

## UGOVOR

### o poslovno-tehničkoj saradnji zaključen dana 03.09.2019. godine u Sarajevu

Ugovor je zaključen između:

1. **BITS Computers d.o.o.**, Aleja Bosne Srebrene 2, 71000 Sarajevo, kojeg zastupa direktor Nihad Hajrić, (u daljem tekstu **Pružalac usluga**)
2. **JU Srednja građevinsko - geodetska škola Sarajevo**, Franca Lehara 5, 71000 Sarajevo, kojeg zastupa direktor Hajrudin Ramović (u daljem tekstu **Korisnik usluga**)

#### Član 1.

Predmet ovog Ugovora je pružanje/korištenje usluga održavanja informacionih sistema **Korisniku usluga**.

#### Član 2.

**Pružalac usluga** se obavezuje da će od trenutka potpisa ugovora vršiti uslugu održavanja informacionih sistema **Korisniku usluga**.

#### Član 3.

Opis usluga podrazumijeva, ali nije ograničen na:

- On site i preventivni obilazak i kontrolu opreme koja je predmet održavanja svaki mjesec od mjeseca potpisivanja ugovora,
- telefonsku podršku i remote access podršku, u vremenskim okvirima definisanim ugovorom,
- podršku za aplikativni softver na računarima naručioca,
- održavanje printera/skenera koji su u domenu systemske administracije, (servis printera/skenera nije obuhvaćen ovom ponudom jer zahtijeva specifično znanje i vještine)
- savjetovanje i pomoć pri odabiru i kupovini IT opreme i software-a.

Usluga koju pružamo ima izuzetaka, a to su:

- Nisu uključeni rezervni ili zamjenski dijelovi i programi,
- Posebni projekti (Instalacije, preseljenja ili promjene koje traju duže od jednog sata )
- Napredna podrška za namjenske programe (npr. Edus, računovodstvene programe itd.)
- Onsite podrška samo na lokaciji koja je definisana ugovorom.
- Podrška van radnih sati definisanih ugovorom (08:00 – 16:00 – Ponedjeljak-Petak)

\*Podrška se odnosi na dogovoreni broj opreme i obaveza, svaka promjena i povećanje infrastrukture ili obaveza nije uključen u cijenu.

\*\*Projektni rad je isključen iz naših ugovora o IT podršci. Mi određujemo rad kao projekat kada je instalacija, pomjeranje ili promjena koja traje duže od 1 sata za završetak.

Primjeri aktivnosti koji bi bili klasifikovani kao projekt biće instaliranje novih servera, preseljenje opreme i nadogradnja cijelog softvera, projektovanje i instalacije mreže i sl. Svakodnevna instaliranja, pomjeranja i promjene postojećih korisnika, izmjene prava pristupa za fajlove i nadogradnje postojeće opreme uključene su u sklop naših ugovora o uslugama.

#### Član 4.

**Pružalac usluga** se obavezuje da neće (osim u okviru svojih dužnosti) tokom trajanja Ugovora ili nakon isteka Ugovora, iskoristiti ili otkriti drugom pravnom ili fizičkom licu povjerljive podatke, poslovnu tajnu, istraživanja, razvojne ili proizvodne procese, ili bilo koju informaciju koja se odnosi na tržište, poslovne odnose, finansijsko poslovanje i transakcije **Korisnika usluga** i njegovih klijenata.

Sva pisana korespondencija, izvještaji i drugi dokumenti koji se odnose na takve podatke, a koji dođu u ruke **Pružaoce usluga** tokom rada, smatraju se vlasništvom **Korisnika usluge** i poslovnom tajnom i **Pružalac usluga** ih mora vratiti ovlaštenom licu tokom trajanja Ugovora ili nakon njegovog okončanja.

Raskid ili prestanak ovog Ugovora ili promjene u njegovoj sadržini, iz bilo kojeg razloga, neće uticati na prethodno navedenu obavezu čuvanja tajne.

#### Član 5.

Cijena usluge se utvrđuje na početku perioda definisanog ugovorom i važeća je do kraja istog perioda. Cijena može biti promijenjena aneksom ovog ugovora uz saglasnost obje strane.

Cijena za usluge koje su definisane ovim ugovorom za održavanje računara i opreme na mjesečnom nivou, iznosi **270,00 KM**. Cijena dodatnog sata rada koji izlazi iz okvira od **8h** koji su obuhvaćeni ovim ugovorom je **30,00 KM**. Navedene cijene ne uključuju PDV.

U slučaju neplaćanja računa duže od 30 dana od dana fakture, prestaje servisna podrška i BITS u potpunosti nije odgovoran i dužan pružati IT podršku sve dok se ne izmire obaveze koje izlaze iz valute plaćanja.

#### Član 6.

**Pružalac usluge** se obavezuje da će ispostaviti fakturu za svoje usluge. **Korisnik usluga** se obavezuje da će u roku od 15 dana od prijema fakture uplatiti iznos definisan u članu 5. ovog ugovora na transakcijski račun **Pružaoća usluge** broj: **141 306 532 020 2129** (kod BBI d.d.).

#### Član 7.

Raspoloživo vrijeme za podršku jeste 08:00 – 16:00, ponedjeljak-petak.

1. Osoba zadužena od **Korisnika usluge** komunicira sa BITS tehničkom podrškom putem telefona ili tiket sistema putem mail adrese [podrska@bits.ba](mailto:podrska@bits.ba).
2. Svaki zadatak se prati kroz tiketing sistem BITS tehničke podrške.
3. Tehnička podrška radi na rješavanju problema i upisuje napredovanje u rješavanju zadatka.
4. Nakon što zadatak bude riješen finalni tiket obavještava korisnika podrške o izvršenom zadatku i utrošenom vremenu.

#### Član 8.

Ugovor se može raskinuti putem pisanog obavještenja drugoj strani, u kojem slučaju je otkazni rok 30 dana od dana prijema obavijesti o raskidu. U tom periodu obje strane dužne su izmiriti sve nastale obaveze, a eventualne sporove riješiti sporazumno. Ukoliko se ugovorne strane ne mogu dogovoriti, saglasne su da je za rješavanje sporova nadležan Sud u Sarajevu.

**Član 9.**

Ovaj Ugovor je sačinjen u 2 primjerka od kojih svaka strana zadržava po 1 primjerak.

**Korisnik usluge:**

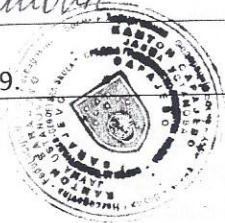
**Hajrudin Ramović**  
JU Srednja građevinsko - geodetska škola  
Sarajevo  
ID: 4200249840002

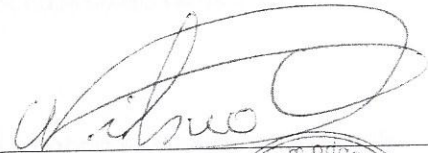
**Pružalac usluge:**

**Nihad Hajrić**  
BITS Computers d.o.o.  
ID: 4202685490001



Datum:  
03.09.2019.





Broj: 018/2019

