

Uvjeti suradnje

Operacijski sustavi d.o.o. pružaaju cijeli niz IT usluga - od savjetodavno analitièkih usluga do usluga projektiranja, implementacije i održavanja IT sustava. Ovim dokumentom definiraju se opæi uvjeti pružanja usluga, rezultat pojedinih usluga, naèin pružanja usluga tehnièke podrške i opæi komercijalni uvjeti.

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

Naruèitelj:

- Na vrijeme osigurati odgovarajuæe resurse i informacije potrebne za izvoðenje posla;
- Onemoguæiti osoblju Operacijskih sustava uvid dokumente ili druge materijale koji predstavljaju poslovnu tajnu naruèitelja;
- Za usluge koje se izvode na naruèiteljevoj lokaciji osigurati odgovarajuæe radne uvjete i potrebne resurse.

Izvoðaè:

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

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

Usluge projektiranja i voðenja IT projekata Projektiranje i tehnièko definiranje naruèiteljevih zahtjeva u pogledu IT sustava ili mrežne usluge prema standardima struke. Rezultat rada je odgovarajuæa projektna dokumentacija koja definira funkcionalnost sustava i potrebna podešavanja da bi se ista postigla. Nadzor i upravljanje resursima potrebnim da bi se IT sustav izveo unutar predviðenog vremena i proraèuna uz dokumentiranje svakog stadija posla. Naknada za navedene usluge raèuna se prema utrošenom broju sati za pojedini posao. Usluge implementacije prema projektnoj dokumentaciji Izvoðenje poslova potrebnih za uspostavu IT sustava prema projektnoj dokumentaciji. Rezultat rada je izveden sustav kako ga definira projektna dokumentacija i odgovarajuæa tehnièka dokumentacija odnosno "zapisnik o radu". Naknada za navedene usluge raèuna se prema utrošenom broju sati za pojedini posao.

Usluge održavanja, edukacija i dokumentiranje Izvoðenje poslova održavanja ili otklanjanja poteškoæa u radu postojeæeg na odgovarajuæi naèin dokumentiranog IT sustava. Edukacija naruèitelja o naèinu uporabe i upravljanja sustavom. Izrada korisnièke dokumentacije i izrada posebno naruèene dokumentacije. Rezultat rada je obavljen posao održavanja ili otklonjene poteškoæe u radu "zapisniku o radu". U sluèaju edukacije i dokumentiranja to je izvedena edukacija i napisana korisnièka dokumentacija. Naknada za navedene usluge raèuna se prema utrošenom broju sati za navedene poslove. Usluge jednostavne tehnièke podrške, instalacija i umrežavanje klijenata Izvoðenje poslova instalacije i umrežavanja klijentskih sustava te instaliranje i podešavanje uredskog softvera i perifernih uređaja, primjerice pisaèa. Navedene usluge pokrivaju samo postavljanje u rad navedenih sustava odnosno ne mogu se koristiti za otklanjanje poteškoæa u radu. Pružanje tehnièke podrške na upit putem emaila, faxes ili telefona sa lokacije Operacijskih sustava uz odgovor emailom ili faxom. Vrijeme potrebno za navedene usluge evidentira se u "zapisniku o radu" koji ujedno sadrži i uputu za tehnièku pomoæ. Rezultat rada je obavljeni posao instalacije klijentskih uređaja i klijentske programske podrške odnosno odgovarajuæa tehnièka uputa. Naknada za navedene usluge raèuna se prema utrošenom broju sati za navedene poslove.

Hitne usluge iz podruèja održavanja i otklanjanja poteškoæa u radu sustava Izvoðenje poslova otklanjanja poteškoæa u radu postojeæeg IT sustava naruèitelja, najèešæe kritiènih poteškoæa koje onemoguæuju uredan rad sustava i kolanje informacija unutar organizacije. Rezultat rada je obavljen posao održavanja ili otklonjene poteškoæe u radu "zapisniku o radu". Naknada za navedene usluge raèuna se prema utrošenom broju sati za navedene poslove. Navedeni poslovi se obavljaju s lokacije Operacijskih sustava pomoæu alata za udaljeni rad ukoliko je to moguæe ili na lokaciji naruèitelja.

Naèin dogovaranja i pružanja usluga Ovisno o tome ima li stranka sklopljen poseban Ugovor s nama naèin 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 isporuèuju i odgovarajuæe upute o naèinu dogovaranja i pružanja usluga.

Za stranke bez Ugovora vrijede sljedeæi opæi uvjeti:

Konzultantske usluge Naruèitelj æe s predstavnikom Operacijskih sustava d.o.o. dogovoriti željeni opseg posla i definirati problematiku koju je potrebno obraditi. 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 obraèun.

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 obavljenu 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.