko prekine enostransko s pisno odpovedjo. Odpovedni rok je 1 mesec. Morebitne spore bosta pogodbeni stranki reševali sporazumno. V kolikor to ni mogoče, je pristojno redno sodišče v Ljubljani.

Pogodba je sestavljena v dveh izvodih - po eden za vsako pogodbeno stranko.

Kraj in datum: _____ Kraj in datum: _____

žig in podpis izvajalca

žig in podpis naročnika