

## Uvjeti suradnje

Operacijski sustavi d.o.o. pružaju cijeli niz IT usluga - od savjetodavno analitičkih usluga do usluga projektiranja, implementacije i održavanja IT sustava. Ovim dokumentom definiraju se opći uvjeti pružanja usluga, rezultat pojedinih usluga, način pružanja usluga tehničke podrške i opći komercijalni uvjeti.

Za sve usluge Operacijskih sustava d.o.o. smatra se da su obje strane obvezne osigurati sljedeće:

Naručitelj:

- Na vrijeme osigurati odgovarajuće resurse i informacije potrebne za izvođenje posla;
- Onemogućiti osoblju Operacijskih sustava uvid dokumente ili druge materijale koji predstavljaju poslovnu tajnu naručitelja;
- Za usluge koje se izvode na naručiteljevoj lokaciji osigurati odgovarajuće radne uvjete i potrebne resurse.

Izvođač:

- Izvesti posao prema dogovoru dokumentiranom u odgovarajućim dokumentima;
- Dokumentirati obavljene poslove;
- Usluge i dokumentaciju izvesti prema pravilima struke;
- Voditi bilješke o utrošenom vremenu za pojedine usluge;
- Brinuti o tajnosti naručiteljevih podataka koji mogu predstavljati poslovnu tajnu, a s kojima je izvođač trebao biti upoznat u svrhu izvođenja posla.

Konzultantske usluge Stranka će trebati konzultantske usluge ukoliko je potrebno obaviti usluge savjetodavnog tipa, primjerice utvrditi postojeće stanje IT sustava te predložiti značajna poboljšanja u pogledu funkcionalnosti, sigurnosti i uinkovitosti sustava, odnosno osmisлити potpuno novi sustav prema zahtjevu na njegovu funkcionalnost. Rezultat rada je dokument koji utvrđuje činjenično stanje, osmišljava IT sustav i daje pregled svih njegovih dobrih i loših osobina te definira resurse potrebne za izvedbu. Ovisno o zahtjevu naručitelja predmet posla može biti i samo dio navedenih usluga, primjerice analiza postojećeg IT sustava ili mrežne usluge. Naknada za konzultantske usluge računa se prema potrebnom fondu sati za konzultanta koji ih izvodi s tim da je najmanji mogući angažman jedan radni dan odnosno 8 sati.

Usluge projektiranja i vođenja IT projekata Projektiranje i tehničko definiranje naručiteljevih zahtjeva u pogledu IT sustava ili mrežne usluge prema standardima struke. Rezultat rada je odgovarajuća projektna dokumentacija koja definira funkcionalnost sustava i potrebna poboljšanja da bi se ista postigla. Nadzor i upravljanje resursima potrebnim da bi se IT sustav izveo unutar predviđenog vremena i proračuna uz dokumentiranje svakog stadija posla. Naknada za navedene usluge računa se prema utrošenom broju sati za pojedini posao. Usluge implementacije prema projektnoj dokumentaciji Izvođenje poslova potrebnih za uspostavu IT sustava prema projektnoj dokumentaciji. Rezultat rada je izveden sustav kako ga definira projektna dokumentacija i odgovarajuća tehnička dokumentacija odnosno "zapisnik o radu". Naknada za navedene usluge računa se prema utrošenom broju sati za pojedini posao.

Usluge održavanja, edukacija i dokumentiranje Izvođenje poslova održavanja ili otklanjanja poteškoća u radu postojećeg na odgovarajućem načinu dokumentiranog IT sustava. Edukacija naručitelja o načinu uporabe i upravljanja sustavom. Izrada korisničke dokumentacije i izrada posebno naručene dokumentacije. Rezultat rada je obavljen posao održavanja ili otklonjene poteškoće u radu što se evidentira u "zapisniku o radu". U slučaju edukacije i dokumentiranja to je izvedena edukacija i napisana korisnička dokumentacija. Naknada za navedene usluge računa se prema utrošenom broju sati za navedene poslove. Usluge jednostavne tehničke podrške, instalacija i umrežavanje klijenata Izvođenje poslova instalacije i umrežavanja klijentskih sustava te instaliranje i poboljšanje uredskog softvera i perifernih uređaja, primjerice pisača. Navedene usluge pokrivaju samo postavljanje u rad navedenih sustava odnosno ne mogu se koristiti za otklanjanje poteškoća u radu. Pružanje tehničke podrške na upit putem emaila, faksom ili telefona sa lokacije Operacijskih sustava uz odgovor emailom ili faksom. Vrijeme potrebno za navedene usluge evidentira se u "zapisniku o radu" koji ujedno sadrži i uputu za tehničku pomoć. Rezultat rada je obavljeni posao instalacije klijentskih uređaja i klijentske programske podrške odnosno odgovarajuća tehnička uputa. Naknada za navedene usluge računa se prema utrošenom broju sati za navedene poslove.

Hitne usluge iz područja održavanja i otklanjanja poteškoća u radu sustava Izvođenje poslova otklanjanja poteškoća u radu postojećeg IT sustava naručitelja, najčešće kritičnih poteškoća koje onemogućuju uredan rad sustava i kolanje informacija unutar organizacije. Rezultat rada je obavljen posao održavanja ili otklonjene poteškoće u radu što se evidentira u "zapisniku o radu". Naknada za navedene usluge računa se prema utrošenom broju sati za navedene poslove. Navedeni poslovi se obavljaju s lokacije Operacijskih sustava pomoću alata za udaljeni rad ukoliko je to moguće ili na lokaciji naručitelja.

Način dogovaranja i pružanja usluga Ovisno o tome ima li stranka sklopljen poseban Ugovor s nama način pružanja usluga dijeli se u dvije osnovne skupine:

- za stranke s Ugovorom - za stranke bez Ugovora

Za stranke s Ugovorom primjenjuju se uvjeti iz Ugovora, a uz Ugovor se isporučuju i odgovarajuće upute o načinu dogovaranja i pružanja usluga.

Za stranke bez Ugovora vrijede sljedeći opći uvjeti:

Konzultantske usluge Naručitelj će s predstavnikom Operacijskih sustava d.o.o. dogovoriti željeni opseg posla i definirati problematiku koju je potrebno obraditi. Temeljem navedenog Operacijski sustavi izdat će ponudu, odnosno prijedlog suradnje koji definira posao i procjenjuje njegov opseg te uvjetuje sljedeće ukoliko nije drugačije dogovoreno:

Račun će biti izdan prema broju radnih sati utrošenih na posao, evidentiranih u "zapisniku o radu"; na temelju kojeg će biti napravljen konačni obračun.

Naruèitelj pismenom narudbom naruèuje posao prema ponudi uz uplatu sredstava za jedan radni dan konzultanta. Preostali iznos prema konaènom obraèunu plaæa se 10 dana po obavljenom poslu i predanoj dokumentaciji, a temeljem raèuna.

Poèetak izvoðenja je do 10 dana po narudbi.

Usluge projektiranja i voðenja IT projekata Naruèitelj æe s predstavnikom Operacijskih sustava d.o.o. dogovoriti projektiranje IT sustava za ÷to æe priloiti ili naruèiti odgovarajuæu dokumentaciju koja definira eljenu funkcionalnost sustava prema kojoj æe se ista tehnièki specificirati te odreðuje parametre podešavanja. Temeljem navedenog Operacijski sustavi izdat æe ponudu, odnosno prijedlog suradnje koji definira posao i procjenjuje njegov opseg te uvjetuje sljedeæe ukoliko nije drugaèije dogovoreno :

Raèun æe biti izdan prema broju radnih sati utrošenih na posao, evidentiranih u "zapisniku o radu" na temelju kojeg æe biti napravljen konaèni obraùn.

Naruèitelj pismenom narudbom naruèuje posao prema ponudi uz uplatu 20% sredstava prema procjenjenom opsegu posla. Preostali iznos prema konaènom obraèunu plaæa se 10 dana po obavljenom poslu i predanoj projektnoj dokumentaciji, a temeljem raèuna.

Poèetak izvoðenja je do 10 dana po narudbi.

Usluge implementacije prema projektnoj dokumentaciji Naruèitelj æe s predstavnikom Operacijskih sustava d.o.o. dogovoriti izvoðenje IT sustava prema projektnoj dokumentaciji. Projektnu dokumentaciju moæe pripremiti treæa strana, no Operacijski sustavi zadržavaju pravo procjene adekvatnosti tehnièke dokumentacije koju naruèitelj prilaæe. Temeljem navedenog Operacijski sustavi izdat æe ponudu, odnosno prijedlog suradnje koji definira posao i procjenjuje njegov opseg te uvjetuje sljedeæe ukoliko nije drugaèije dogovoreno :

Raèun æe biti izdan prema broju radnih sati utrošenih na posao, evidentiranih u "zapisniku o radu" na temelju kojeg æe biti napravljen konaèni obraùn.

Naruèitelj pismenom narudbom naruèuje posao prema ponudi uz uplatu 20% sredstava prema procjenjenom opsegu posla. Preostali iznos prema konaènom obraèunu plaæa se 10 dana po izvedenom IT sustavu i predanoj tehnièkoj dokumentaciji koja opisuje izvedeni sustav, a temeljem raèuna.

Poèetak radova je do pet dana po narudbi.

Usluge odršavanja, edukacija i dokumentiranje Naruèitelj æe s predstavnikom Operacijskih sustava d.o.o. dogovoriti radove odršavanja, edukacije ili posebno naruèenog dokumentiranja. Temeljem navedenog Operacijski sustavi izdat æe ponudu, odnosno prijedlog suradnje koji definira posao i procjenjuje njegov opseg te uvjetuje sljedeæe ukoliko nije drugaèije dogovoreno :

Raèun æe biti izdan prema broju radnih sati utrošenih na posao, evidentiranih u "zapisniku o radu" na temelju kojeg æe biti napravljen konaèni obraùn.

Naruèitelj pismenom narudbom naruèuje posao prema ponudi uz uplatu 20% sredstava prema procjenjenom opsegu posla. Preostali iznos prema konaènom obraèunu plaæa se 10 dana po obavljenoj usluzi, a temeljem raèuna.

Poèetak radova je do pet dana po narudbi.

Usluge jednostavne tehnièke podrške Navedene usluge obavljaju se iskljuèivo na lokaciji Operacijskih sustava d.o.o. Naruèitelj izravno traži tehnièku pomoæ od tehnièkog osoblja Operacijskih sustava d.o.o. Temeljem navedenog Operacijski sustavi d.o.o. naruèitelju dostavljaju "zapisnik o radu" s pisanom tehnièkom uputom uz sljedeæe uvjete: Raèun æe biti izdan prema broju radnih sati utrošenih na posao, evidentiranih u "zapisniku o radu" na temelju kojeg æe biti napravljen konaèni obraùn. Dospijeæe plaæanja raèuna za navedene usluge je tri dana.

Naruèitelj koji traži tehnièku podršku putem emaila ili faxa dostavlja pismenu narudbu ovjerenu od sluþbene osobe naruèitelja koja sadrži kontakt podatke i opis traþene tehnièke pomoæi. Po definiranom rješenju emailom ili faxom se isporuèuje "zapisnik o radu" s tehnièkom uputom te poštom raèun za obavljenу uslugu.

Poèetak izvoðenja je do dva dana po narudbi.

Instalacija i umrešavanje klijenata Naruèitelj æe s predstavnikom Operacijskih sustava d.o.o. dogovoriti traþene radove. Temeljem navedenog Operacijski sustavi d.o.o. izdat æe ponudu koja definira posao i procjenjuje njegov opseg te uvjetuje sljedeæe ukoliko nije drugaèije dogovoreno :

Raèun æe biti izdan prema broju radnih sati utrošenih na posao, evidentiranih u "zapisniku o radu" na temelju kojeg æe biti napravljen konaèni obraùn.

Naruèitelj pismenom narudbom naruèuje posao prema ponudi uz uplatu 20% sredstava prema procjenjenom opsegu posla. Preostali iznos prema konaènom obraèunu plaæa se 10 dana po obavljenoj usluzi, a temeljem raèuna.

Poèetak radova je do pet dana po narudbi.

Hitne usluge iz podruèja odršavanja i otklanjanja poteškoæa u radu sustava Naruèitelj æe s predstavnikom Operacijskih sustava d.o.o. dogovoriti traþene radove. Temeljem navedenog Operacijski sustavi d.o.o. izdat æe ponudu koja definira posao i procjenjuje njegov opseg te uvjetuje sljedeæe ukoliko nije drugaèije dogovoreno :

Raèun æe biti izdan prema broju radnih sati utrošenih na posao, evidentiranih u "zapisniku o radu" na temelju kojeg æe biti napravljen konaèni obraùn.

Naruèitelj pismenom narudbom naruèuje posao prema ponudi te predaje gotovinski polog ili odgovarajuæi instrument osiguranja plaæanja na iznos za minimalno jedan sat rada odnosno 20% iznosa prema procjenjenom opsegu posla. Preostali iznos prema konaènom obraèunu plaæa se 10 dana po obavljenoj usluzi temeljem raèuna.

Poèetak radova je do dva sata po narudbi za lokacije unutar Grada Zagreba, odnosno do tri sata za lokacije unutar Zagrebaèke @upanije.