

# OPĆI UVJETI ODRŽAVANJA - SUSTAV

## I. OPĆI DIO

### 1. Uvodne odredbe

Izdavač ovih općih uvjeta održavanja je ŠPICA SUSTAVI za automatsku identifikaciju d.o.o., Zagreb, Remetinečka cesta 139, 10020 Zagreb., OIB 08747661196, matični broj 1212150 (u nastavku teksta: *izvođač*).

Opći uvjeti održavanja izvođača uređuju odnose između izvođača i korisnika s obzirom na radnje održavanja sustava (strojne i programske opreme) koje nudi izvođač.

Opći uvjeti održavanja dostupni su korisnicima na internetskoj stranici [www.spica.hr](http://www.spica.hr).

### 2. Značenje izraza

Izrazi u ovim općim uvjetima održavanja znače:

1. **Opći uvjeti održavanja** (u nastavku teksta: OUO) su opći uvjeti izvođača usluga održavanja sustava u odnosu prema korisnicima.
2. **Izvođač** je ŠPICA SUSTAVI za automatsku identifikaciju d.o.o.
3. **Korisnik** je fizička ili pravna osoba koja na temelju ugovora o održavanju koristi usluge izvođača.
4. **Web strana** je web strana izvođača koja je dostupna na Internet adresi <http://www.spica.hr>.
5. **Strojna oprema** su aparati i elementi koji zajedno s programskom opremom čine sustav i koji su točno označeni u ugovoru o održavanju.
6. **Programska oprema** su programi i programski elementi koji zajedno sa strojnom opremom čine sustav i ona je točno označena u ugovoru o održavanju.
7. **Sustav** je skupina međusobno povezane i međusobno zavisne strojne i programske opreme koja radi povezano i čini funkcionalnu cjelinu.
8. **Održavanje** je skup aktivnosti izvođača koje su usmjerene prema očuvanju korisničkog sustava u dobrom stanju.
9. **Cjenik usluga** je svaki važeći izvođačev cjenik koji određuje vrstu, visinu i način plaćanja usluga izvođača.
10. **Ugovor o održavanju** je ugovor između izvođača i korisnika čijim se sklapanjem određuje odnos za održavanje sustava korisnika.
11. **Ugovorna vrijednost sustava** je zajednička vrijednost strojne opreme i programske opreme izračunata na dan potpisa ugovora o održavanju pri čemu se poštuje cijena nove opreme.
12. **Incident** je događaj koji onemogućuje ili uvelike otežava korištenje sustava, odnosno rad s njime je u velikoj mjeri ometen.
13. **Tehnička podrška** je pomoć korisniku pri korištenju sustava (savjetima i odgovorima na pitanja) koju izvođač u pravilu nudi na udaljen način i zapravo se odvija u obliku pismene korespondencije.
14. **Preventivno održavanje** je redovito održavanje sustava s unaprijed predviđenim aktivnostima.
15. **Korektivno održavanje** je održavanje sustava koji se odnosi na pojedini incident i izvodi se na pojedini zahtjev korisnika.
16. **Vrijeme odaziva** je vrijeme koje prođe od prijave incidenta izvođaču i trenutka kada izvođač počinje s usmjerenim korektivnim aktivnostima.
17. **Životna dob** je predviđena životna dob strojne opreme koju određuje proizvođač strojne opreme i unutar koje proizvođač jamči nabavu rezervnih dijelova.
18. **Komercijalno osuvremenjivanje** je nadograđivanje licence programske opreme, odnosno softverskog proizvoda iz starije na noviju verziju (npr. iz verzije 4 na verziju 5), koja je ponuđena kao tržišni proizvod (sa svojom cijenom).
19. **Servisno osuvremenjivanje** je izdavanje programske opreme namijenjena odstranjivanju pogrešaka (service release, maintenance patch) koju proizvođač programske opreme vlasnicima licenci u pravilu nudi besplatno.
20. **Elektronska adresa podrške** je elektronska adresa izvođača na koju korisnik može prijaviti incident i ona glasi [HRpodrska@spica.com](mailto:HRpodrska@spica.com).
21. **Naknada za održavanje** je paušalna periodična isplata za skupinu pojedinih usluga održavanja sustava, a koja je određena u odnosu na vrijednost sustava održavanja.
22. **Troškovi održavanja** su troškovi usluga izvođača i ostali troškovi koji su posredno ili neposredno povezani s održavanjem, koje ne pokriva naknada za održavanje i koje izvođač dodatno naplaćuje korisniku.
23. **Elektronička adresa službe za reklamacije** je elektronička adresa izvođača na koju korisnik može prijaviti reklamaciju, [hrpodrska@spica.com](mailto:hrpodrska@spica.com).
24. **Radni dan** je svaki dan od ponedjeljka do petka, osim dana koji su na temelju važećih propisa određeni kao neradni dani u Republici Hrvatskoj.

### **3. Korištenje OOU-a**

Odnos između izvođača i korisnika uređuje, osim važećih propisa, i ugovor o održavanju čiji su sastavni dijelovi OOU te cjenik usluga.

OOU mogu dopunjavati posebni pisani dogovori između izvođača i korisnika, koji obavezuju isto kao i OOU. Ako OOU i posebni pisani dogovori nisu usklađeni, vrijede posebni pisani dogovori.

Izvođač će obavijesti o novim uslugama i/ili ukidanju starih usluga provoditi preko svoje web strane i/ili putem neposrednih obavijesti korisnika.

OOU je sastavni dio ugovora tako da se korisnik može upoznati s njegovim sadržajem.

Korisnik potpisivanjem ugovora o održavanju potvrđuje da je suglasan s OOU-om i cjenikom usluga te da prihvaća sve obaveze iz tih dokumenata.

Korisnik mora pri komunikaciji s izvođačem koristiti sljedeće obrasce koji su kao prilog OOU-u njihov sastavni dio:

1. Obrazac A - Prijava incidenta
2. Obrazac B - Zahtjev za tehničku podršku
3. Obrazac C - Popis kontaktnih osoba

Prijave i zahtjevi ne moraju biti posebno predani na unaprijed otisnutom obrascu, no sadržaj pojedinih podataka u zahtjevu, odnosno prijavi i njihov raspored mora biti jednak sadržaju obrasca.

## **II. OBAVEZE IZVOĐAČA**

### **1. Predmet održavanja**

Predmet održavanja je sustav za koji je sklopljen ugovor o održavanju. U održavanje spadaju sljedeće aktivnosti:

1. Tehnička podrška
2. Preventivno održavanje
3. Korektivno održavanje
4. Nadogradnja programske opreme
5. Dorada programske opreme prema narudžbi
6. Produživanje jamstvenog razdoblja za strojnu opremu

### **2. Početak održavanja**

Održavanje počinje početkom prvog kalendarskog mjeseca korištenja sustava nakon potpisa ugovora o održavanju.

### **3. Kontaktna osoba**

Korisnik sa svoje strane određuje odgovorne osobe koje su zadužene za tehničku korespondenciju s izvođačem pri prijavi incidenata tehničkoj potpori (u nastavku teksta: kontaktna osoba).

Popis kontaktnih osoba korisnik predlaže na Obrascu C prilikom potpisivanja ugovora o održavanju koji je priložen općim uvjetima. U slučaju zamjene kontaktne osobe korisnik je dužan o tome pismeno obavijestiti izvođača na vrijeme.

Izvođač jamči kontaktne osobe sa svoje strane organizacijski odnosno funkcijski u okviru organizacije procesa održavanja i tehničke podrške korisnika koji predviđa centralno sakupljanje, odvajanje i koordinaciju aktivnosti održavanja (helpdesk).

### **4. Radno vrijeme**

Redovito radno vrijeme izvođača je svaki radni dan od 8.00 do 16.00 sati. Za vrijeme radnog vremena izvođač jamči izvođenje održavanja.

U slučaju ako zahvat održavanja mora početi nakon završetka radnog vremena, izvođač jamči i produžavanje aktivnosti najmanje 1 sat nakon završetka radnog vremena. U svim ostalim primjerima van redovitog radnog vremena aktivnosti izvođača nisu izričito zajamčene.

Rad van redovitog radnog vremena je u cjeniku usluga izvođača posebno definiran.

### **5. Tehnička podrška**

Izvođač će korisniku nuditi tehničku podršku na području korištenja sustava.

Zahtjev za tehničku podršku korisnik mora preko svoje kontaktne osobe pismeno poslati izvođaču (na mrežnom mjestu, faksom ili na elektroničku poštu podrške) i to sa sadržajem pojedinih podataka i njihovim rasporedom, kao što je to u priloženom obrascu (Obrazac B).

Na zahtjev kontaktne osobe korisnika izvođač će telefonski pomagati i usmjeravati je pri prijavi zahtjeva za tehničku podršku.

Izvođač će ponuditi tehničku potporu u obliku pismenog odgovora (faks, elektronička poruka) što prije, a najkasnije u roku **5 radnih dana** nakon primanja zahtjeva. Izvođač će se na zahtjev kontaktne osobe korisnika ili prema vlastitoj procjeni savjetovati s kontaktnom osobom korisnika i telefonskim putem.

Na izričit pismeni zahtjev kontaktne osobe korisnika, izvođač će ponuditi tehničku podršku i na lokaciji korisnika. Takav način ponude tehničke podrške nije pokriven naknadom za održavanje i naplaćuje se posebno.

### **6. Preventivno održavanje**

Izvođač će obaviti jedan zahvat preventivnog održavanja godišnje.

Nakon obavljenog zahvata na održavanju, izvođač će korisniku predočiti izvještaj u kojem će korisnika obavijestiti o mogućim manjkavostima, odnosno uvjetima koje bi registrirao pri uvidu i to prema pojedinim stavkama:

1. zastarjelost programske opreme, odnosno mogućnost nabave novije verzije,
2. zastarjelost (istek životne dobi) strojne opreme,
3. dotrajalost strojne opreme,
4. neadekvatnost, dotrajalost ili zastarjelost računalne infrastrukture na kojoj je sustav postavljen (serveri, mreža, komunikacije),

5. krivo korištenje sustava ili korištenje sustava na način koji proizvođač ne preporuča,
6. nedostatna osposobljenost korisnika sustava,
7. potreba za širenjem sustava (povećavanje broja korisnika, širenje kapaciteta računala, potrebne nadogradnje i slično),
8. ostale manjkavosti koje otežavaju korištenje ili ometaju efikasno korištenje sustava.

Izvođač je obavezan zahvat preventivnog održavanja obaviti u skladu s pravilima struke pri čemu je obavezan pregled obaviti s dovoljnom brigom, odnosno kao naročito pažljiv stručnjak (obaveza truda – dobar domaćin, dobar stručnjak) u skladu s pravilima struke (obaveza truda - dobar domaćin, dobar stručnjak) i ne odgovara za moguće neprimjećivanje manjkavosti ili posebnih okolnosti.

Izvođač prije planiranog preventivnog pregleda o namjeravanom pregledu obavještava korisnika koji je izvođaču dužan omogućiti obavljanje preventivnog pregleda u maksimalnom **roku od 30 dana**. Ako korisnik izvođaču ne omogući obavljanje pregleda, računa se kao da je preventivni pregled bio obavljen.

Korisnik ima mogućnost naručiti dodatne preglede koji se korisniku obračunavaju posebno.

#### **7. Korektivno održavanje**

Izvođač će obaviti zahvat korektivnog održavanja na temelju korisnikove prijave svaki put i pojedinačno za svaki incident posebno.

Prijavu incidenta korisnik mora putem svoje kontaktne osobe poslati izvođaču (putem web stranice, faksom ili na elektroničku adresu podrške) i to sa sadržajem pojedinih podataka i njihovim rasporedom, kao što je u priloženom uzorku (Obrazac A).

Na zahtjev kontaktne osobe korisnika izvođač će pomagati telefonom i usmjeravati je pri prijavi incidenta.

Prijavljeni incident izvođač će obrađivati s višim prioritetom nego incidente stranaka koji s izvođačem nemaju zaključene ugovore o održavanju. Izvođač će početi aktivnosti na zahvatu održavanja **isti ili sljedeći radni dan** nakon prijave koja poštuje redovito radno vrijeme izvođača.

Pogon za održavanje može početi konkretnim aktivnostima i završava se odstranjivanjem prijavljenih problema ili zaključkom da odstranjivanje prijavljenih problema nije moguće, odnosno da nije ekonomski isplativo te potpisivanjem odgovarajućih dokumenata (radni nalog, otpremnica).

Izvođač zadržava pravo da prema održavanju prvo pristupi s udaljenosti, telefonom, elektroničkom poštom, udaljenim konzolnim pristupom ili drugačije, bez nazočnosti na samoj lokaciji. U slučaju kada to neće biti izvedivo, izvođač će pristupiti zahvatu održavanja na samoj lokaciji.

Za vrijeme zahvata izvođač će na zahtjev kontaktne osobe korisnika upoznati s tijekom aktivnosti.

#### **8. Osvremenjivanje programske opreme**

Izvođač će korisniku nuditi komercijalno osvremenjivanje programske opreme drugih proizvođača pod jednakim ili boljim komercijalnim uvjetima, kao što ih nude drugi proizvođači (preporučena cijena, objavljena cijena).

Pri programskom opremanju vlastite proizvodnje izvođač će korisniku nuditi komercijalna i servisna osvremenjivanja besplatno.

Pogodnosti kod osvremenjivanja programske opreme se odnose na licence i ne uključuju troškove instalacije (sati, put) koji se zaračunavaju pri obavljenom radu.

#### **9. Nadogradnja programske opreme**

Na zahtjev korisnika izvođač će ponuditi nadogradnju programske opreme prema narudžbi odnosno specifikacijama korisnika.

S obzirom na tip programske opreme, koja može biti standardni proizvod za nepoznatog kupca ili proizvod prema narudžbi, i ograničenja koja su povezana s time, nadogradnja može sadržavati različite pristupe i rješenja poput:

1. obrađivanje programske opreme sa zahvatom u izvorni kod,
2. izrada vanjskih odnosno dodatnih programskih modula,
3. integracijski zahvati, kao što su usklađivanje uvoza i izvoza podataka i izrada veza podataka (custom data links),
4. izrada posebne varijante standardnog programskog proizvoda.

Izvođač se obavezuje da će korisniku izraditi pismenu ponudu za nadogradnju programske opreme s razvojem prema narudžbi najkasnije u **roku od 30 dana** od primanja pisane specifikacije korisničkih zahtjeva.

Izvođač zadržava pravo predložiti rješenje o vlastitoj stručnoj presudi. Izvođač zadržava pravo zahtijevati dopunjavanje specifikacije korisničkih zahtjeva i također specifikaciju odbiti sa stručnim obrazloženjem.

Doradu programske opreme izvođač i korisnik će urediti posebnim ugovorom o razvoju nakon narudžbe.

#### **10. Produženo jamstvo**

Izvođač će korisniku priznati produženje jamstvenog razdoblja strojne opreme vlastite proizvodnje na ukupno 36 mjeseci.

Jamstveno razdoblje teče odvojeno za svaki pojedini dio opreme s obzirom na datum nabave (ako se radi o strojnoj opremi), odnosno datum primopredaje sustava (ako se radi o sustavu s instaliranom programskom opremom).

#### **11. Ostale obaveze izvođača**

Izvođač se, između ostalog, obavezuje:

1. da će pristupiti održavanju i u slučaju kada razlog problema nije poznat, odnosno nije ga moguće otkriti;
2. da će jamčiti rezervne dijelove potrebne za održavanje u vrijeme životne dobi strojne opreme;
3. da će pristupiti održavanju strojne opreme i u slučaju ako je životna dob strojne opreme istekla;

4. da će prikupljati i na uredan način čuvati poslovno-tehničke podatke o sustavu koji su potrebni za učinkovito izvođenje održavanja sustava;
5. da će korisnika obavijestiti o poznatim novostima po izvođaču koje mogu pomoći kako bi korištenje sustava bilo isplativije ili učinkovitije;
6. da će pri zahvatima održavanja kod korisnika poštivati korisnikove sigurnosne propise i slijediti upute njegove sigurnosne službe.
5. savjetovanje pri pripremi korisničkih zahtjeva i izrada ponude za nadogradnju programske opreme,
6. produženo jamstvo za strojnu opremu vlastite proizvodnje najduže na 36 mjeseci od datuma isporuke,
7. popust na stvarno obavljene usluge održavanja.

### **12. Dodatne pogodnosti korisnika**

Kao dodatnu pogodnost izvođač će korisniku priznati 20% popusta za rad koji će biti obavljen prema ugovoru o održavanju te za rezervne dijelove koji će korisniku biti pribavljeni nakon ugovora o održavanju.

Izvođač će korisniku priznati 20% popusta za usluge savjetovanja odnosno izvođenja konzultacija, za usluge izvođenja korisničkih radionica te za školovanje i uvođenje korisnika.

Popusti se odnose na svaki važeći cjenik usluga.

Popusti se ne odnose na naknadu za održavanje.

### **13. Ograničenja**

Izvođač ne odgovara za moguću štetu nastalu zbog neprimjerenog, nepravilnog ili neodgovarajućeg korištenja sustava od strane korisnika.

Izvođač ne odgovara za moguću štetu koja bi nastala zbog neautoriziranog zahvata u sustavu.

Izvođač ne odgovara za moguću štetu koja bi nastala zbog neuspješnog rada sustava ili njegovih dijelova, bez obzira na vrstu ili opseg štete.

Izvođač ne odgovara za podatke koje korisnik čuva u sustavu. Čuvanje, redovito arhiviranje i održavanje podataka je potpuno na brizi korisnika.

Izvođač ne odgovara za uspješno održavanje strojne opreme nakon isteka njezine životne dobi.

Ni u jednom slučaju odšteta, koju bi izvođač morao plaćati korisniku zbog štete, a koja bi korisniku pripala prema izvođenju ugovora o održavanju, ne može premašiti ugovornu vrijednost sustava.

Izvođač zadržava pravo angažiranja podizvođača za izvođenje održavanja i odgovoran je za njihov rad.

## **III. OBAVEZE KORISNIKA**

### **1. Naknada za održavanje**

Korisnik izvođaču plaća naknadu za održavanje koja pokriva:

1. udaljenu tehničku podršku u zajamčenom odzivnom vremenu,
2. jedan zahvat preventivnog održavanja godišnje,
3. spremnost izvođača da ponudi korisniku korektivno održavanje u zajamčenom odzivnom vremenu,
4. osuvremenjivanje licenci programske opreme vlastite proizvodnje,

Godišnja naknada za održavanje iznosi **8%** od vrijednosti strojne opreme i **24%** od vrijednosti programske opreme u sustavu.

Najmanja godišnja naknada za održavanje može iznositi **660,00 EUR** u kunsjoj protuvrijednosti.

U slučaju širenja, nadogradnje i sličnih promjena sustava, koji uzrokuju povećanje njegove ugovorne vrijednosti, naknada se u razmjeru povećava, i to s prvim mjesecom nakon što promjena postane operativna.

U slučaju promjena, koje mogu prouzročiti smanjenje ugovorene vrijednosti sustava, naknada za održavanje se smanjuje, pri čemu godišnja naknada ni u jednom slučaju ne može biti niža od **660,00 EUR** u kunsjoj protuvrijednosti. Naknada za održavanje se sukladno smanjuje s prvim mjesecom nakon što promjena postaje operativna i korisnik o tome pismeno obavijesti izvođača.

Svi navedeni iznosi su bez PDV-a.

Naknada za održavanje obračunava se korisniku mjesečno unaprijed u visini 1/12 godišnjeg održavanja. Rok plaćanja je **30 dana** od izdavanja računa.

### **2. Troškovi održavanja**

Sve ostale usluge i troškovi povezani s održavanjem, koji nisu pokriveni naknadom za održavanje, korisniku se zaračunavaju posebno. Prije svega se korisniku posebno zaračunavaju sljedeći troškovi održavanja:

1. obavljeni rad na održavanju (sati) na samoj lokaciji, osim u slučaju jamstvenog popravka ili preventivnog održavanja,
2. kilometraža,
3. utrošeno vrijeme (sati) za prijevoz,
4. tehnička podrška obavljena kod korisnika,
5. potrošni materijal,
6. rezervni dijelovi, koji nisu pokriveni jamstvom odnosno koji su van jamstvenog razdoblja.

Troškove održavanja izvođač korisniku obračunava prema cjeniku usluga uz poštivanje dogovorenih popusta.

Za obavljene usluge održavanja, koje nisu pokrivena naknadom za održavanje, izvođač će korisniku ispostaviti poseban račun. Rok plaćanja je **30 dana** od izdavanja računa.

### **3. Ugovor korisnika i privremeno zaustavljanje održavanja**

Korisnik ima pravo uložiti prigovor na račun izvođača u roku od **8 dana** od datuma dobivanja računa i prigovor na postupanje izvođača vezano s izvođenjem usluga u **roku od 8 dana** od trenutka kada je saznao za sporno postupanje.

U slučaju da prigovor na račun izvođača nije uložen na vrijeme, vrijedi da je račun izvođača ispravan te da ga je korisnik dužan platiti.

U slučaju da prigovor na postupke izvođača nije uložen na vrijeme, vrijedi da su postupci izvođača ispravni te da je njegova usluga bila ispravna i u potpunosti obavljena.

Prigovor se mora uložiti pismeno na adresu ŠPICA SUSTAVI d.o.o., Odjel za reklamacije, Remetinečka cesta 139, Zagreb, ili na elektroničku adresu za reklamacije.

Izvođač će na svaki prigovor korisnika pismeno odgovoriti u roku od **8 dana** od primanja prigovora.

Prigovor na izdani račun ne oslobađa obaveze plaćanja prema tom računu.

U slučaju da je prigovor korisnika utemeljen, izvođač će korisniku isplatiti razliku prekomjerno plaćenog iznosa. Ta isplata se u pravilu obavlja tako da izvođač priznati iznos korisniku priznaje kao kredit, koji se uzima u obzir prilikom obračuna u sljedećem obračunskom razdoblju.

U slučaju korisnikovog kašnjenja s plaćanjem naknade za održavanje koje je duže od **45 dana** ili u slučaju kašnjenja korisnika s plaćanjem troškova održavanja koje je duže od **90 dana** obaveze izvođača privremeno prestaju i to do dana plaćanja nepodmirenih obaveza korisnika, pri čemu obaveza korisnika prema plaćanju naknade za održavanje i troškova održavanja ne prestaje.

#### **4. Ostale obaveze korisnika**

Podaci koji se odnose na odnose iz ugovora o održavanju i svi podaci poslovne i tehničke važnosti u vezi s održavanjem su poslovna tajna izvođača, što će sve korisnik trajno osigurati.

Korisnik se obavezuje i:

1. da će zajamčiti korištenje sustava i njegovih komponenti u skladu s uputama izvođača odnosno proizvođača;
2. da će eventualne konfiguracijske promjene strojne ili programske opreme obavljati samo uz obavještenost i suglasnost izvođača;
3. da će izvođača redovito, na vrijeme i pismeno obavještavati o svim primijećenim problemima i pogreškama;

4. da će zajamčiti osiguranje sustava od neautoriziranih, nekvalificiranih i zlonamjernih zahvata;
5. da će održavanje sustava povjeriti odnosno omogućiti isključivo izvođaču, osim u slučaju ako bi izvođač bio privremeno ili trajno spriječen ispunjavati svoje ugovorne obaveze;
6. da će izvođaču omogućiti pristup sustavu prema potrebi i izvan svojeg radnog vremena u skladu sa svojim sigurnosnim sustavom;
7. da će koristiti potrošni materijal u skladu s uputama izvođača odnosno proizvođača;
8. da će za potrebe popravka i testiranja zajamčiti odgovarajuću infrastrukturu i potrebnu količinu potrošnog materijala (npr. papir i tinta za printer);
9. da će izvođača obavijestiti o svim okolnostima koje su važne za ispunjavanje ugovornih obaveza.

#### **IV. ZAVRŠNE ODREDBE**

##### **1. Prestanak ugovornog razdoblja**

Ugovor može otkazati bilo koja ugovorna strana prethodnom pismenom obavijesti i s **rokom** otkazivanja ugovora **od 60 dana**. Ugovor prestaje vrijediti istekom kalendarskog mjeseca u kojem je prošao rok otkazivanja ugovora.

Korisnik mora u slučaju prestanka ugovornog odnosa izvođaču podmiriti sve obaveze nastale do dana prestanka ugovornog odnosa.

##### **2. Promjene i nadopune općih uvjeta održavanja**

Izvođač može promijeniti, dopuniti ili prihvatiti nove opće uvjete održavanja koje u cijelosti ili djelomično nadomještaju te opće uvjete, o čemu će obavijestiti korisnika najmanje **90 dana** prije predloženog dana početka korištenja promijenjenih ili novih OUO.

Korisnik, koji se s promjenama ili nadopunama OUO-a ili novim OUO-ima koji bi zamijenili stare, ne slaže, dužan je u **roku od 30 dana** od primanja obavijesti iz prethodnog odlomka otkazati ugovor o održavanju, inače vrijedi da promjene odnosno dopune OUO-a, odnosno nove OUO prihvaća.

##### **3. Početak valjanosti**

Ovi opći uvjeti počinju vrijediti od 01.05.2018. Zagreb, 26.04.2018.

## Obrazac A - Prijava incidenta

Br. Ugovora o održavanju:

Za prijavu incidenta ispunite obrazac na adresi [www.spica.hr](http://www.spica.hr) ili pošaljite donju prijavu na:

ŠPICA Sustavi d.o.o., R. Cimermana 64a, 10 020 Zagreb

fax: +385 1 659 37 38 ili

e-mail: [hrpodrska@spica.hr](mailto:hrpodrska@spica.hr),

Informacije za vrijeme radnog vremena na tel: +385 1 659 37 45

Kontaktna osoba koja prijavljuje grešku (ime, prezime, poduzeće)
Trenutno dostupan na (tel, faks, e-mail)
Datum, sat prijave
Datum/sat nastanka problema (približno)
Oprema (proizvođač, model, verzija, lokacija)
Opis problema
Procjena uzroka problema

## Obrazac B - Zahtjev za tehničku podršku

Br. Ugovora o održavanju:

Zahtjev možete podnijeti na adresi [www.spica.hr](http://www.spica.hr) ili pošaljite donju prijavu na:

ŠPICA Sustavi d.o.o., R. Cimermana 64a, 10 020 Zagreb

fax: +385 1 659 37 38 ili

e-mail: [hrpodrska@spica.hr](mailto:hrpodrska@spica.hr),

Informacije za vrijeme radnog vremena na tel: +385 1 659 37 45

Kontaktna osoba koja ispunjava zahtjev (ime, prezime, poduzeće)
Trenutno dostupan na (tel, faks, e-mail)
Datum, sat zahtjeva
Programska oprema ili sustav (proizvod, verzija)
Strojna oprema (proizvođač, model, lokacija)
Želimo tehničku podršku kod nas (posjetu), koja nije pokrivena sa ugovorom o održavanju te se naplaćuje odvojeno (Da ili Ne)
Pitanja ili kratak opis problematike

**Obrazac C - Popis kontaktnih osoba**Br. Ugovora o održavanju: 

Za eventualne izmjene kontaktnih osoba molimo da nas pisanim putem obavijestite na:

**ŠPICA Sustavi d.o.o., R. Cimermana 64b, 10 020 Zagreb****fax: +385 1 659 37 38 ili****e-mail: hrpodrska@spica.hr,**

Kontaktna osoba 1 (ime, prezime, odjel, tel, faks, e-mail)
Kontaktna osoba 2 (ime, prezime, odjel, tel, faks, e-mail)
Kontaktna osoba 3 (ime, prezime, odjel, tel, faks, e-mail)
Kontaktna osoba 4 (ime, prezime, odjel, tel, faks, e-mail)
Kontaktna osoba 5 (ime, prezime, odjel, tel, faks, e-mail)