

OPĆI UVJETI ODRŽAVANJA

1. Uvodni dio

Izdavač ovih Općih uvjeta („Opći uvjeti“) održavanja je ECCOS-INŽENJERING d.o.o., Zagreb, I Pile 21, 10000 Zagreb., OIB 71629027685, (u nastavku teksta: Izvođač).

Ovi Opći uvjeti održavanja primjenjuju se na sve pojedinačne Ugovore o održavanju koje Izvođač sklapa sa trećim osobama („Korisnik“), kao i na sve pojedinačne ponude koje Izvođač kao pružatelj usluga nudi Korisniku s kojim nema sklopljen Ugovor o održavanju, osim onih u kojima je njihova primjena izrijeком isključena sporazumom stranaka.

Opći uvjeti sastavni su dio svakog pojedinog Ugovora i svake ponude te se izdaju Korisniku uz Ugovor, odnosno ponudu. Korisnik potpisivanjem Ugovora o održavanju, kao i prihvaćanjem pojedinačne ponude, potvrđuje da je primio ove Opće uvjete i razumio sadržaj istih te da prihvata njihovu primjenu.

Korisnik je fizička ili pravna osoba koja koristi usluge Izvođača.

Redovito radno vrijeme Izvođača je svaki radni dan (pon. – pet.) od 8.00 do 16.00 sati. Za vrijeme radnog vremena Izvođač jamči izvođenje održavanja, ukoliko to nije drukčije navedeno u ugovoru o održavanju.

Zahvati održavanja obuhvaćaju preventivne i korektivne radnje koje osiguravaju ispravnu funkcionalnost sustava. Ti se zahvati ne odnose na proširenje sustava ili dodavanje funkcionalnosti, a naručuju se nakon dostavljene ponude u kojoj se definira rok izvođenja i cijena.

Ukoliko ECCOS inženjering preuzima održavanje sustava nakon perioda u kojem sustav nije bio održavan ili ga je održavao drugi serviser, potrebno je napraviti inicijalnu provjeru stanja sustava i vraćanje sustava u stanje pune funkcionalnosti. ECCOS inženjering će dostaviti ponudu za inicijalni pregled kao i za sve radnje koje iz tog pregleda proizlaze. Tek nakon što se obave sve radnje iz predmetnih ponuda, ECCOS inženjering će preuzeti održavanje sustava.

2. Održavanje za vrijeme jamstvenog perioda

2.1 Uvjeti jamstva

2.1.1 Jamstveni period

Jamstveni period vrijedi jednu (1) godinu od instalacije sustava i puštanja u rad osim ako ugovorom o prodaji nije drukčije definirano.

2.1.2 Preduvjeti za ostvarenje jamstva

1. Obavljanje redovnih servisa. Učestalost redovnih servisa ovisi o vrsti opreme i uvjetima proizvođača opreme, te se definira prilikom primopredaje sustava. Za vrijeme trajanja jamstva redovne servise obavlja davatelj jamstva.
2. Za vrijeme trajanja jamstvenog perioda sve zahvate na sustavu osim redovitog korištenja smije obavljati isključivo davatelj jamstva. Ukoliko se utvrdi da je bilo takvih neautoriziranih zahvata, jamstvo se gubi.
3. Korisnik je odgovoran za klimatske i higijenske uvjete prostora u kojemu je smještena IT oprema (npr. poslužiteljsko računalo, ručna blagajna, mrežni preklopnik i sl.). Minimalni uvjeti koje mora zadovoljiti prostor kako bi vrijedilo jamstvo propisani su uvjetima proizvođača IT opreme.
4. Korisnik mora voditi brigu oko onih sustava čiji rad izravno utječe na rad sustava koji je predmet održavanja (npr. nn mreža, računalna mreža, besprekidno napajanje, agregatsko napajanje i sl.). Svi kvarovi nastali kao posljedica neispravnosti na navedenim sustavima nisu pokriveni jamstvom.

Napomena:

*Redovni servis pod **točkom 1** obavlja ovlašteni servis nakon prihvaćanja ponude od strane Korisnika.*

Izvan jamstvenog perioda redovni servis obavlja ovlašteni serviser.

2.2 Održavanje za vrijeme jamstvenog perioda bez Ugovora o održavanju

- 2.2.1 Pravo na jamstvo se ostvaruje samo uz obavljanje redovnih servisa sustava. Ponuda za redovni servis se dostavlja Korisniku prilikom primopredaje sustava.
- 2.2.2 Otklanjanje kvarova (izlazak na intervenciju, utrošeno vrijeme i rezervni dijelovi) u jamstvenom periodu se ne naplaćuje, osim za one kvarove koji su nastali radi krivnje Korisnika (nepprimjereno, nepravilno ili neodgovarajuće korištenje, neredovito održavanje, neautorizirani zahvati u sustavu, namjerno oštećenje ili uništenje) ili kao posljedica više sile (udar groma, potres, poplava i sl.).
Cijene se definiraju na način kako je to navedeno u **Prilogu 1**, a koriste se onda kada je kvar na sustavu nastao radi krivnje Korisnika ili kao posljedica više sile, odnosno u slučajevima koji nisu pokriveni jamstvom kako je opisano u točki 2.2.2.
- 2.2.3 Izvođač garantira izlazak na intervenciju u roku od najviše 7 dana od zaprimanja prijave, a otklanjanje kvara u jamstvenom periodu izvršit će se najkasnije u zakonom propisanom roku.
- 2.2.4 Svi kvarovi i greške na sustavu se prijavljuju isključivo na servisnu e-mail adresu servis@eccos.com.hr ili web portal za prijavu kvarova.

- 2.2.5 Kompletnu brigu oko podataka na sustavu vodi Korisnik, te je u slučaju bilo kakvih neispravnosti (npr. prestanak rada snimanja, gubitak podataka ili slično), dužan odmah obavijestiti servis.
- 2.2.6 Korisnik je u cijelosti samostalno odgovoran za svaku obradu osobnih podataka sukladno Općoj Uredbi (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka (GDPR). Voditelj obrade osobnih podataka je isključivo Korisnik te je isti dužan poduzeti sve radnje kako bi se obrada bila zakonita. Ukoliko Izvođač vrši bilo kakvu obradu osobnih podataka za Korisnika, Korisnik je dužan bez odgađanja dostaviti Izvođaču Ugovor o obradi osobnih podataka koji obuhvaća sve nužne informacije vezano uz obradu podataka. Ukoliko Korisnik to propusti izvršiti, Izvođač se u odnosu na Korisnika oslobađa svake odgovornosti vezane uz obradu osobnih podataka. Ukoliko radi navedenog propusta Korisnika Izvođaču nastane bilo kakva šteta, Korisnik mu je dužan istu naknaditi.

2.3 Održavanje za vrijeme jamstvenog perioda sa sklopljenim Ugovorom o održavanju

- 2.3.1 Korisniku će na njegov upit biti dostavljen prijedlog ugovora o održavanju. Paušalni iznos naknade za održavanje i servisiranje se definira sukladno konfiguraciji sustava i specifičnim uvjetima rada sustava, te može uključivati:
- potreban broj redovnih servisa godišnje (definira se kod sklapanja Ugovora)
 - 24 satnu podršku
 - definirano vrijeme odziva i izlaska na intervenciju
 - promptnu isporuku zamjenskih i rezervnih dijelova.
- 2.3.2 Svi kvarovi i greške na sustavu se prijavljuju isključivo na servisnu e-mail adresu servis@eccos.com.hr ili web portal za prijavu kvarova.
- 2.3.3 Rok za odziv odnosno izlazak na intervenciju počinju teći od trenutka prijave kvara na servisni e-mail ili web portal za prijavu kvarova.
- 2.3.4 Podrška putem telefona i spajanje putem računala sa udaljene lokacije se ostvaruju povratno nakon zaprimljene prijave o kvaru na servisni e-mail ili web portal za prijavu kvarova.
- 2.3.5 Otklanjanje kvarova (izlazak na intervenciju, utrošeno vrijeme i rezervni dijelovi) u jamstvenom periodu se ne naplaćuje, osim za one kvarove koji su nastali radi krivnje Korisnika (neprimjereno, nepravilno ili neodgovarajuće korištenje, neredovito održavanje, neautorizirani zahvati u sustavu, namjerno oštećenje ili uništenje) ili kao posljedica više sile (udar groma, potres, poplava i sl.).

- 2.3.6 Paušalni iznos naknade ne uključuje otklanjanje nedostataka uočenih na servisu, vrijeme utrošeno na pružanje telefonske pomoći ili spajanje na sustav putem računala s udaljene lokacije, vrijeme utrošeno na utvrđivanje i otklanjanje kvara na objektu, izlazak na intervenciju te utrošene rezervne dijelove. Ti radovi se naplaćuju posebno sukladno cijenama definiranim Ugovorom o održavanju, ali isključivo u slučajevima koji nisu pokriveni jamstvenim uvjetima, kako je opisano u čl. 2.3.6.
- 2.3.7 Kompletnu brigu oko podataka na sustavu vodi Korisnik, te je u slučaju bilo kakvih neispravnosti (npr. prestanak rada snimanja, gubitak podataka ili slično), dužan odmah obavijestiti servis.
- 2.3.8 Korisnik je u cijelosti samostalno odgovoran za svaku obradu osobnih podataka sukladno Općoj Uredbi (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka (GDPR). Voditelj obrade osobnih podataka je isključivo Korisnik te je isti dužan poduzeti sve radnje kako bi se obrada bila zakonita. Ukoliko Izvođač vrši bilo kakvu obradu osobnih podataka za Korisnika, Korisnik je dužan bez odgađanja dostaviti Izvođaču Ugovor o obradi osobnih podataka koji obuhvaća sve nužne informacije vezano uz obradu podataka. Ukoliko Korisnik to propusti izvršiti, Izvođač se u odnosu na Korisnika oslobađa svake odgovornosti vezane uz obradu osobnih podataka. Ukoliko radi navedenog propusta Korisnika Izvođaču nastane bilo kakva šteta, Korisnik mu je dužan istu naknaditi.

3. Održavanje nakon jamstvenog perioda

3.1 Održavanje nakon jamstvenog perioda bez Ugovora o održavanju

- 3.1.1 Budući da ne postoji Ugovor o održavanju koji bi regulirao postupanje u slučaju kvara na sustavu, na svaki Korisnikov upit, zaprimljen isključivo na servisnu e-mail adresu servis@eccos.com.hr ili web portal za prijavu kvarova, Izvođač će odgovoriti ponudom. Ponuda će biti dostavljena najkasnije u roku dva (2) radna dana od zaprimanja prijave, a sadržavati će cijenu i rok intervencije. Ponuđeni rok ovisi o raspoloživosti slobodnih termina intervencije Izvođača, ali ne može biti duži od 7 dana od pisanog prihvaćanja ponude. U slučaju potrebe za rezervnim dijelovima Izvođač će po povratku s intervencije pripremiti ponudu s cijenom rezervnih dijelova i rokom izvođenja sukladno roku isporuke rezervnih dijelova od strane proizvođača i raspoloživosti slobodnih termina intervencije Izvođača, te će po pisanom prihvaćanju iste pokrenuti proceduru naručivanja rezervnih dijelova potrebnih za otklanjanje kvara i u roku navedenom u ponudi pristupiti otklanjanju kvara.
- 3.1.2 Cijene se definiraju na način kako je to navedeno u **Prilogu 1**.

- 3.1.3 Moguće je na godišnjoj razini dogovoriti cijene radnog sata, izlaska na intervenciju, redovnog servisa i rezervnih dijelova prihvatanjem ponude koja vrijedi jednu (1) godinu (najčešće kalendarsku).

U tom slučaju Korisnik sve kvarove i greške na sustavu prijavljuje isključivo na servisnu e-mail adresu servis@eccos.com.hr ili web portal za prijavu kvarova. Nakon zaprimljene prijave, Izvođač Korisniku najkasnije u roku od dva (2) radna dana dostavlja ponudu za izlazak na intervenciju, uvažavajući cijene dogovorene na godišnjoj razini. Nakon pisanog prihvatanja ponude, Izvođač poduzima daljnje radnje u cilju otklanjanja kvara prema proceduri opisanoj u točki 3.1.1.

- 3.1.4 Ovakav vid održavanja ne uključuje slijedeće usluge:

- rad izvan radnog vremena, vikendom i praznikom
- telefonsku pomoć i spajanje na sustav sa udaljene lokacije pomoću računala
- pravo na hitnu intervenciju (brzina odziva ovisi o raspoloživosti slobodnih termina intervencija Izvođača, a najkasnije u roku od 7 dana od zaprimanja prijave, odnosno pisanog prihvatanja ponude od strane Korisnika)
- promptnu isporuku zamjenskih i rezervnih dijelova (rok dobave rezervnog dijela ovisi o rokovima isporuke od strane proizvođača).

- 3.1.5 Kompletanu brigu oko podataka na sustavu vodi Korisnik, te je u slučaju bilo kakvih neispravnosti (npr. prestanak rada snimanja, gubitak podataka ili slično), dužan odmah obavijestiti servis.

- 3.1.6 Korisnik je u cijelosti samostalno odgovoran za svaku obradu osobnih podataka sukladno Općoj Uredbi (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka (GDPR). Voditelj obrade osobnih podataka je isključivo Korisnik te je isti dužan poduzeti sve radnje kako bi se obrada bila zakonita. Ukoliko Izvođač vrši bilo kakvu obradu osobnih podataka za Korisnika, Korisnik je dužan bez odgađanja dostaviti Izvođaču Ugovor o obradi osobnih podataka koji obuhvaća sve nužne informacije vezano uz obradu podataka. Ukoliko Korisnik to propusti izvršiti, Izvođač se u odnosu na Korisnika oslobađa svake odgovornosti vezane uz obradu osobnih podataka. Ukoliko radi navedenog propusta Korisnika Izvođaču nastane bilo kakva šteta, Korisnik mu je dužan istu naknaditi.

3.2 Održavanje nakon jamstvenog perioda sa sklopljenim Ugovorom o održavanju.

- 3.2.1 Korisniku će na njegov upit biti dostavljen prijedlog ugovora o održavanju. Paušalni iznos naknade za održavanje i servisiranje se definira sukladno konfiguraciji sustava i specifičnim uvjetima rada sustava, te može uključivati:

- potreban broj redovnih servisa godišnje (definira se kod sklapanja Ugovora)
- 24 satnu podršku
- definirano vrijeme odziva i izlaska na intervenciju
- promptnu isporuku zamjenskih i rezervnih dijelova.

- 3.2.2 Svi kvarovi i greške na sustavu se prijavljuju isključivo na servisnu e-mail adresu servis@eccos.com.hr ili web portal za prijavu kvarova.
- 3.2.3 Rok za odziv odnosno izlazak na intervenciju počinju teći od trenutka prijave kvara na servisni e-mail ili web portal za prijavu kvarova.
- 3.2.4 Podrška putem telefona i spajanje putem računala sa udaljene lokacije se ostvaruju povratno nakon zaprimljene prijave o kvaru na servisni e-mail ili web portal za prijavu kvarova.
- 3.2.5 Paušalni iznos naknade ne uključuje otklanjanje nedostataka uočenih na servisu, vrijeme utrošeno na pružanje telefonske pomoći ili spajanje na sustav putem računala s udaljene lokacije, vrijeme utrošeno na utvrđivanje i otklanjanje kvara na objektu, izlazak na intervenciju te utrošene rezervne dijelove. Ti radovi se naplaćuju sukladno cijenama definiranim Ugovorom o održavanju.
- 3.2.6 Kompletnu brigu oko podataka na sustavu vodi Korisnik, te je u slučaju bilo kakvih neispravnosti (npr. prestanak rada snimanja, gubitak podataka ili slično), dužan odmah obavijestiti servis.
- 3.2.7 Korisnik je u cijelosti samostalno odgovoran za svaku obradu osobnih podataka sukladno Općoj Uredbi (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka (GDPR). Voditelj obrade osobnih podataka je isključivo Korisnik te je isti dužan poduzeti sve radnje kako bi se obrada bila zakonita. Ukoliko Izvođač vrši bilo kakvu obradu osobnih podataka za Korisnika, Korisnik je dužan bez odgađanja dostaviti Izvođaču Ugovor o obradi osobnih podataka koji obuhvaća sve nužne informacije vezano uz obradu podataka. Ukoliko Korisnik to propusti izvršiti, Izvođač se u odnosu na Korisnika oslobađa svake odgovornosti vezane uz obradu osobnih podataka. Ukoliko radi navedenog propusta Korisnika Izvođaču nastane bilo kakva šteta, Korisnik mu je dužan istu naknaditi.

4. Održavanje softvera za integraciju sustava tehničke zaštite (EPISMAX)

Prilikom sklapanja ugovora o održavanju Korisnik može ugovoriti ostvarenje prava na nove inačice softvera za integraciju sustava tehničke zaštite (EPISMAX) tijekom trajanja ugovora o održavanju.

U tom slučaju paušalni iznos naknade uključuje pravo Korisnika na nove inačice softvera za integraciju sustava tehničke zaštite (EPISMAX) za vrijeme trajanja ugovora o održavanju.

Cijena paušalnog iznosa ne uključuje radove na instalaciji novih inačica softvera već se isto naplaćuje zasebno za što će Izvršitelj po zahtjevu Korisnika dostaviti posebnu ponudu.

5. Ograničenja odgovornosti Izvođača

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

Izvođač ne odgovara za moguću štetu nastalu zbog nedovoljnog ili neredovitog održavanja 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.

Izvođač ne odgovara za namjerno ili nenamjerno oštećenje opreme od strane Korisnika ili treće osobe.

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

6. Završni dio

Ako odredbe Općih uvjeta nisu u skladu s odredbama pojedinačnog Ugovor ili pojedinačne ponude, prednost u primjeni imaju odredbe Ugovora, odnosno ponude. Primjena odredbi Općih uvjeta ima prednost u odnosu na odredbe mjerodavnih propisa, uz iznimku odredbi propisa koje su prisilne naravi. U slučaju dvojbi oko sadržaja obveza Korisnika opisanih u pojedinačnom Ugovoru ili pojedinačnoj ponudi prednost pri tumačenju istih imaju odredbe ovih Općih uvjeta.

Za ove Opće uvjete i njihovo tumačenje mjerodavno je pravo Republike Hrvatske i u slučaju spora nadležan je stvarno nadležan sud u Zagrebu.

Opći uvjeti javno su dostupni na internetskoj stranici www.eccos.com.hr.

Izvođač može izmijeniti, dopuniti ili donijeti nove Opće uvjete održavanja koje u cijelosti ili djelomično nadomještaju trenutno važeće Opće uvjete, o čemu će obavijestiti Korisnika najmanje 90 dana prije predloženog dana početka korištenja promijenjenih ili novih Općih uvjeta, putem Internet stranice Izvođača.

Korisnik, koji nije suglasan s izmjenama i/ili dopunama Općih uvjeta ili novim Općim uvjetima, dužan je u roku od 30 dana od objave obavijesti iz prethodnog odlomka otkazati Ugovor o održavanju, u protivnom se smatra da prihvća izmjene i/ili dopune Općih uvjeta, odnosno nove Opće uvjete.

Ništetnost ili neprovedivost bilo koje odredbe ovih Općih uvjeta ni na koji način ne utječe na valjanost ili provedivost ostalih odredbi ovih Općih uvjeta.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se na sve postojeće i nove Korisnike od 09.04.2021. godine.

U Zagrebu, 09.04.2021.

Prilog 1**IZRAČUN TROŠKA RADNIH SATI, IZLASKA NA INTERVENCIJU I ISPORUKE REZERVNIH DIJELOVA I POTROŠNOG MATERIJALA**

Trošak izlaska na intervenciju uključuje prijedenu kilometražu, cestarinu te pola utrošenog vremena (radnih sati) na prijevoz.

Trošak izlaska na složene intervencije (dva ili više djelatnika) se definira sukladno broju djelatnika angažiranih na intervenciji.

Cijena radnog sata specijalista za pojedine sustave izvan radnog vremena se definira na slijedeći način:

1. Sat rada specijalista van radnog vremena (pon. – pet. od 16:00 – 22:00h) predstavlja osnovnu cijenu sata (unutar radnog vremena) uvećanu za koeficijent 1,3 (osnovna cijena x 1,3)
2. Sat rada specijalista vikendom i noću predstavlja osnovnu cijenu sata (unutar radnog vremena) uvećanu za koeficijent 2 (osnovna cijena x 2)

Cijena redovnog servisa se definira sukladno konfiguraciji sustava uzimajući u obzir specifične uvjete objekta (npr. veća količina prašine, izloženost atmosferskim uvjetima i sl.).

Trošak isporuke rezervnih dijelova i potrošnog materijala se posebno naplaćuje.