

KD Autotrolej d.o.o., Školjić 15, Rijeka, OIB 19081493664, zastupano po prokuristu Marinu Rajčić, dipl.ing (u daljnjem tekstu: Naručitelj)

IBAN: HR 3624020061100388041 kod Erste & Steiermarkische bank d.d. Rijeka

i

Penta d.o.o. Pula, Vodovodna 8, Pula, OIB 44365765619, zastupano po direktoru Mladenu Pamić, dip.ing. (u daljnjem tekstu: Izvršitelj)

IBAN: HR 7223600001101209907 kod Zagrebačke banke d.d. Zagreb

sklopili su ____01.2016. godine sljedeći

UGOVOR O NABAVI USLUGE ODRŽAVANJA I NADOGRAĐNJE INFORMATIČKOG SUSTAVA NAPLATE I UPRAVLJANJA PRIJEVOZOM TE PRIPADAJUĆE OPREME U JAMSTVENOM ROKU

br. 600-05-15/25

Članak 1.

Na temelju provedenog otvorenog postupka javne nabave ev.br. 600-05-15/25, Naručitelj je Odlukom o odabiru najpovoljnije ponude od dana 18.01.2016. godine kao najpovoljniju ponudu sukladno objavljenom kriteriju za donošenje odluke o odabiru te uvjetima i zahtjevima iz dokumentacije za nadmetanje odabrao ponudu Ponuditelja Penta d.o.o. Pula.

Ponuda Izvršitelja je prilog broj 1 te čini sastavni dio ovog Ugovora.

Članak 2.

Predmet Ugovora je održavanje i nadogradnja informatičkog sustava naplate i upravljanja prijevozom te pripadajuće opreme u jamstvenom roku. Popis opreme i informatičkog sustava je prilog broj 2 te čini sastavni dio ovog Ugovora. Održavaju se oprema i programi u vlasništvu KD Autotrolej d.o.o. Rijeka.

Izvršavanje usluge je opisano ovim Ugovorom te Tehničkom specifikacijom koja je prilog broj 3 te čini sastavni dio ovog Ugovora.

Članak 3.

Izvršitelj je u obvezi Izvršiti otklanjanje problema ili zamjenu neispravne opreme u roku do najviše dva sata od poziva od strane Naručitelja.

Vrste održavanja;

- redovito (preventivno održavanje)
- proaktivno održavanje - predviđanje problema u operativnosti i njihovo preventivno otklanjanje, odnosno upozorenje Naručitelju na iskoristivost i zauzetost kapaciteta opreme (procesori, diskovi, mermorija, propusnost)
- servisno održavanje - uključuje otklanjanje hardverskih uzroka zastoja u radu - obavlja se prema pozivu Naručitelja ili ako se i bez prijave zastoja (kroz preventivno i proaktivno održavanje utvrdi neispravnost opreme.)
- funkcionalno održavanje-uključuje izmjene i dogradnje funkcionalnosti u skladu sa zahtjevima

Naručitelja

Izvršitelj je dužan osigurati Naručitelju mogućnost prijave problema za rad opreme i servisa te njihovo održavanje 365 dana u godini, 7 dana tjedno, 24 sata dnevno (24x7x365).

Definicija	Početno vrijeme odziva
Problemi sa velikim posljedicama, kod kojih se poslovni proces nastavlja, ali je ugrožen do te mjere, da će trpjeti značajne posljedice već u roku nekoliko sati	< 1 sat

Članak 4.

Izvršitelj je u obvezi održavati programski sustav iz priloga br. 2 Ugovora, sukladno opisanim tehničkim specifikacijama koji čine prilog broj 3 Ugovora.

Vrste održavanja:

1. Korektivno održavanje
2. Adaptivno održavanje i nadogradnja Aplikativnog (programskog) dijela sustava

Članak 5.

U sklopu održavanja Izvršitelj je obavezan obavljati preventivno i korektivno sistemsko održavanje.

Postupke preventivnog održavanja Izvršitelj je obavezan izvršavati dnevno.

Korektivno sistemsko održavanje obuhvaća dijagnostiku i otklanjanje problema u radu aplikativnog sustava uvjetovanih greškom u dijelu sistemske infrastrukture koja je predmet održavanja uslijed:

- ✓ problema uzrokovanih hardverskim kvarom na opremi koja se koristi u sustavu
- ✓ grešaka operativnog sustava i njegovih komponenti,
- ✓ grešaka nastalih zbog promjena ili nadogradnji na dijelu infrastrukture Naručitelja koji nije predmet ovoga održavanja, a u interakciji je sa sistemskom infrastrukturom aplikativnog sustava koji jeste predmet ovoga održavanja.

U okviru ove usluge Izvršitelj je obavezan osigurati putem jedne pristupne točke rješavanje svih vrsta korisničkih zahtjeva (CSR – Customer Service Request). Svi zahtjevi Naručitelja, osim zahtjeva Hitnog prioriteta koji se uvijek prijavljuju isključivo telefonom na korisnički uslužni centar, trebaju biti prijavljeni putem jedinstvenog web portala za obradu zahtjeva.

Izvršitelj je obavezan naknadno registrirati zahtjeve Hitnog Prioriteta radi evidencije o kvaliteti izvršene usluge.

Ovisno o razini važnosti problema ili smetnji, zahtjevima se dodjeljuje prioritet u skladu sa dolje navedenom tablicom u kojoj su navedeni rokovi odziva i uklanjanja nedostataka:

Razina prioriteta	Opis	Vrijeme odziva	Maksimalno vrijeme rješenja
-------------------	------	----------------	-----------------------------

Hitni	Manjkavost ili bitni nedostaci u funkcionalnosti sustava koji imaju kritičan učinak na poslovanje Naručiitelja i/ili blokiraju rad cijelog sustava. Problemi koji ugrožavaju ispravan rad, sigurnost ili funkcionalnosti cjelokupnog sustava te time onemogućavaju optimalno pružanje usluge krajnjim korisnicima. Npr. kompletan prestanak rada sustava, sustav nije u mogućnosti odrađivati promet bilo kakve vrste i manualna intervencija je potrebna da se sustav vrati u operativno stanje	30 minuta po prijavi neispravnosti	2 sata
Visoki	Svaki propust koji uzrokuje gubitak osnovne funkcionalnosti ili značajno iskrivljavanje podataka tijekom procesiranja, pri čemu prijelazno rješenje može biti korišteno jedno kraće vremensko razdoblje. Značajni problemi sustava koji ugrožavaju ispravan rad, sigurnost, ili funkcionalnosti pojedinog dijela sustava, ali ne i rad cijelog sustava (npr. helpdesk, backup)	1 sat po prijavi neispravnosti	4 sata
Srednji	Svaki propust koji uzrokuje gubitak funkcionalnosti ili utječe na procesiranje sa značajnim utjecajem na preostali set funkcionalnosti ili gdje prijelazno rješenje može biti korišteno. Problemi koji imaju mali utjecaj na funkcioniranje cjelokupnog sustava ili dijela sustava kojega su dio	1 radni dan po prijavi neispravnosti	2 radna dana
Niski	Ne postoji kritični utjecaj na rad sustava ili prekid osnovnih funkcionalnosti sustava: pogrešan rad koji uzrokuje gubitak manjih funkcija (npr formatiranje izvještaja, korisnička dokumentacija) ili kada prijelazno rješenje može biti korišteno u razdoblju planiranom za nova izdanja.	2 radna dana po prijavi neispravnosti	u slijedećoj verziji aplikacije

Vrijeme odziva na zahtjev definira se kao najdulji vremenski period od trenutka registracije zahtjeva pa do trenutka kada je Izvršitelj obavezan uzvratiti poziv kao odgovor na primljeni zahtjev.

Vrijeme rješenja zahtjeva, definira se kao najdulji vremenski period od iniciranja valjanog zahtjeva (prijave problema) do implementacije rješenja koji će dovesti sustav u ispravno stanje kakvo je bilo prije prijave nepravilnosti. Ukoliko je problem uzrokovan dijelovima sustava koji nisu odgovornost održavanja Izvršitelja vrijeme za njihovo rješavanje izuzet će se od ukupnog vremena rješenja.

Uslugu korektivnog održavanja Aplikativnog (programskog) dijela sustava Izvršitelj je obavezan za razine zahtjeva prioriteta hitno i visoko osigurati dostupnost u modu 365/24/7.

Članak 6.

U okviru usluge adaptivnog održavanja i nadogradnje Aplikativnog (programskog) dijela sustava Naručiitelj će višekratno tijekom trajanja Ugovora zatražiti uslugu adaptivnog održavanja u vidu pojedinačnog zahtjeva za promjenom.

Adaptivno održavanje i nadogradnja aplikativnog (programskog) dijela sustava obuhvaća poslove u ograničenom broju do najviše 3.000 sati za cijelo vrijeme trajanja Ugovora.

Izvršitelj je obavezan ponuditi mogućnost da Naručiitelj zatraži izmjenu planiranih količina sati između pojedinih vrsta aktivnosti Izvršitelja, ali razmjerno vrijednosti iskazanih cijena sata za pojedinu vrstu aktivnosti Izvršitelja.

Članak 7.

Nakon isteka Ugovora o održavanju opreme i održavanja programskog sustava i nadogradnje (programskog) dijela Izvršitelj je obavezan dostaviti Naručitelju kompletnu ažuriranu tehničku dokumentaciju sustava sa svim promjenama koje je Izvršitelj napravio na sustavu tijekom izvršenja ugovornih obveza.

Nakon isteka Ugovora o održavanju i nadogradnji (programskog) dijela sustava Izvršitelj je obavezan dostaviti Naručitelju zadnju verziju izvornog koda aplikativnog (programskog) dijela sustava implementiranog na strojnoj osnovici na posljednji dan trajanja Ugovora.

Izvršitelj bez naknade dozvoljava Naručitelju korištenje autorskog prava na doradama Izvornog koda koje će obaviti tijekom ispunjavanja ugovornih obveza.

Izvršitelj se obvezuje prilikom potpisa ovog ugovora dostaviti pisanu Izjavu kojom mora izričito dozvoliti Naručitelju da bez ikakvog ograničenja smije koristiti dorađeni Izvorni kod, kao i da isti Naručitelj može uslugiti i trećoj strani, ali pod uvjetom da treća strana Izvorni kod dorađuje I isti mijenja isključivo i samo za potrebe i po napatku Naučitelja.

Članak 8.

Svi podaci koje je stekao Izvršitelj tijekom izvršenja Ugovora za Naručitelja na bilo koji način vlasništvo su Naručitelja i Izvršitelj nema, niti će steći bilo kakva prava u vlasništvu osim neekskluzivnog prava korištenja u sklopu dostavljenog materijala, samo za internu upotrebu.

Izvršitelj ima obvezu prilagođavati i usavršavati programska rješenja potrebama i zahtjevima Naručitelja, kao i otklanjati nedostatke u programu, a u dvojbi svaka traženu izmjenu Izvršitelj je dužan izvršiti ukoliko se time postiže svrha da programsko rješenje ispunjava tražene uvjete iz priloga broj 3 Ovog Ugovora.

U sklopu usluge održavanja, Izvršitelj je dužan redovito vršiti pohranu (backup) svih baza podataka sustava na minimalno na jednom sustavu za pohranu podataka i to najmanje jednom dnevno u razdoblju koje najmanje utječe na odziv sustava (npr. u noćnim satima između 02 i 04 h).

Izvršitelj se obvezuje mjesečno uz račun dostavljati bazu podataka na trajnom prenosivom mediju te iste pohranjivati i mjesečno ažurirati na serveru Naručitelja.

Baza podataka nakon isteka Ugovora mora u ažuriranom obliku biti prenesena Naručitelju (na trajnom prenosivom mediju i na serveru Naručitelja).

Izvršitelj se obvezuje nakon isteka Ugovora omogućiti funkcioniranje programa dok baza podataka u punom opsegu i sa svim podacima ne bude prenesena sukladno st. 3 i 4 ovog Ugovora.

Izvršitelj je suglasan da Naručitelj u slučaju kršenja odredbe iz stavka 2 ovog članka nije u obvezi plaćati račune za održavanje u smislu članka 12 ovog Ugovora i to u svim onim mjesecima za koje ne bude izvršena obveza Izvršitelja u smislu stavka 2 ovog članka.

Izvršitelj nema ovlast davanja informacija ili dokumenata na upit od strane bilo koje treće osobe osim uz dozvolu Naručitelja.

Ugovorne strane suglasno utvrđuju da svi podaci koji se budu koristili u programskom rješenju su podaci Naručitelja kao voditelja zbirke osobnih podataka i da Penta nema ovlasti pretraživanja i arhiviranja podataka jedino u mjeri potrebnoj za održavanje programskog sustava.

U slučaju raskida Ugovora od strane Izvršitelja, Izvršitelj nema pravo na nadoknadu.

Članak 9.

Obveza Izvršitelja je otkloniti kvar odmah ili otpremiti uređaj na popravak. U slučaju da se kvar ne može odmah otkloniti, Izvršitelj je dužan osigurati i instalirati zamjenski uređaj istih ili boljih karakteristika umjesto originalnog dok traje popravak ili nabava originalnog.

Članak 10.

Oprema u jamstvenom roku, servisira se od strane za to ovlaštenih servisa i certificiranog osoblja, a prema uvjetima jamstva na lokaciji Naručitelja ili Izvršitelja. Nabava potrebnih instalacijskih medija, softvera i licenci u nadležnosti je Izvršitelja.

Članak 11.

U sklopu održavanja Izvršitelj mora osigurati svu potrebnu zamjenski kompatibilnu opremu.

Izvršitelj u sklopu održavanja, a u slučaju otvaranja Internog servisa od strane Naručitelja, mora bez dodatne naknade staviti Naručitelju na raspolaganje 5 kompleta dodatnih uređaja identičnih uređajima za prodaju karata s programskom podrškom koja će u slučaju prestanka rada opreme u vozilu (VR i VK) moći funkcijski zamijeniti prodaju papirnatih karata i validaciju beskontaktnih kartica u periodu dok se ne otkloni kvar na opremi u vozilu te podatke i transakcije o prodaji i validaciji karata bazirati na GSM/EDGE/UMTS/HsxPA vezi sasustavom Gradske kartice te naknadnim USB prijenosom podataka, te 1 komplet brojača putnika.

Isto tako Izvršitelj se obvezuje u sklopu održavanja bez daljnje naknade osigurati slijedeće komponente:

1. CF memorijska kartica vozačkog računala: 10 kom
2. Čitač kartica vozačkog računala: 2 kom
3. Ekran osjetljiv na dodir (touch screen) vozačkog računala: 1 kom
4. Napajanje vozačkog računala: 1 kom
5. PC ploča vozačkog računala: 10 kom
6. Printer vozačkog računala: 4 kom
7. Ventilator vozačkog računala: 20 kom
8. Kontroler ekrana osjetljivog na dodir (touch screena) validatora kartica: 1
9. Ekran osjetljiv na dodir validatora kartica: 2 kom
10. Čitač kartica validatora kartica: 2 kom
11. Elektronika validatora kartica: 3 kom
12. Zvučnik za vozačko računalo/validator kartica: 1 kom

13. Tipkovnica za vozačko računalo: 2 kom

Odabrani Ponuditelj se obvezuje po zahtjevu Naručiitelja omogućiti otvaranje internog servisa e-ticketing opreme.

Odabrani ponuditelj je u obvezi izvršiti obuku radnika KD Autotrolej-a te za minimalno 20 radnika izdati certifikat o obuci za servisno održavanje opreme.

Članak 12.

Ugovorena vrijednost nabave iz čl. 1. ovoga Ugovora bez poreza na dodanu vrijednost iznosi:

1.095.000,00 kn

slovima: jedanmilijundevedesetpettisućakuna

porez na dodanu vrijednost iznosi: **273.750,00 kn**

slovima: dvjestosedamdesettritisućesedamstopedesetkuna

Ugovorena vrijednost nabave robe iz čl. 1. ovoga Ugovora koja sadrži porez na dodanu vrijednost iznosi:

1.368.750,00 kn

slovima: jedanmilijuntristošesdesetosamtisućesedamstopedesetkuna

Sukladno čl. 6 ovog ugovora vrijednost ovog Ugovora je okvirna te ne obvezuje Naručiitelja na cjelokupno izvršenje.

Članak 17.

Izvršitelj se obvezuje da će jedinične cijene usluge tijekom ugovorenog razdoblja biti fiksne, fco Naručiitelj. Izvršitelj se obvezuje izvršavati uslugu, prema opisu iz priloga 1,2 i 3 ovog Ugovora.

Uz mjesečne Zapisnike, Izvršitelj je dužan na računu navesti slijedeće podatke:

- broj ugovora;
- datum fakture;
- datum izvršenja usluge;
- datum plaćanja;
- rok plaćanja
- u slučaju knjižnih obavijesti (odobrenje) na istima navesti broj računa na koje se odobrenje odnosi kao i podatke o broju narudžbe i broju ugovora.

Članak 18.

Ponuditelj će ispostavljati račune za pojedinačne usluge održavanja (održavanje opreme i održavanje programskih sustavi) isključivo uz, od strane Naručiitelja potpisane, Zapisnike o primopredaji ispunjenja obveza kao i/ili Zapisnik o primopredaji ispunjenja iz zahtjeva za promjenom.

Plaćanje za usluge održavanja će se izvršiti u roku do 60 (šezdeset) dana od dana primitka računa s priloženim, od strane Naručitelja potpisanim, Zapisnicima.

Predujma i osiguranja plaćanja nema.

Za svako zakašnjelo plaćanje izvan ugovorenog roka Izvršitelj će obračunati, a Naručitelj platiti kamatu u visini referentne kamatne stope temeljene na objavi HNB sukladno Zakonu o obveznim odnosima i to od datuma dospjeća obveze do datuma ispunjenja obveze plaćanja, uzimajući u obzir broj kalendarskih dana u godini.

Članak 19.

Izvršitelj se obvezuje izvršavati Ugovor o javnoj nabavi savjesno i odgovorno, na način određen ovim ugovorom, s pažnjom dobrog stručnjaka.

Naručitelj se obavezuje savjesno i odgovorno koristiti isporučenu opremu i programsku podršku prema pisanim uputama i procedurama Isporučitelja, u protivnom Izvršitelj nije odgovoran za ispravno funkcioniranje sustava.

Članak 20.

Izvršitelj dužan je u roku najkasnije do 8 (slovima: osam) dana od dana sklapanja Ugovora dostaviti Naručitelju jamstvo za uredno izvršenje obveza iz Ugovora u vidu bezuvjetne bankovne garancije s klauzulom "plativo na prvi poziv" odnosno "bez prava prigovora", u visini od **10 %** (slovima: deset posto) ugovorene cijene bez poreza na dodanu vrijednost i s rokom važenja najmanje 13 mjeseci od dana potpisa Ugovora o javnoj nabavi.

Članak 21.

Izvršitelj je obvezan da za slučaj da u jamstvenom roku ne ispuni obveze otklanjanja nedostataka na **opremi**, koje ima po osnovi Ugovora o održavanju ili s naslova naknade šteta da će Naručitelju plaćati ugovornu kaznu i to kako slijedi:

Naručitelj ima pravo na ugovornu kaznu u fiksnom iznosu od 60 kuna po satu za:

- opremu koja nije u 100% funkciji, odnosno ukoliko u slučaju kvara na opremi Izvršitelj ne izvrši otklanjanje problema ili zamjenu neispravne opreme u roku od dva (2) sata od poziva od strane KD Autotrolej na lokaciji na kojoj će se neispravna oprema nalaziti ili skladištiti (prometno područje Rijeka ili Opatije).

Ukoliko bi Naručitelj po toj osnovi pretrpio veću štetu od iznosa predviđenog iz prethodnog stavka, ima pravo zahtijevati razliku do potpune naknade štete ili zahtijevati sniženje cijene ili izjaviti da raskida Ugovor ili organizirati obavljanje usluge od strane druge odgovarajuće osobe. U slučaju da ugovorena kazna iznosi više od 10% ugovorene vrijednosti Izvršitelj se obvezuje nadoknaditi sve daljnje troškove koji bi nastali na strani Naručitelja.

Naručitelj u svakom slučaju ima pravo i na naknadu štete, a pored toga odabrani Izvršitelj odgovara Naručitelju i za štetu koju Naručitelj zbog nekvalitetno izvršene usluge, pretrpi na drugim svojim dobrima i to prema općim pravilima o odgovornosti za štetu.

Članak 22.

Izvršitelj je obvezan da za slučaj da u jamstvenom roku ne ispuni obveze otklanjanja nedostataka na

programskim rješenjima/podršci, koje ima po osnovi Ugovora o održavanju ili s naslova naknade šteta da će Naručitelju plaćati ugovornu kaznu i to kako slijedi:

Naručitelj ima pravo na ugovornu kaznu u fiksnom iznosu od 60 kuna po satu za;

- programsko rješenje koje nije u 100% funkciji naplate i kontrole karata, odnosno ukoliko u slučaju kvara na programskom rješenju /podršci, Izvršitelj ne izvrši otklanjanje problema ili zamjenu neispravne opreme u rokovima navedenim u tabeli odnosno ukoliko se Izvršitelj ne odazove u zadanom roku i ukoliko ne ukloni nedostatke u zadanim rokovima i to od poziva od strane KD Autotrolej na lokaciji na kojoj će se neispravna nalaziti.

Ukoliko bi Naručitelj po toj osnovi pretrpio veću štetu od iznosa predviđenog iz prethodnog stavka, ima pravo zahtijevati razliku do potpune naknade štete ili zahtijevati sniženje cijene ili izjaviti da raskida Ugovor ili organizirati obavljanje usluge od strane druge odgovarajuće osobe. U slučaju da ugovorena kazna iznosi više od 10% ugovorene vrijednosti Izvršitelj se obvezuje nadoknaditi sve daljnje troškove koji bi nastali na strani Naručitelja.

Naručitelj u svakom slučaju ima pravo i na naknadu štete, a pored toga odabrani Izvršitelj odgovara Naručitelju i za štetu koju Naručitelj zbog nekvalitetno izvršene usluge, pretrpi na drugim svojim dobrima i to prema općim pravilima o odgovornosti za štetu.

Članak 23.

Osim uvjeta propisanog za raskid ugovora iz čl. 21 i 22. Ugovora Naručitelj može raskinuti Ugovor ukoliko iz držanja Izvršitelja proizlazi kako isti neće ispuniti svoju ugovornu obvezu iz čl. 7 i 8., niti u naknadnom primjerenom roku ili isti izjavi da istu neće uopće ispuniti.

U slučaju ispunjenja uvjeta iz st. st. 1, Ugovor se može raskinuti i bez davanja naknadnog roka za ispunjenje.

Naručitelj također ima pravo u bilo koje vrijeme i s trenutnim učinkom raskinuti ovaj Ugovor, ako nad Izvršiteljem bude otvoren stečajni, ili likvidacijski postupak, ili isti postane insolventan.

U slučaju raskida Ugovora iz navedenog razloga, KD Autotrolej neće biti dužan Izvršitelju podmiriti bilo koji iznos naknade štete uslijed prijevremenog raskida Ugovora, ali zadržava pravo potraživati time prouzročenu štetu.

Članak 24.

Izvršitelj je suglasan da mu se dostava svih obavijesti, uključujući i eventualnu obavijest o raskidu Ugovora, te dostava u eventualnim sudskim postupcima koji proizađu iz Ugovora, obavlja na adresi označenoj u zaglavlju Ugovora.

U slučaju promjene adrese iz prethodnog stavka, Izvršitelj će odmah o tome obavijestiti Naručitelja, a ako to ne učini, dostava bilo kakvih pismena na raniju adresu smatrat će se urednom dostavom, a Izvršitelj će sam snositi eventualne posljedice svog propusta.

Za sva pitanja koja nisu regulirana ovim Ugovorom važe odredbe Zakona o obveznim odnosima. Eventualni sporovi proistekli iz ovog Ugovora, a nerješivi sporazumno, rješavaju se kod nadležnog suda u Rijeci.

Članak 25.

Stranke su suglasne da će se ovaj ugovor primjenjivati od 01.02.2016.godine te da isti traje do 31.01.2017.godine

Članak 26.

Ovaj Ugovor sastavljen je u 5 (pet) istovjetna primjerka, od kojih Naručitelju pripadaju 4 (četiri) primjerka, a Izvršitelju pripada 1 (jedan) primjerak.

Članak 27.

Sastavni dio ovog Ugovora čini Ponuda broj MP-0119/15 od 12.01.2016.

U Rijeci, _____2016. god.

IZVRŠITELJ:

Penta d.o.o.
Direktor

Mladen Pamić, dipl.ing.

NARUČITELJ:

KD Autotrolej d.o.o.
Prokurist

Marin Rajčić, dipl.ing.