

POGODBA O PREMIUM STORITVAH SERVICEDESK ZA PROGRAMSKI PAKET DATALAB PANTHEON

1. Definicije pojmov

1.1. Ponudnik je družba Datalab SI, družba za poslovno informacijske rešitve d.o.o., s sedežem na Koprski ulici 98, 1000 Ljubljana, z davčno številko SI99654717. Ponudnik v svojem imenu in za svoj račun sklepa licenčno pogodbo z uporabnikom.

1.2. Uporabnik je pravna ali fizična oseba, ki je na podlagi svojega naročila za programski paket in morebitno sklenitev dodatnih pogodb od ponudnika prejela predračun oziroma račun, predračun oziroma račun plačala ter nato od ponudnika prejela serijsko številko ter naziv registriranega uporabnika, ki omogočata aktiviranje programskega paketa.

1.3. Storitve ServiceDesk so storitve ServiceDesk, ki jih ponudnik izvaja in uporabnik prejme v skladu s splošnimi pogoji storitev ServiceDesk in vključujejo podporo, pomoč in implementacijo novih in neuporabljenih funkcionalnosti programskega paketa.

1.4. Premium storitve ServiceDesk poleg storitev ServiceDesk vključujejo še dodatne storitve ServiceDesk, ki jih ponudnik izvaja in uporabnik prejme na podlagi Pogodbe o premium storitvah ServiceDesk.

1.5. Splošni pogoji storitev ServiceDesk urejajo pogoje uporabe storitev ServiceDesk.

1.6. Pogodba o premium storitvah ServiceDesk je ta pogodba, iz katere izhajajo pravice in obveznosti ponudnika in uporabnika v zvezi s premium storitvami ServiceDesk.

1.7. Programski paket pomeni računalniški program Datalab Pantheon in podporno gradivo.

1.8. Računalniški program pomeni računalniški program Datalab Pantheon v kateri koli od inačic, ki so na voljo, ki sestavlja skupino datotek s programsko kodo v izvorni, prevedeni ali izvajalni obliki.

1.9. Podporno gradivo pomeni podatke, namenjene delovanju ali ponazoritvi delovanja programskega paketa, šolska gradiva, video posnetke ter druge materiale, ki jih ponudnik daje na voljo uporabnikom za uporabo programskega paketa. Podporno gradivo pomeni tudi pisna, zvokovna ali video navodila za uporabo programskega paketa v tiskani ali elektronski obliki in bazo znanja o uporabi programskega paketa, ki se nahaja na uporabniških spletnih straneh ponudnika. Če je tako izrecno določeno na ustreznem elementu podpornega gradiva, je tak element lahko na voljo pod pogoji drugačne licence, kot je opredeljena v licenčni pogodbi.

1.10. Pisna navodila pomenijo pisna navodila za uporabo programskega paketa. Zgolj pisna navodila so relevantna za definicijo napake.

1.11. Osveženi programski paket je programski paket, ki nedeljivo vključuje najnovejše uskladitve računalniškega programa z zakonodajo, posodobitve, popravke, spremembe, izboljšave, nove rešitve in popravke napak ter ga uporabnik lahko prenese in uporablja na podlagi sklenjene osveževalne pogodbe in

licenčne pogodbe. Za osveženi programski paket veljajo vse določbe licenčne pogodbe, ki se nanašajo na programski paket, razen določb 2. člena (sklenitev licenčne pogodbe), točke 5.2. (pravica usklajenosti z zakonodajo) ter 6. člena (omejena garancija).

1.12. Pravice intelektualne lastnine so vse avtorske, sorodne, druge pravice, vključno s *sui generis* pravico izdelovalca podatkovnih baz, kot jih ureja Zakon o avtorski in sorodnih pravicah, kot tudi vse druge pravice intelektualne lastnine, zlasti pravice industrijske lastnine, kot jih ureja Zakon o industrijski lastnini, ter tudi druge pravice, podobne pravicam intelektualne lastnine, ki so predmet licenčne ali druge pogodbe, sklenjene med ponudnikom in uporabnikom.

1.13. Licenčna pogodba pomeni pogodbo o licenci za uporabo programskega paketa ter dodatnih pravicah uporabnika v povezavi s programskim paketom in določa pogoje uporabe programskega paketa.

1.14. Dodatne pogodbe so pogodbe, ki jih ponudnik in uporabnik skleneta ali lahko skleneta v povezavi s programskim paketom kot so zlasti osveževalna pogodba, osveževalna pogodba plus, osveževalna pogodba – doživljenjska in pogodba o premium storitvah ServiceDesk ter druge pogodbe o storitvah.

1.15. Osveževalna pogodba je pogodba, iz katere izhajajo pravice in obveznosti ponudnika in uporabnika v zvezi z osveževanjem programskega paketa.

1.16. Osveževalna pogodba plus je pogodba, iz katere izhajajo pravice in obveznosti ponudnika in uporabnika v zvezi z dodatnim osveževanjem programskega paketa.

1.17. Osveževalna pogodba – doživljenjska je pogodba, iz katere izhajajo pravice in obveznosti ponudnika in uporabnika v zvezi z doživljenjskim osveževanjem programskega paketa.

1.18. Računalniška delovna postaja je ena računalniška delovna postaja ali naprava s podobno funkcionalnostjo, ki je v lasti uporabnika oziroma jo uporabnik uporablja na drugi pravni podlagi in ki jo v danem trenutku lahko uporablja samo ena oseba, ki je lahko tudi računalniški program oziroma druga podobna naprava ali tehnologija. V primeru, da je uporabnik programski paket namestil na eno napravo, skozi ali preko katere pa se potem uporablja na enem ali več odjemalcih, šteje za eno računalniško delovno postajo vsak tak odjemalec.

1.19. Naročilo uporabnik pošlje ponudniku preko ponudnikovega spletnega mesta ali kako drugače ter z njim izrazi voljo za sklenitev licenčne pogodbe za želeno inačico programskega paketa ter za sklenitev morebitnih dodatnih pogodb in v njem opredeli tudi število računalniških delovnih postaj, na katere želi uporabnik namestiti oziroma na njih uporabljati programski paket.

1.20. Predračun na podlagi naročila uporabniku izstavi ponudnik. V njem je navedena inačica programskega paketa, tržna cena, kupnina, cena dodatnih pogodb, teritorij veljavnosti licenčne pogodbe ter število računalniških delovnih postaj, na katere želi uporabnik namestiti oziroma na njih uporabljati programski paket. V predračunu je tudi opredeljena dinamika plačevanja kupnine ali morebitne cene dodatnih pogodb, na primer število obrokov v določenem časovnem obdobju. Predračun v delu, kjer so navedeni inačica programskega paketa, teritorij veljavnosti licenčne pogodbe, kupnina, število računalniških delovnih postaj ter dinamika plačevanja, postane del licenčne pogodbe.

1.21. Serijska številka je zaporedje znakov, ki jih na podlagi plačanega predračuna ali drugega dokumenta ponudnik posreduje uporabniku.

1.22. Naziv registriranega uporabnika je naziv uporabnika, ki ga uporabniku dodeli ponudnik in ga na podlagi plačanega predračuna ali drugega dokumenta posreduje uporabniku.

1.23. Datum aktivacije je datum, ko je zaključena aktivacija programskega paketa, opisana v točki 2.3. licenčne pogodbe.

1.24. Podporniki so fizične ali pravne osebe, ki v okviru svoje dejavnosti na podlagi pogodbenega ali drugega pravnega razmerja s ponudnikom, uporabnikom nudijo podporo za uporabo programskega paketa in druge storitve ServiceDesk oziroma njim podobne storitve (dodatne storitve podpornikov).

1.25. Tržna cena je ponudnikova priporočena prodajna cena v trenutku preračuna za uporabo ustrezne inačice programskega paketa, ki ga je dovoljeno namestiti oziroma uporabljati na eni računalniški delovni postaji, ter za dodatne uporabnikove pravice v zvezi s programskim paketom iz licenčne pogodbe, pomnožena s številom računalniških delovnih postaj, ki jih je navedel v naročilu in na katerih želi uporabnik namestiti oziroma na njih uporabljati programski paket.

1.26. Kupnina je enaka tržni ceni v trenutku oddaje naročila, zmanjšani za morebitne ponudnikove popuste in rabate ter povečani za pokritje morebitnih dodatnih stroškov in davek na dodano vrednost. Kupnina je navedena na predračunu oziroma računu.

1.27. Cena dodatnih pogodb je nadpomenka ali skupen izraz za ceno osveževanja, ceno dodatnega osveževanja iz osveževalne pogodbe plus ali druge pogodbe.

1.28. Aplikacija HelpDesk je spletna aplikacija, dostopna na ponudnikovi spletni strani, namenjeni uporabnikom (<https://usersite.datalab.eu/>) in služi podpori in ostalim storitvam ServiceDesk, izmenjavi sporočil, prijavi napak, kar vključuje prijavo napak v postopku uveljavljanja garancije, in za drugo komunikacijo med ponudnikom in uporabnikom. Uporabnik lahko do te aplikacije dostopa po prijavi na uporabniški strežnik in vpisu svojega elektronskega naslova tudi preko elektronske pošte, tako da pošlje sporočilo na pomoc@datalab.si ali pa ta naslov navede med prejemniki kopije sporočila.

1.29. Napaka je delovanje ali vsebina programskega paketa, ki je v nasprotju s specifikacijami in namembnostjo, kot so opisane pisnih navodilih.

1.30. Kritična napaka je napaka, ki onemogoča nadaljnje delo posamezni skupini uporabnika in zanjo ne obstaja alternativna rešitev ter lahko resno ogrozi delovni proces, varnost ali zanesljivost podatkov.

1.31. Nekritične napake so ostale napake, ki otežujejo nadaljnje delo posamezni skupini uporabnika in ne ogrozijo resneje delovnega procesa, varnosti ali zanesljivosti programske opreme.

1.32. Prijava napake pomeni vnos opisa napake s strani uporabnika v aplikacijo HelpDesk.

1.33. Odzivni čas je najdaljši čas, ko ponudnik na poziv uporabnika pristopi k odpravljanju napake, ne pa tudi čas odprave napake.

1.34. Implementacijska rešitev je sprememba ali dopolnitev določenih delov programskega paketa s točno določenimi programskimi izdelki, ki jo razvije ali jo je razvil partner ali tretja oseba z namenom zadostitve natančno določeni zahtevi enega ali več uporabnikov.

1.35 Projekt pomeni sodelovanje ponudnika in uporabnika glede izvajanja premium storitev ServiceDesk v času veljavnosti pogodbe o premium storitvah ServiceDesk.

1.36. Nadzorni odbor projekta sestavljajo predstavniki uprave uporabnika in projektni vodje ponudnika. Nadzorni odbor je odgovoren za sprejemanje kritičnih odločitev, ocenjevanje napredovanja projekta in potrjevanje mejnikov projekta ter poročanje upravi uporabnika in je zadnja operativna instanca pred pravnimi postopki.

1.37. Projektni vodja uporabnika je fizična oseba v delovnem ali pogodbenem razmerju z uporabnikom, ki je odgovorna za usklajevanje in nadzor poteka projekta ter komunikacije znotraj uporabnika in usklajevanje s projektnim vodjo ponudnika.

1.38. Projektni vodja ponudnika je fizična oseba v delovnem ali pogodbenem razmerju s ponudnikom, ki je odgovorna za načrtovanje, spremljanje in nadzor nad izvajanjem premium storitev ServiceDesk, komunikacijo s projektnim vodjem uporabnika in za poročanje nadzornemu odboru projekta.

1.39. Projektna skupina je sestavljena iz ključnih oseb v delovnem ali pogodbenem razmerju z uporabnikom, ki pokrivajo posamezna poslovna področja (komerciala, proizvodnja, finance, računovodstvo in druga). Projektna skupina sodeluje s svetovalci ponudnika pri definiranju potreb, oblikovanju celovite rešitve, izdelavi projektnega načrta, uvajanju in integraciji rešitve ter izobraževanju oseb v delovnem ali pogodbenem razmerju z uporabnikom.

1.40. Protokol je dnevnik aktivnosti v aplikaciji HelpDesk.

1.41. Cena premium storitev ServiceDesk je sestavljena iz pavšalne cene in presežne cene ter morebitnih potnih stroškov.

1.42. Pavšalna cena se izračuna na osnovi cen iz cenika premium storitev ServiceDesk, ki je objavljen na spletni strani Datalab, dodatno zmanjšanih za 10-odstotni popust. V izračunu pavšalne cene se vedno upošteva celotna konfiguracija licenc. Delnega pavšala ni mogoče sklepati.

1.43. Presežna cena je urna postavka za premium storitve ServiceDesk, pomnožena s številom ur, v katerih je ponudnik za uporabnika izvajal premium storitve ServiceDesk, zmanjšana za pavšalno ceno ter nato dodatno zmanjšana za 10-odstotni popust, ki ga ponudnik prizna uporabniku.

1.44. Urna postavka za premium storitve ServiceDesk je določena v točki 7.3. pogodbe o premium storitvah ServiceDesk.

1.45 Aneks I je aneks k pogodbi o premium storitvah ServiceDesk, kjer so navedene fizične osebe, ki predstavljajo nadzorni odbor projekta, projektnega vodjo uporabnika, projektnega vodjo ponudnika ter projektno skupino.

2. Sklenitev pogodbe o premium storitvah ServiceDesk

2.1. Uporabnik ponudniku pošlje naročilo, ki mora vsebovati uporabnikovo ime oziroma firmo, naslov oziroma sedež, davčno številko in morebitne druge identifikacijske podatke, vključno z naslovom elektronske pošte uporabnika. Uporabnik nosi izključno odgovornost za pravilnost in resničnost identifikacijskih podatkov, ki jih posreduje ponudniku.

2.2. Po prejemu naročila ponudnik uporabniku omogoči sklenitev pogodbe o premium storitvah ServiceDesk tako, da uporabnik v ustreznem elektronskem obrazcu s klikom na gumb »strinjam se« izjavi, da sprejema vsa določila pogodbe o premium storitvah ServiceDesk, ki ga posledično zavezujejo. S klikom na gumb »strinjam se« fizična oseba, ki izvede to dejanje, izjavlja, da je zakoniti zastopnik uporabnika oziroma oseba, ki jo je uporabnik pooblastil za izvedbo navedenega dejanja. Med tem procesom mora biti računalniška delovna postaja, s katere uporabnik opravlja to dejanje, ves čas trajanja postopka priključena na internet, tako da ponudnik lahko evidentira sprejem pogodbe o premium storitvah ServiceDesk.

2.3. Če se s katerim koli določilom pogodbe o premium storitvah ServiceDesk uporabnik ne strinja, pogodbe o premium storitvah ServiceDesk ne sme skleniti.

2.4. Pogoj za sklenitev pogodbe o premium storitvah ServiceDesk je sklenjena licenčna pogodba za programski paket Datalab Pantheon, katere del so tudi splošni pogoji storitev ServiceDesk. Pogodba o storitvah ServiceDesk se lahko sklene samo za celotno število računalniških delovnih postaj, za katere je sklenjena licenčna pogodba za programski paket Datalab Pantheon.

2.5. Pogodba o premium storitvah ServiceDesk oziroma posamezne določbe vsebovane v njej se v razmerju do splošnih pogojev ServiceDesk uporablja kot specialnejše določbe.

2.6. Po sklenitvi pogodbe o premium storitvah ServiceDesk ponudnik in uporabnik izpolnita elektronski obrazec z imeni in drugimi podatki oseb iz Ankesa I.

3. Izvajanje vzdrževanja

3.1. Ponudnik uporabniku enkrat mesečno pregleduje stanje podatkovne baze programskega paketa, nastavlja vzdrževalne načrte, nadzira transakcijski dnevnik ter skrbi, da informacijski sistem redno izdeluje varnostne kopije.

3.2. Ponudnik za uporabnika skrbi za vzdrževanje referenčne integritete.

3.3. Ponudnik odpravlja težave v delovanju programskega paketa, za katere je ugotovljeno, da so posledica nepravilne uporabe programskega paketa.

3.4. Ponudnik mora k izvajanju vzdrževanja pristopiti naslednji delovni dan po naročitvi storitve.

4. Izvajanje podpore

4.1. Podpora pomeni pomoč uporabniku glede uporabe in delovanja programskega paketa, kar vključuje tudi odpravo napak.

4.2. Podpora se izvaja, kot je navedeno v licenčni pogodbi za programski paket Datalab Pantheon, splošnih pogojih storitev ServiceDesk in pogodbi o premium storitvah ServiceDesk.

4.3. Podpora po pogodbi o premium storitvah ServiceDesk spada med premium storitve ServiceDesk.

5. Izvajanje pomoči

5.1. Ponudnik ob sklenitvi pogodbe o premium storitvah ServiceDesk uporabnika nauči osnovne uporabe aplikacije HelpDesk.

5.2. Ponudnik izobražuje osebe, ki so v delovnem oziroma pogodbenem razmerju z uporabnikom, o uporabi programskega paketa.

5.3. Ponudnik uporabniku odgovarja na zastavljena vprašanja.

5.4. Ponudnik uporabniku svetuje pri definiciji in rešitvi poslovnih problemov, s katerimi se uporabnik sreča pri uporabi programskega paketa.

5.5. Ponudnik uporabniku svetuje o zahtevanih konfiguracijah in zmogljivostih strojne opreme, potrebne za delovanje programskega paketa.

5.6. Ponudnik uporabniku svetuje o drugih novostih, povezanih s programskim paketom, ki bi lahko uporabniku olajšale delo ali znižale stroške.

5.7. Ponudnik obvešča uporabnika o spremembah, izboljšavah in/ali napakah v programskem paketu.

6. Implementacija novih in neuporabljenih funkcionalnosti

6.1. Ponudnik nastavlja in prilagaja programski paket glede na potrebe uporabnika v okviru standardnih funkcionalnosti programskega paketa.

6.2. Ponudnik na definirano zahtevo uporabnika in proti plačilu za uporabnika razvija dodatne module, izpise, analize ali vnosne maske za programski paket.

6.3. Imetnik vseh pravic intelektualne lastnine na novih funkcionalnostih, razvitih na zahtevo in za račun naročnika, je izključno uporabnik, razen če se dogovorita drugače.

6.4. Ponudnik bo zahtevano storitev iz tega člena pričel izvajati v največ 20 delovnih dnevih od datuma aktivacije storitev ServiceDesk v skladu s točko 2 splošnih pogojev storitev ServiceDesk.

7. Obračunavanje cene premium storitev ServiceDesk

7.1. Premium storitve ServiceDesk, ki jih izvaja ponudnik, se obračunavajo v 15 (petnajst) minutnih intervalih, pri čemer se šteje vsak začet interval. Cene premium storitev ServiceDesk so določene v ceniku ponudnika, ki je objavljen na spletni strani ponudnika. Cene premium storitev ServiceDesk se lahko spremenijo.

7.2. 1 ura premium storitev ServiceDesk v rednem delovnem času ponudnika (od 8.00 do 16.00 od ponedeljka do petka) šteje kot 1 ura premium storitev ServiceDesk. 1 ura premium storitev ServiceDesk izven rednega delovnega časa ponudnika (od 6.00 do 8.00 ter od 16.00 do 22.00 od ponedeljka do petka) šteje kot 1 ura in 30 minut premium storitev ServiceDesk. 1 ura premium storitev ServiceDesk v nočnem času (od 6.00 do 8.00 ter od 16.00 do 22.00 od ponedeljka do petka), v soboto in nedeljo, ob dela prostih dnevih ter ob praznikih šteje kot 2 uri premium storitev ServiceDesk.

7.3. Ko uporabnik s koriščenjem premium storitev ServiceDesk v tekočem mesecu doseže pavšalno ceno, ponudnik na to opozori uporabnika. Če ponudnik za uporabnika še naprej opravlja premium storitve ServiceDesk, je uporabnik dolžan plačati tudi presežno ceno.

7.4. Kadar ponudnik premium storitve ServiceDesk izvaja na lokaciji, je upravičen do povrnitve potnih stroškov in časa na poti.

7.5. Če uporabnik s koriščenjem premium storitev ServiceDesk v tekočem mesecu ne doseže pavšalne cene, lahko uporabnik razliko do pavšalne cene prenese samo v naslednji mesec.

7.6. Ponudnik do petega delovnega dne vsak mesec uporabniku izstavi račun s ceno premium storitev ServiceDesk. Rok plačila računa je 8 dni.

7.7. Če uporabnik določeno postavko cene premium storitev ServiceDesk na računu zavrne, zavrnitev ponudnik in uporabnik rešujeta s posebnim dogovorom med projektoma vodjema ponudnika in uporabnika. Če med njima ne pride do dogovora, mora odločitev sprejeti nadzorni odbor projekta.

7.8. V primeru zamude pri plačilu računa je ponudnik upravičen do zakonskih zamudnih obresti.

7.9. Če uporabnik ni poravnal vseh zapadlih obveznosti do ponudnika, ponudnik ni dolžan izvajati premium storitev ServiceDesk.

8. Nadzor in koordinacija izvajanja premium storitev ServiceDesk

8.1. Za izvajanje premium storitev ServiceDesk skrbijo nadzorni odbor projekta, projektni vodja uporabnika, projektni vodja izvajalca ter projektna skupina.

8.2. Ponudnik bo najmanj vsake 3 mesece nadzornemu odboru projekta poročal o izvajanju premium storitev ServiceDesk.

8.3. Ponudnik lahko izvaja storitve ServiceDesk na naslednje načine:

- na daljavo z uporabo aplikacije HelpDesk;
- na daljavo z uporabo druge internetne tehnologije; izvaja se z uporabo internetne tehnologije in programske opreme, ki je preko uporabniškega strežnika dostopna uporabniku, ponudniku ter podpornikom (z uporabo Windows Remote Desktop, Skype ali podobne tehnologije). Omogoča deljenje namizja uporabnika s prenosom slike in nadzorom nad tipkovnico in miško. Tipkana komunikacija med uporabnikom in ponudnikom ali podpornikom se kot transkript seje podpore ali ostalih storitev ServiceDesk zapiše v dnevnik in je skupaj s protokolom ob koncu seje podpore ali ostalih storitev ServiceDesk in vprašalnikom o zadovoljstvu z nudeno podporo ali ostalimi storitvami ServiceDesk integralni del seje. Ponudnik in podporniki imajo vpogled v dnevnike storitev ServiceDesk na daljavo.

- na daljavo po telefonu;
- na daljavo po elektronski pošti na naslov podpora@datalab.si, ki samodejno kreira vnos v HelpDesk aplikacijo;
- na lokaciji uporabnika, kar izvaja ponudnikovo ali podpornikovo osebje.

8.4 Premium storitve ServiceDesk veljavno in zavezujoče naročajo osebe navedene v aneksu I. in zakoniti zastopniki uporabnika, tudi če niso navedeni v aneksu I.

8.5. Ponudnik in uporabnik bosta odločitve, potrebne za izvajanje storitev ServiceDesk sprejemala v naslednjih rokih:

- za mikro odločitve – nemudoma;
- za srednje zahtevne odločitve - v roku dveh dni;
- za zahtevne odločitve - v roku največ sedem dni;

8.6. Ponudnik in uporabnik sta dolžna voditi protokol. V protokol je treba vpisovati vsako opravljeno premium storitev ServiceDesk, njegov tip, trajanje v urah, v katerih je ponudnik izvajal premium storitve ServiceDesk, napotke za delo in druge pomembne podatke ter oznako sprejetja ali zavrnitve postavke.

8.7. Vodenje protokola je obveznost ponudnika in uporabnika. Čas, ki ga za vodenje protokola porabi ponudnik, šteje za izvajanje premium storitev ServiceDesk. Ponudnik mora protokol pisati na način, ki uporabniku omogoča jasno spremljanje opravljenih premium storitev ServiceDesk ter tako, da bodo uporabljene rešitve dokumentirane, vključno z napotki ali kratkimi navodili, kjer je to potrebno. Uporabnik od ponudnika lahko zahteva natančnejše vodenje protokola ali obsežnejša pisna navodila. Uporabnik lahko zahteva zmanjšan obseg vodenje protokola, ki ga mora voditi uporabnik, če s tem bistveno ne ogrozi izvajanja premium storitev ServiceDesk, dolgoročne kakovosti premium storitev ServiceDesk ali delovanje programskega paketa.

8.8. Ponudnik in uporabnik imata ob vsakem času pravico vpogleda v protokol ter izpisa analiz. Vpogled v protokol imajo samo osebe iz aneksa I.

8.9. Postavke protokola se štejejo za sprejete, če uporabnik s pisno utemeljitvijo razloga v aplikaciji HelpDesk določene postavke ne zavrne. Rok za zavrnitev postavk protokola je tretji dan v mesecu za postavke, vnesene v protokol v preteklem mesecu. V aneksu I se določi, katere osebe imajo pravico sprejemanja ali zavračanja postavk v protokolu.

9. Način sporočanja napak in odzivni časi pri odpravljanju napak

9.1. Napaka se šteje za pravilno prijavljeno samo, če jo je uporabnik sporočil ponudniku preko aplikacije HelpDesk.

9.2. Ponudnik mora začeti odpravljati kritično napako, ki jo je uporabnik pravilno prijavil v aplikaciji HelpDesk, v roku 4 (štirih) ur v rednem delovnem času ponudnika (od 8.00 do 16.00 od ponedeljka do petka), v roku 6 (šestih) ur izven rednega delovnega časa ponudnika (od 6.00 do 8.00 ter od 16.00 do 22.00 od ponedeljka do petka) ter v roku 8 (osmih) ur v nočnem času (od 6.00 do 8.00 ter od 16.00 do 22.00 od ponedeljka do petka), v soboto in nedeljo, ob dela prostih dnevih ter ob praznikih. Roki tečejo od pravilne prijave napake v aplikaciji HelpDesk.

9.3. Ponudnik mora začeti odpravljati nekritično napako, ki jo je uporabnik pravilno prijavil v aplikaciji HelpDesk, naslednji delovni dan od pravilne prijave napake v aplikaciji HelpDesk.

10. Splošne obveznosti uporabnika v zvezi s premium storitvami ServiceDesk

10.1. Uporabnik je dolžan ponudniku pri izvajanju premium storitev ServiceDesk po najboljših močeh nuditi pomoč, slediti navodilom ponudnika, nuditi potrebne podatke in opravljati zadane naloge v dogovorjenih rokih.

10.2. Uporabnik mora za ponudnikovo izvajanje premium storitev ServiceDesk na lokaciji priskrbeti ustrezno delovno mesto, kar vključuje dovolj zmogljivo računalniško delovno postajo, stalen dostop do interneta ter potrebna pooblastila za delo v informacijskem sistemu uporabnika. Uporabnik je dolžan ponudniku sporočiti naslove elektronske pošte vseh oseb, ki uporabljajo programski paket, če pa to ni mogoče pa vsaj naslove oseb iz ankesa I.

10.3. Uporabnik je dolžan skrbeti za svoje podatke kot dober gospodar. Dolžan je zagotavljati njihovo pravilnost in ažurnost. Prav tako je uporabnik zadolžen za izdelavo varnostnih kopij podatkov in drugih potrebnih komponent informacijskega sistema po navodilih ali v soglasju s ponudnikom. Uporabnik je dolžan ustrezno hraniti varnostne kopije in vzdrževati vsaj tri varnostne kopije, ki skupaj pokrivajo vsaj en mesec zgodovine. Poleg tekočih varnostnih kopij bo uporabnik hranil še varnostno kopijo vsakega obračunskega obdobja z zaključnimi in otvoritvenimi stanji.

10.4. Uporabnik je dolžan pravočasno reagirati na spremembe v svojem poslovnem procesu ali širših okvirih poslovanja in o njih obvestiti ponudnika, enako pa je dolžan reagirati na ponudnikova ali druga obvestila, ki vplivajo na funkcionalnost programskega paketa ali izvajanje premium storitev ServiceDesk. Prav tako je uporabnik dolžan ponudniku pravočasno napovedati večje potrebe po premium storitvah ServiceDesk.

11. Splošne obveznosti ponudnika v zvezi s premium storitvami ServiceDesk

11.1. V primeru spremembe cen ali drugih sprememb, ki bi vplivale na izvajanje premium storitev ServiceDesk je ponudnik o tem dolžan obvestiti uporabnika najmanj 60 (šestdeset) dni preden spremembe stopijo v veljavo.

11.2. Ponudnik je dolžan skrbeti za točnost in ažurnost podatkov v programskem paketu pri uporabniku ter predlagati in opozarjati na potrebne aktivnosti, ki naj to zagotovijo. Ponudnik bo med izvajanjem premium storitev ServiceDesk poskrbel za vse potrebne ukrepe za varnost podatkov med izvajanjem premium storitev ServiceDesk.

11.3. Ponudnik je dolžan osebe, ki so s strani uporabnika navedene v aneksu I, po elektronski pošti obveščati o spremembah, izboljšavah in napakah v programskem paketu.

11.4. Kadar so v pogodbi o premium storitvah ServiceDesk opredeljeni roki, v katerih se mora ponudnik odzvati oziroma opraviti ali začeti opravljati določeno storitev, si ponudnik pridržuje pravico do daljših rokov v primeru okoliščin, ki ne izvirajo iz sfere ponudnika, v primeru, če uporabnik ne zagotovi ustreznih pogojev za delo ali v primeru, da uporabnik ni dokončal svojih nalog, kot izvirajo iz pogodbe o premium storitvah ServiceDesk.

12. Izjava o izključitvi odgovornosti ponudnika

12.1. Ponudnik, njegovi dobavitelji, njegovi sopogodbениki ter podporniki v nobenem primeru, upoštevajoč zgolj minimalne zakonske omejitve izključitve odgovornosti, uporabniku ali tretjim osebam ne odgovarjajo za nobeno vrsto škode, ki uporabniku ali tretjim osebam nastane ali bi lahko nastala iz katerega koli razloga, izvirajočega iz pogodbe o premium storitvah ServiceDesk. Za izključitev dvoma vrste škode iz prejšnjega stavka vključujejo, vendar niso omejene na, zmanjšanje premoženja (navadna škoda), preprečitev povečanja premoženja (izgubljeni dobiček), povzročitev telesnih ali duševnih bolečin ali strahu drugemu ter okrnitev ugleda pravne osebe (nepremoženjska škoda).

12.2. Ponudnikova celotna odgovornost v nobenem primeru, upoštevajoč zgolj minimalne zakonske omejitve izključitve odgovornosti, ne znaša več od kupnine, kot je določena v licenčni pogodbi.

13. Prekinitev pogodbe o premium storitvah ServiceDesk

13.1. Uporabnik lahko pogodbo o premium storitvah ServiceDesk s 30-dnevnim odpovednim rokom prekliče s pisnim sporočilom.

13.2. Ponudnik lahko pogodbo o premium storitvah ServiceDesk brez odpovednega roka prekine, če je uporabnik kršil ali krši katero koli od obveznosti ali prepovedi iz pogodbe o premium storitvah ServiceDesk, zlasti, če ni ali ni pravočasno plačal računa, ter v primeru prenehanja ponudnika ali v primeru, da ponudnik preneha z opravljanjem poslovne dejavnosti, ki se nanaša na premium storitve ServiceDesk.

13.3. Pogodba o premium storitvah ServiceDesk je prekinjena avtomatično, če uporabnikove zapadle obveznosti do ponudnika presežejo dva mesečna obroka pavšalne cene.

13.4. Ob prekinitvi pogodbe sta ponudnik in uporabnik prosta vseh obveznosti ter nimata več nobenih pravic, ki izhajajo iz pogodbe o premium storitvah ServiceDesk, razen še neporavnanih finančnih obveznosti.

13.5. V primeru prekinitve pogodbe o premium storitvah ServiceDesk iz katerega koli razloga, je ponudnik uporabniku dolžan omogočiti prenos protokola in implementacijskih rešitev na tretjo osebo, ki bo za uporabnika izvajala storitev ali storitve, ki so po vsebini enaki premium storitvam ServiceDesk.

14. Končne določbe

14.1. Uporabnik pogodbe o premium storitvah ServiceDesk v celoti oziroma katere koli posamezne pravice iz pogodbe o premium storitvah ServiceDesk brez pisnega dovoljenja ponudnika ne sme prenesti na tretje osebe.

14.2. Uporabnik dovoljuje, da podatke, ki jih ponudnik ali podpornik pridobita pri sklepanju ali izvajanju pogodbe o premium storitvah ServiceDesk, vključno med izvajanjem podpore, ponudnik v anonimizirani obliki, ne da bi pri tem identificiral uporabnika, lahko uporablja za svoje poslovne namene vezane izključno na podporo, diagnostiko, testiranje, raziskovanje ali za nadaljnji razvoj programskega paketa ali drugih produktov ali storitev ponudnika. Ponudnik se zavezuje, da bo z morebitnimi osebnimi podatki, ki jih bo pridobil na ta način, ravnal v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov in ponudnikovim pravilnikom o zavarovanju osebnih podatkov, dostopnim na spletni strani ponudnika. Ponudnik se zavezuje, da bo z

morebitnimi poslovnimi skrivnostmi, ki jih bo pridobil na ta način, ravnal v skladu z Zakonom o gospodarskih družbah. Ponudnik v nobenem primeru ni odgovoren uporabniku ali tretjim osebam, če mu je uporabnik osebne podatke, poslovne skrivnosti ali katero drugo vrsto podatkov posređoval neupravičeno ali brez ustrezne pravne podlage ali v nasprotju z veljavno zakonodajo.

14.3. Ponudnik in uporabnik se zavezujeta, da bosta še 3 leta po koncu veljavnosti pogodbe o premium storitvah ServiceDesk varovali poslovne skrivnosti, kot so opredeljene v Zakonu o gospodarskih družbah, ter druge zaupne informacije, s katerimi sta se seznanila v času veljavnosti pogodbe o premium storitvah ServiceDesk.

14.4. Če se izkaže, da je katerakoli določba pogodbe o premium storitvah ServiceDesk nična, to ne vpliva na veljavnost drugih določb, ki v celoti ostanejo v veljavi.

14.5. Pogodba o premium storitvah ServiceDesk predstavlja celotno pogodbo o premium storitvah ServiceDesk ter nadomešča vse morebitne ostale dogovore o predmetu pogodbe o premium storitvah ServiceDesk, razen, kadar je v pogodbi o premium storitvah ServiceDesk določeno, da pogodbo o premium storitvah ServiceDesk dopolnjujejo pravila neke druge pogodbe ali dokumenta.

14.6. V primeru spora v zvezi s katerokoli določbo pogodbe o premium storitvah ServiceDesk je pristojno stvarno pristojno sodišče v Ljubljani, uporabi pa se pravo Republike Slovenije.

Aneks I - Osebe pooblašene za PROTOKOL

Izpolni se tako za uporabnike kot tudi ponudnikove sodelavce:

NADZORNI ODBOR			
Ime	Priimek	Podjetje	Funkcija

PROJEKTNI VODJE			
Ime	Priimek	Podjetje	Funkcija

Seznam oseb, ki lahko potrjujejo in naročajo postavke PROTOKOL-a.

UPORABNIK			
Ime	Priimek	Funkcija	Potrjuje za področje

Osebe, ki so navedene zgoraj, so hkrati zadolžene za spremljanje in reakcijo na obvestila za posamezna področja.

IZVAJALEC			
Ime	Priimek	Funkcija	Certificiran za

Projektna skupina - seznam oseb, ki imajo vpogled v protokol.

Ime	Priimek	Podjetje

Vsi ostali uporabniki imajo vpogled le v svoje postavke in v postavke, ki so javno objavljene v Bazi znanja.