



JAPET d.o.o. Sarajevo, Ul. Obala Kulina bana br. 4,  
Inženjering u oblasti informatike, računarstva i automatike  
Telefoni: 00387 33 217 - 201, fax: 033 557 176

## UGOVOR broj : SERDA/OS – 19

o održavanju instaliranog softvera  
firme JAPET d.o.o.  
sačinjen u Sarajevu, dana \_\_\_\_\_ . g. između:

**SERVISER-a: JAPET D.O.O. – Sarajevo**

kojeg zastupa Amer Haljevac, direktor

**KORISNIK: SERDA d.o.o. – Sarajevo**

kojeg zastupa *DIREKTOR ŠEVIKA OKERIC*

### član 1.

JAPET d.o.o. Sarajevo (u daljem tekstu SERVISER) se obavezuje servisirati (održavati), a SARAJEVSKA REGIONALNA RAZVOJNA AGENCIJA SERDA d.o.o. SARAJEVO (u daljem tekstu KORISNIK) se obavezuje snositi troškove servisa – održavanja softvera JAPET za period 01.05.2019 – 30.04.2020.god.

### član 2.

Serviser i Korisnik su saglasni da će Serviser u naznačenom vremenu servisirati softver definisan prema članu 1. ovoga Ugovora, a Korisnik redovno izmirivati svoje obaveze proistekle ovim ugovorom, te na žiro-račun JAPET d.o.o. – Sarajevo, nakon ispostavljenih fakture, a u roku od 30 dana uplatiti mjesečni iznos od 77,27 KM + PDV na žiro račun JAPET Sarajevo kod Raiffeisen Bank – Sarajevo, br: 161000006660031.

### član 3.

Nakon isteka ovoga ugovora, isti se može produžiti 45 dana prije isteka važećeg ugovora ili prije toga roka, ukoliko se izmjene bitni elementi prethodno sačinjenog ugovora.

### član 4.

U slučaju da je riječ o smetnjama koje se mogu otkloniti od strane operatera a uz instrukciju Servisera putem telefona ista će se obaviti na taj način a ukoliko istu nije moguće obaviti putem telefona Serviser je dužan smetnje otkloniti na adresi Korisnika.

### član 5.

Ugovor se sklapa na period od godinu dana sa otkaznim rokom u pismenoj formi od 30 dana.

### član 6.

U cijeni održavanja su uključene sljedeće usluge servisiranja:

- nefunkcionalnost nekog od programskih rješenja usljed greške Isporučioca softvera a gdje se ne podrazumjeva greška nastala usljed nestručnog unošenja podataka ili drugih mogućih grešaka kao što je greška na hardveru ili operativnom sistemu Windows,
- prilagođavanje programskih rješenja shodno izmjenama zakona
- izmjena marketing adrese Korisnika u svim programskim rješenjima kao što su: promjena naziva firme, promjena znaka, logotipa i sl., te adrese i brojeva telefona, promjena žiro-računa ili naziva Banke odnosno bilo kojeg drugog sličnog obilježja u tom smislu,
- unošenje arhive podataka sa "back up" rezervne kopije ukoliko se pojave problemi da operateri nisu u mogućnosti istu radnju obaviti,
- davanja uputstava i instrukcija operaterima putem telefona a koja se tiču problemskih situacija kod unošenja podataka ili sl.,
- jedan termin za otvaranje nove knjigovodstvene godine.

#### član 7.

U slučaju prijave smetnje Korisnika u korištenju programskog rješenja Serviser će se odazvati najkasnije u roku od 16 radnih sati od trenutka prijave smetnje i iste otkloniti u najkraćem mogućem roku. U slučaju da Serviser bude onemogućen u dolasku na adresu Korisnika usljed nepredviđenih okolnosti kao što su: "vis major", vremenske nepogode, neprohodnost saobraćajnica ili bilo kojeg drugog razloga a za koji se Serviser ne može smatrati odgovornim, vrijeme odziva se produžava za ono vrijeme koliko je potrebno da se teškoće otklone.

#### član 8.

U cijeni održavanja nisu obuhvaćene sljedeće usluge :

- Oštećenje softvera usljed nestručnog korištenja operativnog sistema Windows
- Naknadna obuka novih operatera za kojim je Korisnik iskazao potrebu,
- Smetnje prouzrokovane unošenjem virusa i sličnih datoteka od strane Korisnika a koje nisu predviđene Uputstvom o korištenju softvera,
- Problemi nastali usljed neispravnosti hardvera,
- Davanje usluga i servis izvan radnog vremena i u neradne dane odnosno za vrijeme trajanja praznika,
- Reinstalacija softvera zbog dotrajalosti ili oštećenja hard diska Korisnika na kojem je prethodno instaliran program, u slučaju da dođe do zamjene hard diska Korisnika,
- Specifičnim vrstama usluge koja se odnosi na korektivne radnje u smislu otklanjanja grešaka koje su nastale usljed nepažnje operatera kod unosa podataka, u smislu da se pogrešno uneseni podaci koriguju,
- Otklanjanje grešaka kao posljedice nepridržavanja Uputstava, procedura i instrukcija u radu,
- Otklanjanje posljedica koje mogu nastati usljed nepredviđenih događaja kao što su "vis major" događaji, odnosno nestanak električne energije, povećanje napona u mreži, tzv. strujni udari i slične okolnosti koje mogu prouzročiti smetnje u radu softvera, a koje se ni po kojem osnovu ne mogu pripisati Isporučiocu softvera.

#### član 9.

Prijava smetnji i Servis softvera podrazumjeva petodnevnu radnu sedmicu od ponedjeljka do petka u radnom vremenu od 9,00 – 17,00, a ukoliko Korisnik ima potrebu za servisnom intervencijom izvan ovih termina odnosno subotom, nedjeljom i praznicima ista će se obaviti uz naknadno definisanje poslova servisiranja i uz cijenu servisnih usluga prema Cjenovniku Servisera.

#### član 10.

Ukoliko se ukaže potreba za servisnim intervencijama koje nisu uključene u cijenu održavanja Serviser je dužan servisne radnje upisati u Radni nalog te isti dati na potpis Ovlaštenom licu kako bi se po osnovu istog ispostavio Račun o "vanrednom" servisiranju koje nije obuhvaćeno cijenom u smislu redovnog održavanja.

#### član 11.

Sve eventualne nesporazume proistekle po osnovu ovoga Ugovora, ugovorne strane će rješavati sporazumno a ukoliko to ne bude moguće, za moguće sporove nadležan je Sud u Sarajevu.

#### član 12.

Ovaj ugovor je sastavljen u 4 (četiri) istovjetna primjerka od koji svaka ugovorna strana zadržava po 2 (dva) primjerka.

KORISNIK: **SERDA d.o.o. Sarajevo**

Broj: UG-67/19

08.04.2014.

Zastupan od:




m.p.

SERVISER: **JAPET d.o.o.- Sarajevo**

Broj: 103-03-09-04/19

Direktor,  
Haljevac Amer,





m.p.