

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 \_\_\_\_\_12.2015.godine sljedeći

## **UGOVOR O NABAVI ODRŽAVANJU OPREME, PROGRAMSKIH RJEŠENJA I POSLUŽITELJSKO – KOMUNIKACIJSKE OPREME**

**br. 600-02-15/02**

### UVODNE ODREDBE

#### Članak 1.

Na temelju čl. 13 Zakona o javnoj nabavi i temeljem provedenog otvorenog postupka javne nabave s namjerom sklapanja okvirnog sporazuma s jednim gospodarskim subjektom za razdoblje od 4 (četiri) godine, u svezi sa čl. 18 i čl. 101 st. 1 Zakona o javnoj nabavi (NN 110/07 i 125/08), evidencijski broj nabave: 8778/2011, Naručitelj je Odlukom o odabiru najpovoljnije ponude od dana 25.01.2012.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.

Dana 15.2.2012.godine sklopljen je Okvirni sporazum između Ponuditelja i Naručitelja za nabavu opreme i informatičkog sustava naplate i upravljanja prijevozom s održavanjem od Ponuditelja, a temeljem čl. 3.okvirnog sporazuma Naručitelj je donio odluku o odabiru temeljem pisanog zahtjeva Ponuditelju da dostavi ponudu na temelju izvornih uvjeta iz Okvirnog sporazuma a koja čini sastavni dio ovog ugovora.

### PREDMET UGOVORA

#### Članak 2.

Predmet ugovora je održavanje opreme, programskih rješenja i poslužiteljsko komunikacijske opreme isporučene temeljem ugovora br. 8778-I/2011 i 8778-II/2011 sklopljenih između KD Autotrolej d.o.o. Rijeka i Penta d.o.o. Pula.

#### Članak 3.

Izvršitelj se obvezuje tijekom trajanja ovog ugovora održavati opremu i programska rješenja kao i poslužiteljsko-komunikacijsku opremu i to u sljedećim oblicima:

- redovito (preventivno održavanje) – Izvršitelj je dužan dostaviti terminski plan preventivnog održavanja opreme, uređaja i softvera

- proaktivno održavanje - predviđanje problema u operativnosti i njihovo preventivno otklanjanje, odnosno upozorenje Naručitelju na iskoristivost i zauzetost kapaciteta opreme (procesori, diskovi, memorija, 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, 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu (24x7x365), sukladno slijedećoj dinamici:

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

#### ROK, DINAMIKA I OBVEZE IZVRŠITELJA PRILIKOM IZVRŠENJA USLUGE ODRŽAVANJE OPREME , PROGRAMSKOG INFORMATIČKOG SUSTAVA I POSLUŽITELJSKO-KOMUNIKACIJSKE OPREME:

##### Članak 4.

Izvršitelj je u obvezi otkloniti probleme ili zamijeniti neispravnu opreme u roku do najviše dva (2) sata od poziva od strane Naručitelja.

Protokol za održavanje sustava definiran je slijedećim razinama:

- razina I: utvrđivanje kvara i pokušaj otklanjanja problema od strane radnika KD Autotrolej koji posjeduju certifikat iz obuke
- razina II: uspostavljanje zamjenske opreme te slanje zahtjeva Izvršitelju za otklanjanje nastalog problema putem maila ili preko WEB stranica Izvršitelja, od strane radnika KD Autotrolej koji posjeduju certifikat iz obuke
- razina III: prihvata zahtjeva od strane Izvršitelja (Help Desk) te rješavanje prijavljenog problema preko daljinskog pristupa računalnom sustavu kod problema s programskom podrškom, odnosno intervencijom na lokaciji korisnika kod problema s radom sklopovske opreme

Za vrijeme trajanja ugovora, Izvršitelj je dužan u cijeni održavanja osigurati i instalirati trenutno postojeće verzije programske podrške (operacijske i operativne).

Za vrijeme trajanja ugovora, Izvršitelj je dužan u cijeni održavanja omogućiti Naručitelju promjenu tarifa i tarifne politike ukoliko tehničke karakteristike opreme isporučena prema zahtjevima iz ove dokumentacije omogućuju implementaciju traženih promjena odnosno ukoliko se promjene mogu izvesti doradom programskih rješenja bez narušavanja strukture zapisa na već izdanim RFID karticama i većih zahvata na kreiranoj bazi podataka.

Većim zahvatima nad sustavom smatra se rad potreban radi izvršenja pojedinačnih dodatnih zahtjeva Naručitelja od dana sklapanja ugovora o održavanju, u odnosu na izmjene za čiji je rad potrebno osigurati više od 44 čovjek / dana. Procjenu da li se radi o većem zahvatu Naručitelj i Izvršitelj suglasno utvrđuju.

Trošak preuzimanja neispravne opreme i dostave popravljene opreme, idu na teret Izvršitelja za period važenja ugovora.

#### Članak 5.

Prilikom odziva na intervenciju Izvršitelj je dužan potvrditi Naručitelju preuzimanje zahtjeva za intervencijom, te ga obavijestiti kome je zadatak dodijeljen. Po završetku svake pojedinačne intervencije Izvršitelj je dužan ispuniti radni nalog sa svim relevantnim podacima o intervenciji.

Ovlaštena osoba Naručitelja ovjerava istinitost podataka svojim potpisom. Iznimka je kod preuzimanja incidenata, prisutnosti više stručnih osoba ili uporabe zamjenske opreme, kada se može popuniti više radnih naloga za svaki incident.

#### Članak 6.

Na završetku svakog mjeseca Izvršitelj je dužan dostaviti:

- Sumarni mjesečni izvještaj o obavljenim intervencijama,
- Analizu strukture incidenata za opetovane ili međusobno ovisne incidente,
- Sve radne naloge sa originalnom prijavom korisnika,
- Specifikaciju sve zamjenske opreme na uporabi kod korisnika,
- Ažuriranu dokumentaciju za slučaj izmjene na sustavu,
- Zapisnik o preventivnom održavanju.

#### Članak 7.

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 8.

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.

Održavanje informatičke opreme i sistemskog softvera

Predmet nabave su usluge održavanja informatičke opreme i sistemskog softvera u funkciji rada i održavanja IS-a, što obuhvaća:

1. Usluga održavanja informatičke opreme
2. Održavanje sistemskog softvera u funkciji rada i održavanja
3. Usluge savjetovanja

Održavanje opreme i softvera podrazumijeva poduzimanje svih radnji u svrhu osiguranja pune funkcionalnosti sustava, a provodi se na lokacijama Naručitelja.

#### Članak 9.

Preventivno održavanje opreme te softvera obuhvaća redovito periodičko praćenje i podešavanje svih parametara u svrhu optimalnog i ispravnog rada, dok proaktivno održavanje podrazumijeva predviđanje problema u operativnosti i njihovo preventivno otklanjanje, odnosno upozorenje Naručitelju na iskoristivost i zauzetost kapaciteta opreme (procesori, diskovi, memorija, propusnost).

U to je uključeno:

- Kontrola propisanih radnih uvjeta
- Pregled stanja i operativnosti programske opreme
- Pregled istrošenosti mehaničkih sklopova i zamjena po potrebi
- Instalacija izmjena u programskoj opremi koje su predmet održavanja
- Pregled sistemskih datoteka u kojima su zapisane greške u proteklom razdoblju
- Testiranje sustava dijagnostičkim programima
- Administriranje korisničkih računa i korisničkih grupa
- Praćenje performansi sustava
- Reagirane na probleme i istraživanje uzroka problema vezanih uz performanse sustava

Održavanje softvera u funkciji rada i održavanja podrazumijeva:

- Održavanje softvera
- Nadgledavanje poslova vezanih uz održavanje hardvera i softvera
- Rješavanje, eskalacije problema i upućivanje problema na rješavanje odgovarajućim pružateljima usluga (tvrtkama principalima za pojedinu vrstu opreme te sistemski i komunikacijski softver)
- Praćenje rada komunikacijske infrastrukture

#### Članak 10.

Servisno održavanje uključuje otklanjanje hardverskih uzroka zastoja u radu. Obavlja ga se po prijavama od strane Naručitelja ili ako se i bez prijave zastoja (kroz preventivno i proaktivno održavanje) utvrdi neispravnost opreme.

#### Članak 11.

Funkcionalno održavanje uključuje izmjene i dogradnje funkcionalnosti informatičke infrastrukture u skladu sa zahtjevima Naručitelja (potrebnu sklopovsku i programsku opremu osigurava Naručitelj).

Usluge održavanja korisničke informatičke opreme obuhvaćaju:

- Usluge održavanja i servisiranja radnih stanica
- Popravak ili zamjena dotrajalih, oštećenih i neispravnih dijelova radnih stanica
- Servisiranje neispravnih monitora
- Popravak pisača, zamjena potrošenih dijelova

#### Članak 12.

Izvršitelj je u obvezi osigurati metodološki ujednačen pristup za slijedeće potrebe Naručitelja:

- Tehnološko savjetovanje o korištenju i unapređivanju sustava
- Uvođenje novih funkcionalnosti u sustav
- Upravljanje promjenama sustava
- Unapređenje performansi sustava

#### Članak 13.

Izvršitelj se obvezuje da će omogućiti Naručitelju otvaranje Internog servisa na lokaciji Školjić 15. Izvršitelj je u obvezi u roku od 8 dana od dana sklapanja ovog ugovora dostaviti Naručitelju plan za oporavak u slučaju prekida rada sustava, proceduru obnove programskog rješenja.

## Članak 14.

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

Izvršitelj u sklopu održavanja 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 sa sustavom 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 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 touch screena validatora kartica: 1
9. Ekran osjetljiv na dodir valiatora 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

## Članak 15.

Izvršitelj se obvezuje da će deponirati kod javnog bilježnika izvorne i izvršne kodove programskog sustava, a koje će ustupiti bez naknade Naručitelju ukoliko prestane održavati programski sustav iz slijedećih razloga:

- Sporazumnog raskida ugovora o održavanju opreme i programskog sustava
- Jednostranog raskida ugovora o održavanju opreme i programskog sustava
- Sudskog raskida ugovora o održavanju opreme i programskog sustava
- Prestanka obavljanja djelatnosti te u slučaju stečaja ili likvidacije

Izvršitelj je dužan nakon isteka ugovora o održavanju opreme i programskog sustava osigurati Naručitelju neograničeno korištenje isporučenog programa.

Izvršitelj je dužan snositi troškove pohrane kodova.

Kodovi se pohranjuju kod javnog bilježnika sa rokom pohrane sukladno roku trajanja ugovora o održavanju. Kao dokaz navedenom Izvršitelj Usluge dužan je dostaviti presliku ovjerenog zapisnika koji pokriva period ugovora o održavanju opreme i računalnih programa.

## VRIJEDNOST UGOVORA

### Članak 16.

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

**316.000,00 kn**

slovima: tristošesnaesttisućakuna

porez na dodanu vrijednost iznosi:

**79.000,00 kn**

slovima: sedamdesetdevettisućakuna

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

**395.000,00 kn**

slovima: tristodevedesetpettisućakuna

## CIJENA, NARUČIVANJE I ISPOSTAVLJANJE RAČUNA

### Članak 17.

Izvršitelj se obvezuje da će jedinične cijene usluge tijekom ugovorenog razdoblja biti fiksne, fco Naručitelj.

Izvršitelj se obvezuje izvršavati uslugu , prema opisu iz predmetne dokumentacije.

Uz mjesečni izvještaj o održavanju i obavljenim intervencijama 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.

## NAČIN I ROKOVI PLAĆANJA

### Članak 18.

Plaćanje će se vršiti mjesečno na kraju mjeseca za tekući mjesec na temelju ispostavljenog računa u roku od 30 dana od primitka računa i sumarnog izvještaja o obavljenim intervencijama

### 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.

## JAMSTVA ZA UREDNO IZVRŠENJE UGOVORNIH OBVEZA , UGOVORNA KAZNA I POSTUPANJE SA REKLAMACIJAMA

### Članak 20.

Izvršitelj se obvezuje za dobro izvršenje obveze iz Ugovora, dostaviti Naručitelju garanciju banke s klauzulom bez prava prigovora, plativo na prvi poziv, u visini od 30% od ukupne vrijednosti ugovora u roku od 15 dana od dana sklapanja ugovora. Rok važenja garancije banke je 6 mjeseci od dana stupanja ugovora na snagu.

Izvršitelj je obavezan da za slučaj da u jamstvenom roku ne ispuni obveze otklanjanja nedostataka kako na opremi tako i na programskim rješenjima/podršci, koje ima po osnovi jamstva 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;

- svako vozilo čija oprema nije u funkciji naplate i kontrole karata, odnosno ukoliko u slučaju kvara na opremi i/ili programskom rješenju /podršci, 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 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 5% 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. Naručitelj reklamaciju dostavlja Izvršitelju u pisanom obliku, zajedno sa prethodno sastavljenim Reklamacijskim zapisnikom.

## RASKID UGOVORA

### Članak 21.

Osim uvjeta propisanog za raskid ugovora iz čl. 20 ugovora Naručitelj može raskinuti ugovor ukoliko iz držanja Izvršitelja proizlazi kako isti neće ispuniti svoju ugovornu obvezu 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.

## ZAVRŠNE ODREDBE

### Članak 22.

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 23.

Stranke su suglasne da će se ovaj ugovor primjenjivati od 02.10.2015. godine te da isti traje do 01.02.2016. godine

### Članak 24.

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



Članak 25.

Sastavni dio ovog Ugovora čini Ponuda broj MP-0115/15.

U Rijeci, \_\_\_\_\_2015. god.

IZVRŠITELJ:

Penta d.o.o.  
Direktor

Mladen Pamić, dipl.ing.

NARUČITELJ:

KD Autotrolej d.o.o.  
Prokurist

Marin Rajčić, dipl. ing.