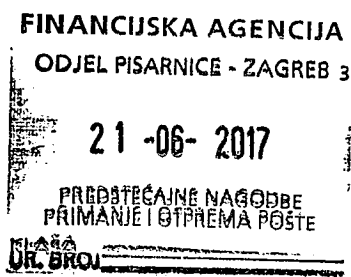


Datum: U Zagrebu, dana 21.06.2017. godine

FINANCIJSKA AGENCIJA  
Ulica grada Vukovara 70  
10 000 ZAGREB



Posl. broj: St-1504/17

## Predstečajni postupak:

**Vjerovnik/** Atos IT Solutions and Services d.o.o. sa sjedištem u Zagrebu, Heinzelova  
**Izlučni vjerovnik:** 69, OIB: 78920611325, koje zastupaju odvjetnik Jakov Mamić, odvjetnik Jerko Grgić i odvjetnica Martina Vinter iz MAMIĆ GRGIĆ VINTER odvjetničko društvo d.o.o. sa sjedištem u Zagrebu, Eugena Kumičića 3;

**Dužnik:** VIADUKT d.d. sa sjedištem u Zagrebu, Kranjčevićeva 2, OIB: 74794390096, koje zastupa Damir Kezele, direktor;

**VPS:** 597.667,57 kuna

**Radi:** prijava tražbina vjerovnika i obavijesti o izlučnom pravu

**Naš broj:** AT 16/051-1

**Predaja:** neposredno na adresi Naslova

## PRIJAVA TRAŽBINE I OBAVIJEST O IZLUČNOM PRAVU

2X, punomoć, prilozi

Vjerovnika/Izlučnog vjerovnika

- I. Ovime se obavještava Naslov da je Vjerovnik/Izlučni vjerovnik opunomoćio odvjetnika Jakova Mamića, odvjetnika Jerka Grgića i odvjetnicu Martinu Vinter iz MAMIĆ GRGIĆ VINTER odvjetničko društvo d.o.o. sa sjedištem u Zagrebu, Eugena Kumičića 3, da zastupaju istoga u ovom predstečajnom postupku, te isti u prilogu ovog podneska dostavljaju izvornik odvjetničke punomoći temeljem koje su navedeni odvjetnici ovlašteni za zastupanje. S obzirom na navedeno, to se predlaže Naslovu i sudu da sva pismena ubuduće dostavlja izravno navedenim punomoćnicima.

DOKAZ: Izvornik odvjetničke punomoći od dana 12.06.2017. godine

- II. Dana 09.06.2017. godine Rješenjem Trgovačkog suda u Zagrebu pod posl. brojem St-1504/17 otvoren je predstečajni postupak nad Dužnikom. Oglas o otvaranju predstečajnog postupka nad Dužnikom objavljen je istoga dana na e-oglasnoj ploči.

DOKAZ: Uvid u spis

MAMIĆ GRGIĆ VINTER odvjetničko društvo d.o.o.  
Upisano u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu  
Temeljni kapital: 350.000,00 kn uplaćen u cijelosti  
Uprava odvjetničkog društva /  
Jakov Mamić, odvjetnik i Jerko Grgić, odvjetnik

Eugena Kumičića 3  
10000 Zagreb  
Hrvatska / Croatia  
T +385 1 5566 566  
F +385 1 4577 414  
E office@mamic-grgic.hr

OIB / PIN 80965217093  
MBS 080978255  
IBAN HR72 2340 0091 1107 3041 3  
Privredna banka Zagreb d.d.  
SWIFT PBZGHR2X

- III. Vjerovnik ovime sukladno odredbama članka 36. Stečajnog zakona (N.N. 71/2015, nadalje u tekstu: SZ) ističe kako tražbina istog naspram Dužnika proizlazi iz niže navedene dokumentacije.

Vjerovnik ovime prijavljuje tražbinu, te ističe kako je njegova tražbina osigurana sljedećom ovršnom ispravom, i to Zadužnicom od dana 20.12.2016. godine, solemniziranom od strane javnog bilježnika Ivana Parlova iz Zagreba, Ozaljska 21, pod posl. brojem ovjere OV-12220/16.

DOKAZ: Zadužnica od dana 20.12.2016. godine solemnizirana od strane javnog bilježnika Ivana Parlova iz Zagreba, Ozaljska 21, pod posl. brojem ovjere OV-12220/16

- IV. Vjerovnik ima temeljem sljedećih isprava, i to Ugovora o isporuci MPS usluga broj: ATOS-MRT-15-020 od dana 16.11.2015. godine te Dodatka br. 1 Ugovoru o isporuci IT usluga broj: ATOS-MRT-15-020 od dana 01.03.2016. godine (nadalje u tekstu zajedno: Ugovor) dospjelo potraživanje prema Dužniku u iznosu od **186.269,29 kuna (slovima: sto osamdeset šest tisuća dvjesto šezdeset devet kuna i dvadeset i devet lipa)**, od čega na glavnici otpada iznos od **183.220,96 kuna (slovima: sto osamdeset tri tisuće dvjesto dvadeset kuna i devedeset šest lipa)**, a na kamate obračunate do dana otvaranja predstečajnog postupka iznos od **3.048,33 kuna (slovima: tri tisuće četrdeset osam kuna i trideset tri lipa)**. Iznos Vjerovnikova potraživanja prema Dužniku koje nije dospjelo do trenutka otvaranja ovoga predstečajnoga postupka iznosi **411.398,28 kuna (slovima: četiristo jedanaest tisuća tristo devedeset osam kuna i dvadeset osam lipa)**.

DOKAZ: Ugovor o isporuci MPS usluga broj: ATOS-MRT-15-020 od dana 16.11.2015. godine  
Dodatak br. 1 Ugovoru o isporuci IT usluga broj: ATOS-MRT-15-020 od dana 01.03.2016. godine  
Račun R-1 br. 5726009791 od dana 15.12.2016. godine  
Račun R-1 br. 5726010053 od dana 18.01.2017. godine  
Račun R-1 br. 5726010249 od dana 22.02.2017. godine  
Račun R-1 br. 5726010490 od dana 27.03.2017. godine  
Račun R-1 br. 5726010727 od dana 21.04.2017. godine  
Račun R-1 br. 5726010970 od dana 29.05.2017. godine  
Račun R-1 br. 5726011093 od dana 08.06.2017. godine  
Račun R-1 br. 5726011119 od dana 09.06.2017. godine  
Ugovor o cesiji od dana 23.03.2017. godine  
Izvod otvorenih stavaka s izračunom zakonskih zatezних kamata na dan 09.06.2017. godine  
Obračun kamata broj 2017-08 od dana 09.06.2017. godine

- V. Vjerovnik ovime posebno ukazuje kako se Račun R-1 br. 572601119 od dana 09.06.2017. godine u visini od 292.000,00 kune (slovima: dvjesto devedeset dvije tisuće kuna i nula lipa) odnosi na Vjerovnikovo potraživanje naknade za prijevremeno raskidanje Ugovora iz razloga za koje isključivo odgovara Dužnik, i to sve sukladno ovlaštenju Vjerovnika iz članka 19.2. Ugovora.

DOKAZ: Račun R-1 br. 572601119 od dana 09.06.2017. godine  
Ugovor o isporuci MPS usluga broj: ATOS-MRT-15-020 od dana 16.11.2015. godine  
Obavijest o raskidu Ugovora o isporuci MPS usluga broj: ATOS-MRT-15-020 od dana 14.06.2017. godine

VI. Slijedom svega navedenoga, Vjerovnik prijavljuje tražbinu u ukupnom iznosu od **597.667,57 kuna (slovima: petsto devedeset sedam tisuća šesto šezdeset sedam kuna i pedeset sedam lipa)**, a što se predlaže isplatiti na račun Vjerovnika IBAN HR9123300031153034640 otvoren kod Splitska banka d.d. sa sjedištem u Splitu, Domovinskog rata 61.

DOKAZ: Izvornik obrasca prijave tražbine Vjerovnika

VII. Izlučni vjerovnik ovime obavještava Naslov kako su u posjedu Dužnika pokretnine u vlasništvu Izlučnog vjerovnika, i to:

a) Temeljem Ugovora o isporuci MPS usluga broj: ATOS-MRT-15-020 od dana 16.11.2015. godine te Dodatka br. 1 Ugovoru o isporuci IT usluga broj: ATOS-MRT-15-020 od dana 01.03.2016. godine:

| Ime proizvoda                        | Broj proizvoda | Serijski broj | IP adresa    | Adresa poslužitelja | Inventarni broj |
|--------------------------------------|----------------|---------------|--------------|---------------------|-----------------|
| HP LaserJet Enterprise 500 MFP M525f | CF117A         | VNFVHD91M7    | 192.168.9.21 | ZgKra01-002         | N002            |
| HP LaserJet Enterprise 500 MFP M525f | CF117A         | VNFVHD91LC    | 192.168.9.22 | ZgKra02-003         | N003            |
| HP LaserJet Enterprise 500 MFP M525f | CF117A         | VNFVHD91LS    | 192.168.9.20 | ZgKra00-001         | N001            |
| HP LaserJet Enterprise MFP M725f     | CF067A         | CNCVHDF228    | 192.168.9.23 | ZgKra03-003         | N004            |
| HP LaserJet Enterprise MFP M725f     | CF067A         | CNCVHDF244    | 192.168.9.26 | ZgKra04-004         | N007            |
| HP LaserJet Enterprise P3015dn       | CE528A         | VNCQF4H20C    | 192.168.9.25 | ZgKra04-007         | N006            |
| HP LaserJet Enterprise P3015dn       | CE528A         | VNCQFDZ0ZC    | 192.168.9.39 | ZgKra04-001         | N005            |
| HP LaserJet Pro 400 Color MFP M475dn | CE863A         | CND8G1H4B1    | 192.168.9.27 | ZgKra03-001         | N018            |
| HP LaserJet Pro 400 MFP M425dn       | CF286A         | CNF8H4780K    | 192.168.9.51 | ZgKra04-008         | N019            |

Izlučni vjerovnik ističe kako je specifikacija svih uređaja koji su činili opseg Ugovora navedena u Prilogu 2 istoga Ugovora u *Tablici 12. Popis ispisnih lokacija*. Iz te tablice je vidljivo da su uređaji u vlasništvu Izlučnog vjerovnika oni kojima kategorija *Ime printera* počinje sa slovom N (npr. N001, N002, itd.), dok su uređaji u vlasništvu Dužnika imenovani sa slovom R (R001, R002, itd.). Uređaji u vlasništvu Izlučnog vjerovnika s lokacija *Pojatno, Rakitje i Radnička* su od strane Izlučnog vjerovnika preuzeti u travnju ove godine, dok je na lokaciji *Kranjčevićeva* preostalo 9 (devet) prethodno specificiranih uređaja u vlasništvu Izlučnog vjerovnika.

DOKAZ: Ugovor o isporuci MPS usluga broj: ATOS-MRT-15-020 od dana 16.11.2015. godine  
Dodatak br. 1 Ugovoru o isporuci IT usluga broj: ATOS-MRT-15-020  
01.03.2016. godine

Zapisnik o tehničkoj primopredaji ispisnog sustava od dana 25.01.2016. godine

Zapisnik o primopredaji otkazane opreme od dana 12.04.2017. godine

Zapisnik o primopredaji otkazane opreme od dana 12.04.2017. godine

Zapisnik o primopredaji otkazane opreme od dana 13.04.2017. godine

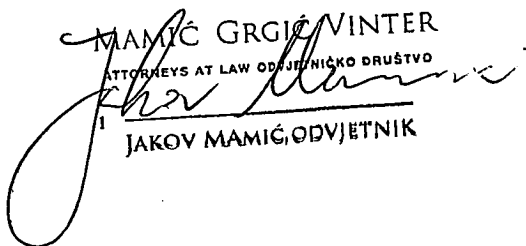
Zapisnik o primopredaji otkazane opreme od dana 21.04.2017. godine

- VIII. Slijedom navedenoga, Izlučni vjerovnik ovime upućuje zahtjev za povratom gore specificiranih uređaja u vlasništvu istoga te obavještava Naslov da uskraćuje svoj pristanak za odgodu izdvajanja predmeta koji se odnose na njegovo izlučno pravo radi provedbe plana restrukturiranja.

DOKAZ: Izvornik obrasca prijave tražbine i obavijesti o izlučnom pravu

**Atos IT Solutions and Services d.o.o.**

koje zastupa:

MAMIĆ GRGIŠ VINTER  
ATTORNEYS AT LAW ODVJETNIČKO DRUŠTVO  
  
JAKOV MAMIĆ, ODVJETNIK

## PUNOMOĆ

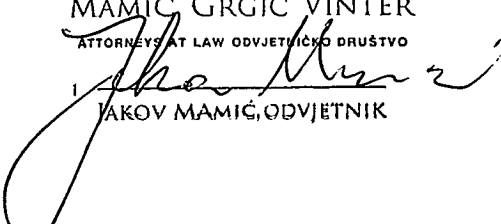
Ovlašćujem(o) da me (nas) pravno zastupaju (brane):

- **Jakov Mamić**, odvjetnik;
- **Jerko Grgić**, odvjetnik;
- **Martina Vinter**, odvjetnica;

u predstečajnom postupku koji se vodi

pred Trgovačkim sudom u Zagrebu

pod poslovnim brojem **St-1504/17**

MAMIĆ GRGIĆ VINTER  
ATTORNEYS AT LAW ODVJETNIČKO DRUŠTVO  
  
JAKOV MAMIĆ, ODVJETNIK

temeljem zahtjeva (prijedloga, tužbe, optužnice, optužnog prijedloga ili sl.):

**Atos IT Solutions and Services d.o.o.** sa sjedištem u Zagrebu, Heinzelova 69, OIB: 78920611325  
protiv:

**VIADUKT d.d.** sa sjedištem u Zagrebu, Kranjčevićeva 2, OIB: 74794390096

radi: **podnošenja prijave tražbina u predstečajnom postupku i slanja obavijesti o izlučnom pravu, zastupanja te provođenja svih drugih radnji u istome postupku**

Opunomoćujem(o) odvjetnika Jakova Mamića, odvjetnika Jerka Grgića i odvjetnicu Martinu Vinter u MAMIĆ GRGIĆ VINTER odvjetničko društvo d.o.o., sa sjedištem u Zagrebu, Eugena Kumičića 3, da me (nas) zastupaju u svim mojim (našim) pravnim poslovima pred sudovima, upravnim tijelima, arbitražama i/ili pred kojim drugim tijelom i/ili drugom pravnom osobom i/ili fizičkom osobom, te da radi zaštite i ostvarenja mojih (naših) prava i na zakonu osnovanih interesa poduzimaju sve pravne radnje i koriste sva u zakonu predviđena sredstva, a osobito da podnose tužbe i/ili žalbe i/ili druge pravne redovne i/ili izvanredne lijekove i/ili prigovore i/ili prijedloge i/ili zahtjeve i/ili molbe i/ili podneske i/ili druga pismena, te da dadu u moje (naše) ime nasljedničku izjavu, te da za mene (nas) prime novac i/ili novčane vrijednosti u svezi svega gore navedenoga, kao i da o tome izdaju odgovarajuće potvrde.

Pristajem(o) da odvjetnika za slučaj spriječenosti zamijeni:

- **Anita Kirinčić**, odvjetnička vježbenica;
- **Emina Pinjić**, odvjetnička vježbenica;
- **Potjeh Kurtović**, odvjetnički vježbenik;
- **Andreja Gulić**, odvjetnička vježbenica;

Za slučaj spora glede odvjetničke nagrade i/ili troškova i/ili čega drugoga u svezi navedenih obveza i prava iz ove punomoći pristajem(o) na nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu.

U Zagrebu, dana 12.06.2017. godine

**Atos**  
M.P.

Atos IT Solutions and Services d.o.o.  
Heinzelova 69 · 10000 · Z  
OIB: 78920611325

T +385 1 2867 600  
F +385 1 2867 300  
hr.atos.net

**Atos IT Solutions and Services d.o.o.**  
koje zastupa **Ivan Giljanović**, direktor

MAMIĆ GRGIĆ VINTER odvjetničko društvo d.o.o.  
Upisano u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu  
Temeljni kapital: 350.000,00 kn uplaćen u cijelosti  
Uprava odvjetničkog društva /  
Jakov Mamić, odvjetnik i Jerko Grgić, odvjetnik

Eugena Kumičića 3  
10000 Zagreb  
Hrvatska / Croatia  
T +385 1 5566 566  
F +385 1 4577 414  
E office@mamic-grgic.hr

OIB / PIN 80965217093  
MBS 080978255  
IBAN HR72 2340 0091 1107 3041 3  
Privredna banka Zagreb d.d.  
SWIFT PBZGHR2X

## ZADUŽNICA

**Dužnik:**

Tvrtka ili skraćena tvrtka/ naziv/ime i prezime: VIADUKT d.d.

Sjedište/mjesto i adresa: Zagreb, Kranjčevićeva 2

OIB: 74794390096

**DAJE SUGLASNOST**

**Da se radi naplate tražbine Vjerovnika:**

Tvrtka ili skraćena tvrtka/naziv/ime i prezime: Atos IT Solutions and Services d.o.o.

Sjedište/mjesto i adresa: Zagreb, Heinzelova 69

OIB: 78920611325

u iznosu od [1]: 300.000,00 kn (tristotisućakuna i nulalipa)

uvećano za [2]: bez uvećanja

sa zateznom kamatom po stopi od [3]: 9,88% promjenjiva u skladu sa zakonskim propisima

a koja teče od dana dospijeca određenog od strane vjerovnika prilikom podnošenja zadužnice na naplatu, do namirenja, zaplijene svi računi koje ima kod banaka te da se novac s tih računa, u skladu s izjavom sadržanom u ovoj zadužnici, isplaćuje vjerovniku.

Vjerovnik je ovlašten sam odrediti opseg ili vrijeme ispunjenja tražbine prilikom podnošenja zadužnice na naplatu, odnosno u prijedlogu za provedbu ovrhe ili prijedlogu za ovrhu.

Ova zadužnica izdaje se u jednom primjerku i ima učinak pravomoćnog rješenja o ovrsi kojim se zaplijeňuje tražbina po računu i prenosi na ovrhovoditelja.

Na ovoj zadužnici ili u dodatnim ispravama uz ovu zadužnicu, istodobno kad i dužnik ili naknadno, obvezu prema vjerovniku mogu preuzeti i druge osobe u svojstvu jamaca plateca, davanjem pisane izjave koja je po svojem sadržaju i obliku ista s izjavom dužnika.

Ovu zadužnicu Financijskoj agenciji (u daljnjem tekstu: Agencija) dostavlja vjerovnik s učincima dostave pravomoćnoga sudskog rješenja o ovrsi izravno, putem davatelja poštanskih usluga preporučenom poštanskom pošiljkom s povratnicom neposrednom dostavom ili preko javnog bilježnika.

Vjerovnik može svoja prava iz ove zadužnice prenositi ispravom na kojoj je javno ovjerovljen njegov potpis na druge osobe, koje u tom slučaju stječu prava koja je po ovoj zadužnici imao vjerovnik.

Na temelju isprava iz članka 214. stavak 1. i 2. Ovršnog zakona, vjerovnik može po svom izboru zahtijevati na način propisan Ovršnim zakonom od Agencije naplatu svoje tražbine od dužnika ili jamaca plateca, ili i od dužnika i jamaca plateca.

Vjerovnik može od Agencije zahtijevati da mu vrati ovu zadužnicu ako njegova tražbina nije u cijelosti namirena. U tom će slučaju Agencija naznačiti na ovoj zadužnici s kojega je računa naplaćen koji iznos troškova, kamata i glavnice. Ako je vjerovnik u cijelosti namirio svoju tražbinu prema ispravi iz članka 214. stavak 1. i 2. Ovršnog zakona, Agencija će obavijestiti o tome dužnika ili jamca plateca i na njegov mu je zahtjev predati.

Isprave iz članka 214. stavka 1. i 2. Ovršnog zakona imaju svojstvo ovršnih isprava na temelju kojih se može tražiti ovrha protiv dužnika ili jamaca plateca na drugim predmetima ovrhe.

Dužnik odnosno jamac plateca je suglasan i pristaje da mu javni bilježnik, nakon potvrde, izda izvornik ove zadužnice u skladu s odredbom članka 50. stavak 2. Zakona o javnom bilježništvu („Narodne novine“ broj 78/93, 29/94, 162/98, 16/07, 75/09.)

Mjesto i datum izdavanja:

Zagreb, 20.12.2016.

Potpis dužnika:

  
VIADUKT  
Članovi uprave i nadzornika društva  
Zagreb, Kranjčevićeva 2

Napomena: Iznos tražbine upisuje se slovima i brojevima. Ostali brojevi i datumi upisuju se samo brojevima. Rodeno ime i datum rođenja se ne upisuju. Prazna mjesta u tekstu nije potrebno popuniti crtama.

[1] Upisati tražbinu u kunama ili u kunama uz valutnu klauzulu ili u stranoj valuti, brojkom i slovima

[2] Upisati ugovorne kamate i ostale sporedne tražbine ako ih ima, ili upisati riječi »bez uvećanja«

[3] Upisati stopu zatezne kamate

Jamac platca:

Tvrtka ili skraćena tvrtka/ naziv/ime i prezime:

Sjedište/mjesto i adresa:

OIB:

**SUGLASAN SAM**

da se radi naplate tražbine vjerovnika iz ove zadužnice zaplijene svi moji računi kod banaka te da se novac s tih računa, u skladu s mojom izjavom sadržanom u ovoj zadužnici, isplaćuje vjerovniku.

Mjesto i datum izdavanja:

Potpis jamca platca:

Jamac platca:

Tvrtka ili skraćena tvrtka/ naziv/ime i prezime:

Sjedište/mjesto i adresa:

OIB:

**SUGLASAN SAM**

da se radi naplate tražbine vjerovnika iz ove zadužnice zaplijene svi moji računi kod banaka te da se novac s tih računa, u skladu s mojom izjavom sadržanom u ovoj zadužnici, isplaćuje vjerovniku.

Mjesto i datum izdavanja:

Potpis jamca platca:

Jamac platca:

Tvrtka ili skraćena tvrtka/ naziv/ime i prezime:

Sjedište/mjesto i adresa:

OIB:

**SUGLASAN SAM**

da se radi naplate tražbine vjerovnika iz ove zadužnice zaplijene svi moji računi kod banaka te da se novac s tih računa, u skladu s mojom izjavom sadržanom u ovoj zadužnici, isplaćuje vjerovniku.

Mjesto i datum izdavanja:

Potpis jamca platca:

Javni bilježnik **IVAN PARLOV** iz Zagreba, Ozaljska 21,  
vrdujem da mi je stranka:-----

**DUKT d.d.**, MBS:080030416, Zagreb, Kranjčevićeva 2, dužnik -----  
upana po predsjedniku uprave Jošku Mikuliću, Zagreb, Vrbani 24, čiju sam istovjetnost utvrdio  
om u osobnu iskaznicu broj 110147187 izdanu od PU Zagrebačka, -----  
nijela prednju privatnu ispravu na potvrdu. -----

vrdujem da sam prednju privatnu ispravu: **ZADUŽNICA**, ispitao i utvrdio da ona po svom obliku  
ovata propisima o javnobilježničkim ispravama, a po svom sadržaju propisima o sadržaju  
obilježničkog akta. -----  
toniku pravnog posla sam ispravu pročitao te ga upozorio da potvrđena privatna isprava ima  
gu ovršnog javnobilježničkog akta-----  
onik izjavljuje da prihvaća pravne posljedice koje iz toga proizlaze za njega i da to odgovara  
ovoj volji. -----

bilježnička nagrada po čl.7 PNNTJBOP zaračunata u iznosu od 225,00 kn. Zaračunat PDV u iznosu od 56,25 kn.

J: OV-12220/16

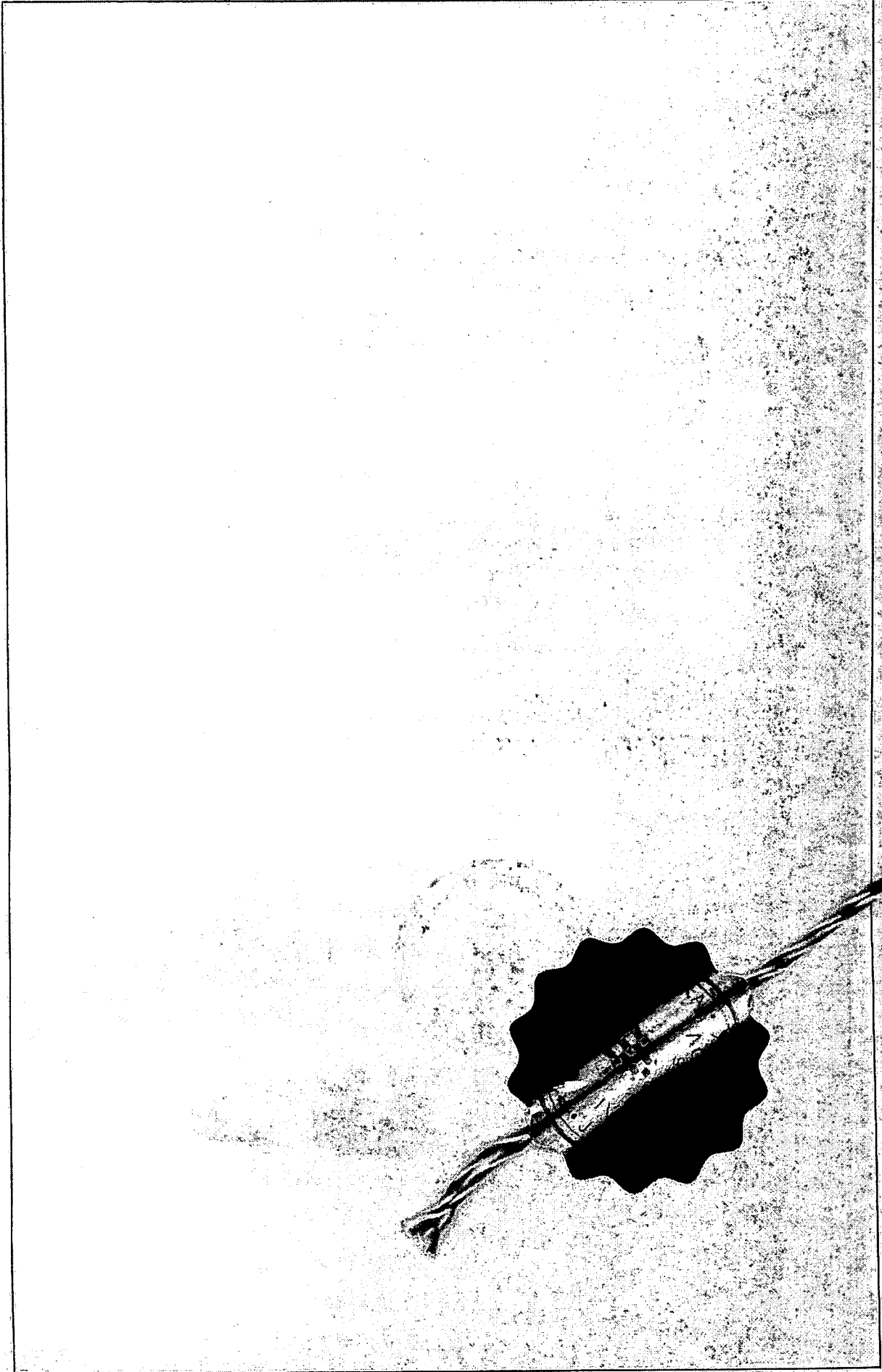
grebu, 21.12.2016.

(šesetprviprosinca dvijetisućeišesnaeste)



JAVNI BILJEŽNIK  
IVAN PARLOV

JAVNOBILJEŽNIČKI  
PRISJEDNIK  
IVANA JERKOVIĆ



## **Ugovor**

**o isporuci MPS usluga  
broj: ATOS-MRT-15-020**

između :

**Naručitelj:  
Viadukt d.d.  
HR – 10000 ZAGREB  
Kranjčevićeva 2  
OIB: 74794390096**

**Isporučitelj:  
Atos IT Solutions and Services d.o.o.  
HR – 10000 ZAGREB  
Heinzelova 69  
OIB: 78920611325**

## Glavni tekst Ugovora

### Sadržaj:

|            |  |    |
|------------|--|----|
| Članak 1.  | OPĆE ODREDBE .....                                 | 3  |
| Članak 2.  | PRILOZI .....                                      | 3  |
| Članak 3.  | PREDMET UGOVORA .....                              | 3  |
| Članak 4.  | USLUGE IZVAN OPSEGA .....                          | 3  |
| Članak 5.  | DODATNE USLUGE.....                                | 3  |
| Članak 6.  | OBAVEZE ISPORUČITELJA .....                        | 4  |
| Članak 7.  | OBVEZE NARUČITELJA .....                           | 5  |
| Članak 8.  | PROIZVODI TREĆE STRANE .....                       | 6  |
| Članak 9.  | ODREDBE O LICENCI .....                            | 6  |
| Članak 10. | VLASNIŠTVO.....                                    | 6  |
| Članak 11. | KOMUNIKACIJA .....                                 | 6  |
| Članak 12. | ESKALACIJE.....                                    | 6  |
| Članak 13. | JAMSTVA .....                                      | 6  |
| Članak 14. | JAMSTVO ISPORUKE USLUGA .....                      | 7  |
| Članak 15. | PRAVA INTELEKTUALNOG VLASNIŠTVA .....              | 7  |
| Članak 16. | CIJENA USLUGA I PLAĆANJE .....                     | 7  |
| Članak 17. | STUPANJE UGOVORA NA SNAGU I TRAJANJE UGOVORA ..... | 8  |
| Članak 18. | PRESTANAK TRAJANJA UGOVORA.....                    | 8  |
| Članak 19. | PRIJEVREMENI RASKID UGOVORA.....                   | 8  |
| Članak 20. | ZAŠTITA PODATKA .....                              | 9  |
| Članak 21. | PODUGOVARANJE TREĆIH STRANA.....                   | 9  |
| Članak 22. | ODGOVORNOST ZA ŠTETE.....                          | 9  |
| Članak 23. | PRAVNO SLJEDNIŠTVO.....                            | 10 |
| Članak 24. | RJEŠAVANJE SPOROVA .....                           | 10 |
| Članak 25. | OSTALE ODREDBE .....                               | 10 |
| Članak 26. | BROJ PRIMJERAKA UGOVORA .....                      | 10 |

## Članak 1. OPĆE ODREDBE

- 1.1 Naručitelj i Isporučitelj navedeni su na prvoj stranici ovog Ugovora. U daljnjem tekstu Naručitelj i Isporučitelj zajednički se nazivaju „ugovorne strane” odnosno pojedinačno „ugovorna strana”.
- 1.2 Naručitelj naručuje i plaća, a Isporučitelj isporučuje, naručene usluge.
- 1.3 Svrha i cilj ovog Ugovora je definirati odnos ugovornih strana, definirati usluge, uvjete načine i razinu isporučivanja istih, te međusobne odnose, očekivanja i mogućnosti na što jasniji način kako bi se izbjegli nesporazumi i različita tumačenja.

## Članak 2. PRILOZI

- 2.1 Ugovorne strane suglasno utvrđuju da su sljedeći prilozi priloženi uz i čine sastavni dio ovog osnovnog dijela Ugovora:
  - (a) Prilog\_1 – Cjenik i naručene količine
  - (b) Prilog\_2 – Sporazumi o razini isporuke usluga (SLA)
  - (c) Prilog\_3 – Penali
- 2.2 Prilozi ovog Ugovora mogu se mijenjati i nadopunjavati nakon dogovora između ugovornih strana i obostranog prihvaćanja izmjena. U tom slučaju ukoliko se dogodi sukob između odredbi pojedinog priloga i samog Ugovora, prilog će biti mjerodavan.

## Članak 3. PREDMET UGOVORA

- 3.1 Predmet ovog Ugovora je isporuka informatičkih usluga sukladno Sporazumima o razini isporuke usluga koji se nalaze navedeni u Prilogu\_2 [Sporazumi o razini isporuke usluga (SLA)] gdje je za svaku IT uslugu kreiran jedinstveni sporazum, sukladno odredbi Članak 2. [PRILOZI].
- 3.2 Svaki Sporazum o razini isporuke usluga (SLA) u sklopu ovog Ugovora naveden je u Prilogu\_2 Sporazumi o razini isporuke usluga (SLA) u poglavlju 2. [Popis definiranih Sporazuma o razini isporuke usluga].
- 3.3 Opseg i razina isporuke usluga za svaku uslugu definirani su u pripadajućem Sporazumu o razini isporuke usluga (SLA), u tabličnom prikazu, i nalaze se u poglavlju 2. [Popis definiranih Sporazuma o razini isporuke usluga] Priloga\_2 [Sporazumi o razini isporuke usluga (SLA)].

## Članak 4. USLUGE IZVAN OPSEGA

- 4.1 Za sve usluge koje su navedene u pojedinom Sporazumu o razini isporuke usluga (SLA), u tablici pod rednim brojem 2. [Specifikacija opsega usluge /U opsegu], smatra se da su unutar opsega isporuke usluga. Sve ostale smatraju se izvan opsega.
- 4.2 U svakom Sporazumu o razini isporuke usluga (SLA), u tablici pod rednim brojem 2. [Specifikacija opsega usluge /Izvan opsega] Sporazuma o razini isporuke usluga (SLA), za usluge izvan opsega navedeni su primjeri isporuke usluga izvan opsega.
- 4.3 Naručitelj ima pravo zatražiti isporuku usluga, koje su izvan opsega isporuke usluga pojedinog Sporazuma o razini isporuke usluga (SLA), kao dodatnu uslugu.

## Članak 5. DODATNE USLUGE

- 5.1 Sve usluge koje nisu obuhvaćene Ugovorom smatraju se dodatnim uslugama.
- 5.2 Naručitelj ima pravo zatražiti isporuku usluga Isporučitelja i izvan Ugovora, gdje Naručitelj plaća usluge Isporučitelja koje od njega zatraži, kao i dodatne usluge, sukladno posebnoj ponudi od strane Isporučitelja.
- 5.3 Isporučka usluga dovođenja sustava, ili uređaja, u normalno radno stanje isporučuje se kao dodatna usluga u slučaju kvarova i degradacija nastalih:
  - (a) Nestandardnim i neprimjerenim rukovanjem opremom od strane Naručitelja ili treće strane;
  - (b) Neautoriziranim servisnim aktivnostima i sličnim intervencijama od strane Naručitelja ili treće strane;
  - (c) Nepridržavanjem uputa za korištenje od strane Naručitelja ili treće strane;
  - (d) Fizičkim oštećenjima nastalim ne od strane Naručitelja ili treće strane;
  - (e) Djelovanjem više sile.

- 5.4 Za dodatne usluge Isporučitelj Naručitelju Izdaje pisanu ponudu. Naručitelj prihvaćanje ponude potvrđuje narudžbenicom, a nakon isporuke usluga, u cijelosti ili sukladno ponudi, Isporučitelj Naručitelju ispostavlja dodatni račun.
- 5.5 Za dodatne usluge ne vrijedi niti jedan definirani Sporazum o razini isporuke usluga, ali može biti definiran za svaku od njih kao sastavni dio ponude Isporučitelja.

#### **Članak 6. OBAVEZE ISPORUČITELJA**

- 6.1 Isporučitelj je dužan isporučivati usluge stručno, kvalitetno, u skladu s pravilima struke i prilogom Prilog\_2 Sporazumi o razini isporuke usluga (SLA).
- 6.2 Isporučitelj je odgovoran, te će, u skladu s odredbama Članak 22 [ODGOVORNOST ZA ŠTETE] Naručitelju nadoknaditi materijalnu štetu na opremi u vlasništvu Naručitelja dok se ista nalazi na Isporučiteljevim lokacijama, za koje je Isporučitelj isključivo odgovoran.
- 6.3 Poštivanje sigurnosnih pravila
- (a) Isporučitelj će pri isporuci usluga poštivati IT politiku sigurnosti Naručitelja, definiranu od Naručitelja i dostavljaju u obliku dokumenta Isporučitelju.
  - (b) Zahtjevi za promjenama IT politike sigurnosti, od strane Naručitelja regulirati će se putem zahtjeva za promjenom u skladu s čl. Članak 5 [DODATNE USLUGE], obzirom da zahtjevi naspram sigurnosti utječu na način isporuke i samu cijenu isporuke usluge.
  - (c) Dok ugovorne strane ne postignu dogovor oko novih cijena i razina isporuke usluga usluge će se isporučivati sukladno važećem cjeniku i važećim Sporazumima o razini isporuke usluga (SLA).
- 6.4 Ispunjavanje obaveza po fazama ugovora
- (a) Faza Tranzicije
    - (i) Isporuka uređaja na lokacije Naručitelja, instalacija i integracija u sustav,
    - (ii) Kreiranje primopredajnog dokumenta po završetku faze Tranzicije.
  - (b) Operativna faza
    - (i) Isporuka usluga u skladu sa Sporazumima o razini isporuka usluga (SLA) od strane Isporučitelja
    - (ii) Tri mjeseca prije isteka Ugovora Isporučitelj će, na zahtjev Naručitelja, pripremiti i poslati Naručitelju ponudu za ponovno sklapanje Ugovora za naredni period, te pokrenuti pregovore o sklapanju novog Ugovora.
  - (c) Terminacija
    - (i) Fazu Terminacije pokreću Ugovorne strane kod, redovitog ili izvanrednog, završetka trajanja Ugovora.
    - (ii) Tijekom faze Terminacije Isporučitelj osigurava isporuku usluga na način kako su bile isporučivane tijekom Ugovora.
    - (iii) Naručitelj je dužan preuzeti uslugu ili odrediti slijednog davatelja usluga.
    - (iv) Za usluge predane slijednom davatelju usluga prestaju vrijediti obaveze Isporučitelja preuzete Ugovorom. Odgovornost za neprekinutost i razinu usluge predane slijednom davatelju usluge je u vlasništvu isključivo slijednog davatelja usluge.
- 6.5 Obveze u slučaju više sile
- (a) U slučaju više sile, gdje može doći do degradacije i prekida u isporuci usluga, Isporučitelj će se truditi kompenzirati utjecaje više sile i isporučivati će usluge na najboljoj mogućoj razini.
  - (b) Tijekom trajanja više sile, u nepredvidivim okolnostima koje nisu pod kontrolom Isporučitelja, ne primjenjuju se odredbe o razinama definiranim u Sporazumima o razini isporuka usluga (SLA). U slučaju više sile, promjene cijena i razina isporuka usluga definira se u dogovoru Ugovornih strana, na definiranim upravljačkim razinama sukladno odredbama u Članak 11 [KOMUNIKACIJA] i Članak 12 [ESKALACIJE].
  - (c) Na usluge koje nisu pogođene utjecajem više sile primjenjuju se sve važeće odredbe ovog Ugovora.
  - (d) U slučaju da je bilo koja od ugovornih strana ometana višom silom dužna je obavijestiti suprotnu stranu u roku od 24 (dvadeset i četiri) sata računajući od saznanja o višoj sili s naznakom uzroka više sile, adekvatnim dokazima o višoj sili, te predviđenom trajanju više sile.
- 6.6 Isporučitelj će organizirati redovite sastanke, na definiranim upravljačkim razinama, na kojima će se raspravljati i rješavati tekuće probleme ako se pojave. Ako nije drugačije dogovoreno, sastanci će se održavati najmanje jednom u periodu od 12 (dvanaest)

mjeseci, na lokaciji ugovorne strane prema dogovoru. U slučaju sastanaka, u sjedištu bilo koje Ugovorne strane, svaka strana snosi svoje troškove.

- 6.7 Isporučitelj je dužan voditi evidenciju vezano za isporučene usluge temeljem Ugovora i izvršenih poslova, te redovito slati izvještaje sukladno definiranim rokovima, sukladno svakom pojedinom Sporazumu o razini isporuke usluga (SLA) navedeno u tablici pod rednim brojem 3. [Način isporuke usluge/Izvješćivanje].

## Članak 7. OBVEZE NARUČITELJA

- 7.1 Naručitelj će pravovremeno ispuniti sve opće obveze, navedene u ovom članku, zajedno sa bilo kojim specifičnim obvezama Naručitelja opisanim u SLA-u.
- 7.2 Pristup prostorijama Naručitelja
- (a) U svrhu isporuke usluga na ugovoreni način Naručitelj će omogućiti djelatnicima Isporučitelja ili djelatnicima podizvođača Isporučitelja pristup svojim prostorijama.
  - (b) Pristup će biti omogućen na način da ne remeti sigurnosna i druga poslovna pravila Naručitelja, a omogućuje isporuku usluga na planirani način.
  - (c) Ukoliko djelatnici Isporučitelja ili djelatnici podizvođača Isporučitelja ne budu u mogućnosti pristupiti prostorijama Naručitelja, Isporučitelj ne može jamčiti isporuku sukladno Sporazumima o razini isporuke usluga (SLA) te se povrede definiranih razina neće uzimati u obzir pri obračunu postignutih razina isporuke pojedinih usluga.
- 7.3 Naručitelj potvrđuje da sposobnost Isporučitelja za pružanje Usluga i /ili isporuku proizvoda ovisi o punoj i pravovremenoj suradnji Naručitelja s Isporučiteljom, kao i o točnosti i potpunosti bilo kojih informacija i podataka koje Naručitelj preda Isporučitelj-u. Prema tome, Naručitelj će:
- (a) Osigurati Isporučitelju puni, neograničeni i sigurni pristup, te korištenje, svih informacija, podataka, uređaja (kao što je dolje definirano), Instaliranih baznih proizvoda (*engl. Installed Base Products*), dokumentacije, vremena za korištenje računala, objekata, radnog prostora i uredskih usluga u razumnoj mjeri potrebnih za Isporučitelj-ovo izvršavanje Usluga.
  - (b) Imenovati zastupnika (Operativna razina) sukladno Članak 11[KOMUNIKACIJA], za stručni i promptni kontakt sa Isporučitelj-om, koji će posjedovati potrebnu stručnost i ovlaštenja kako bi preuzimao obveze za Naručitelja, biti dostupan sve vrijeme kada su Isporučiteljevi djelatnici na lokaciji Naručitelja (ili imenovati zamjenika sa istom razinom ovlaštenja u slučaju nedostupnosti uslijed bolesti ili drugih valjanih razloga), i sastajati se sa Isporučiteljevim zastupnikom u dogovorenim redovitim intervalima kako bi imali uvid u napredovanje i riješili bilo koja pitanja vezano uz isporuku usluga.
  - (c) Izvršiti instalaciju upravljačkih programa (*engl. driver*) za uređaje u floti (uključuje opremu i uređaje Naručitelja) u skladu sa sigurnosnom politikom Naručitelja.
- 7.4 Naručitelj je odgovoran za bilo koja kašnjenja u rasporedu isporuke, opisano u poglavlju 3.1 Implementacija sustava Priloga\_2 [Sporazumi o razini isporuke usluga], koja nastanu iz ili u vezi s neispunjavanjem bilo kojih ugovornih obveza od strane Naručitelja. Isporučitelj može naplatiti Naručitelju bilo koje stvarne, dokumentirane troškove ili gubitke koji nastanu kao rezultat takvih kašnjenja, te može s tim u skladu prilagoditi poremećeni raspored isporuke, ukoliko Naručitelj nije obavijestio Isporučitelja o promjeni plana isporuke minimalno jedan radni dan prije same isporuke.
- 7.5 Naručitelj je suglasan upravljati bilo kojim hardverom, softverom ili materijalom isporučenim i koji je dio rješenja Isporučitelja ili predanim na korištenje u skladu s ovim Ugovorom u skladu s uputama proizvođača.
- 7.6 Naručitelj će naljepiti ili dozvoliti Isporučitelju da naljepi bilo koju naljepnicu ili oznaku na Proizvodu (npr. ime uređaja) koju je Isporučitelj isporučio kojom se dokazuje da je konkretni proizvod dio Isporučiteljevog rješenja koje pokriva ovaj Ugovor. Naručitelj je suglasan da neće vršiti izmjene na opremi, ili premještati opremu koja je dio Isporučiteljevog rješenja sa prvobitne lokacije, bez prethodne pisane Isporučiteljeve suglasnosti, a Isporučitelj je suglasan da neće vršiti premještanje bez odobrenja na Operativnoj ili višoj upravljačkoj razini. Ako Naručitelj ne postupi sukladno ovom članku, smatrati će se da je počinio bitnu povredu ovog Ugovora. Naručitelj će Isporučitelju nadoknaditi štetu i preuzeti odgovornosti za bilo kakva potraživanja nastala uslijed Naručiteljevog neispunjavanja obveza iz ovog stavka.
- 7.7 Obveza Naručitelja, u slučaju više sile, je obavijestiti Isporučitelja u roku od 24 (dvadeset i četiri) sata računajući od saznanja o višoj sili s naznakom uzroka više sile, adekvatnim dokazima o višoj sili, te predviđenom trajanju više sile.

### **Članak 8. PROIZVODI TREĆE STRANE**

- 8.1 Ugovorne strane će se usuglasiti o uključivanju Softvera ili Hardvera treće strane kao dijela Usluga. Osim ako je drugačije navedeno u Prilogu\_2 [Sporazumi o razini isporuke usluga], Isporučitelj neće pružiti usluge održavanja, isporučiti materijale ili pružiti ostale usluge podrške za proizvode treće strane. Moguće je dogovoriti da softver treće strane bude uključen u Usluge samo ako Naručitelj ishodi valjanu, licencu za softver kojom se dozvoljava korištenje softvera treće strane zajedno sa pruženim Uslugama.

### **Članak 9. ODREDBE O LICENCI**

- 9.1 Naručitelj jamči da su licence svih programa Naručiteljevog sustava pravovaljane, i da Naručitelj nije u bilo kakvom prekršaju prema proizvođačima pojedinih programa, na koje se djelomično oslanja sustav za čiju izgradnju je zadužen Isporučitelj.

### **Članak 10. VLASNIŠTVO**

- 10.1 Vlasništvo na proizvodima koji nisu specificirani u ovom Ugovoru, a u vlasništvu su Isporučitelja, te služe u izvršenju obveza koje Isporučitelj preuzima Ugovorom, ne prelazi na Naručitelja. Naručitelj nema namjeru prodati, ustupiti, naplatiti, dati u podzakup ili drugačije raspolagati ili opteretiti Isporučitelja proizvode ili dozvoliti nastajanje bilo koje hipoteke, troška, zaloga ili drugih založnih prava ili potraživanja koji bi nastali na ili u vezi sa Isporučiteljevim proizvodima. Isporučiteljevi Proizvodi ostaju osobna imovina čak i ako su, određeno vrijeme tokom razdoblja ovog Ugovora, pričvršćeni uz nekretninu. Ako Naručitelj ne postupi sukladno ovom članku, smatrat će se da je počinio tešku povredu ovog Ugovora.

### **Članak 11. KOMUNIKACIJA**

- 11.1 Standardna komunikacija će se odvijati isključivo putem Service Desk-a Isporučitelja, gdje je autoriziranim djelatnicima Naručitelja omogućena prijava Servisnog poziva. Kontakt podaci Pozivnog centra Isporučitelja navedeni su u Prilog\_2 – Sporazumi o razini isporuke usluga (SLA)/ Tablica 3 [SPOC podaci].
- 11.2 Ugovorne strane će definirati Upravljačke razine (operativna, taktička i strateška) tijekom trajanja ugovora i odrediti kontakt osobe za svaku upravljačku razinu. Podaci s imenima voditelja, koji su zaduženi za pojedinu upravljačku razinu, zajedno s brojevima telefona, mobilnog telefona i adresom e-pošte su navedeni u Prilog\_2 – Sporazumi o razini isporuke usluga (SLA)/ Tablica 4 [Kontakt podaci upravljačkih razina].
- 11.3 Svaka Ugovorna strana, u slučaju promjena u strukturi upravljačkih razina, mora drugoj Ugovornoj strani javiti nove kontakt informacije novo imenovanog voditelja u najkraćem mogućem roku nakon nastale promjene.
- 11.4 U slučaju eskalacija komunikacija će se odvijati sukladno čl. Članak 12 [ESKALACIJE] ovog Ugovora.
- 11.5 U slučaju Izvanrednih situacija, ugovorne strane mogu kontaktirati bilo kojeg dostupnog predstavnika duge strane u cilju brže komunikacije.

### **Članak 12. ESKALACIJE**

- 12.1 Ugovorne strane suglasno utvrđuju da će se hijerarhijske eskalacije odvijati na tri upravljačke razine, sukladno stavku 11.1 - Članak 11 [KOMUNIKACIJA], gdje se komunikacija između voditelja ugovornih strana odvijati na istoj razini. U slučaju eskalacije na višu razinu smjer komunikacije ide unutar upravljačke strukture svake ugovorne strane i voditelj niže upravljačke razine, jedne strane, ne kontaktira direktno voditelja više upravljačke razine druge strane.

### **Članak 13. JAMSTVA**

- 13.1 Isporučitelj jamči da će pružanje Usluga izvršiti na profesionalan i stručan način. Isporučitelj ne jamči funkcioniranje Usluga bez prekida ili bez grešaka ili sukladnost s bilo kojim standardima pouzdanosti. Ukoliko dođe do takvih grešaka Isporučitelj će ih ispraviti sukladno Prilogu\_2 i definiranim Sporazumima o razini isporuke usluga.
- 13.2 Obveze uređene ovim člankom ne primjenjuju se u slučaju nedostataka ili neusklađenosti nastale iz:
- (a) Neovlaštenog, neprimjerenog ili neodgovarajućeg održavanja ili kalibriranja od strane Naručitelja ili treće strane.

- (b) Softvera, hardvera, sučelja, ili materijala koje ne isporučuje Isporučitelj (osim ako je Isporučitelj obavijestio Naručitelja o kompatibilnosti istoga).
  - (c) Neovlaštenog ili neprimjerenog korištenja, promjene ili funkcioniranja Usluga i/ili Potrošnog materijala ili bilo kojeg dijela istoga ili Naručiteljevog neispunjavanja važeće specifikacije o zaštiti okoliša, pripremi lokacije ili održavanju.
- 13.3 Naručitelj nema pravo raskinuti ovaj Ugovor u okolnostima koje proizlaze iz stavka 13.2 Članak 13 ili odbiti Usluge ili Potrošni materijal i potraživati povrat za bilo koje troškove plaćene Isporučitelju.

#### **Članak 14. JAMSTVO ISPORUKE USLUGA**

- 14.1 U slučaju da Isporučitelj ne pridržava ugovornih obveza u smislu ispunjavanja obveza preuzetih Sporazumima o razini isporuke usluga (SLA), navedenih u Prilogu\_2 [Sporazumi o razini isporuke usluga (SLA)], Naručitelj ima pravo zahtijevati isplatu kazni.
- 14.2 Iznosi i visine kazni (penala), način i vremenski period obračuna definirani su u Prilogu\_3 [Penali], ovog Ugovora.
- 14.3 U slučajevima gdje isporučene usluge nisu u skladu sa odredbama Sporazumima o razini isporuke usluga (SLA), navedenih u Prilogu\_2 [Sporazumi o razini isporuke usluga (SLA)], Naručitelj neće koristiti pravo na naplatu kazni (penala) ukoliko je do kršenja Sporazumima o razini isporuke usluga (SLA) došlo bez krivnje Isporučitelja ili djelovanjem više sile.

#### **Članak 15. PRAVA INTELEKTUALNOG VLASNIŠTVA**

- 15.1 Sadržaj ovog Ugovora neće utjecati na vlasništvo na bilo kojim prethodno postojećim pravima intelektualnog vlasništva.
- 15.2 Isporučitelj posjeduje sva prava intelektualnog vlasništva, pravo vlasništva i interes u, te vezano uz, bilo koje radove (uključujući računalne programe i Proizvode) koje je izradio Isporučitelj u svrhu ovog Ugovora.
- 15.3 Isporučitelj nije ograničen u bilo koje vrijeme u korištenju za ostale Naručitelje istih ili sličnih ideja, koncepata, tehnika, sustava, proizvoda, usluga ili ostalih općih znanja kao što su ona koja su stečena kao rezultat izvedbe, ili korištena u vezi sa izvedbom svojih obveza u skladu s ovim Ugovorom.

#### **Članak 16. CIJENA USLUGA I PLAĆANJE**

- 16.1 Cijene usluga i način obračuna, kao i naručene količine za usluge iz ovoga Ugovora navedene su u prilogu: Prilog\_1 - Cjenik i naručene količine.
- 16.2 Isporučitelj izdaje račune u skladu s rasporedom plaćanja naznačenim u prilogu: Prilog\_1 - Cjenik i naručene količine. Naručitelj je obvezan plaćati sve račune sukladno roku koji je naveden u poglavlju 5. [Plaćanje računa] Prilog\_1 - Cjenik i naručene količine.
- 16.3 Ako bilo koji iznos, koji je dospio na naplatu, ostane neplaćen nakon 30 (trideset) dana od dana primitka računa, Isporučitelj može prekinuti izvršavanje svojih obveza u skladu s ovim Ugovorom, ili obustaviti izvedbu iz ovog Ugovora ili bilo kojeg drugog ugovora s Naručiteljem ako u daljnjem roku od 10 (deset) dana od pisane obavijesti (osim ako su ugovorne strane dogovorile drugi rok), propust nije ispravljen. Ukoliko naručitelj osporava ispostavljene račune, on neće biti oslobođen plaćanja naznačenih iznosa, osim ako račun bude sadržavao materijalne greške, kao što su one vezane za prijepis, računске greške, greške vezane uz obračun i slično.
- 16.4 Obveza plaćanja Naručitelja, svih računa i ostalih dospjelih iznosa iz ovog Ugovora apsolutna je i bezuvjetna i nije podložna bilo kojem smanjivanju, ili protu-zahtjevu, iz bilo kojeg razloga.
- 16.5 Isporučitelj ima pravo korigirati cijene ukoliko proizvođač potrošnog materijala promjeni cijene za više od 3% (tri posto), ili u slučaju promjene tečaja Eura za više od 2% (cijene u prilogu, Prilog\_1 - Cjenik i naručene količine kalkulirane su po prodajnom tečaju za devize Splitske banke na dan 6. studenog 2015 koji iznosi 1 Eur=7,604000 HRK).
- 16.6 U slučaju naplate Dodatnih usluga za Isporučitelja su važeće i obvezujuće samo narudžbe na službenim obrascima Naručitelja s potpisom ovlaštenih osoba.
- 16.7 Izmjene i dopune narudžbe obvezujući su samo ukoliko ih je Naručitelj pisanim putem potvrdio.

## **Članak 17. STUPANJE UGOVORA NA SNAGU I TRAJANJE UGOVORA**

- 17.1 Ugovor stupa na snagu s datumom potpisa Ugovora i ostaje na snazi 36 (trideset i šest) mjeseci nakon datuma primopredaje navedenog u primopredajnom dokumentu po završetku faze Tranzicije.

## **Članak 18. PRESTANAK TRAJANJA UGOVORA**

- 18.1 Ugovor se počinje primjenjivati na dan primjene te se nastavlja do prestanka u skladu s odredbama iz istoga, te u skladu s donjim točkom 18.2.
- 18.2 Ne dovodeći u pitanje bilo koja druga prava ili pravna sredstva koje druga strana može isticati protiv druge u slučaju povrede ili neizvršavanja bilo kojih odredaba iz ovog Ugovora, ovaj Ugovor u cijelosti ili djelomično može raskinuti ugovorna strana putem pisane obavijesti upućene drugoj strani preporučenom pošiljkom na adresu navedenu na prvoj stranici ovog Ugovora:
- (a) ako druga strana počini bilo koju bitnu povredu ovog Ugovora koja je nepopravljiva, ili koja je popravljiva a nije popravljena u roku od 30 (trideset) dana nakon predaje pisane obavijesti kojom se zahtijeva popravljanje;
  - (b) nakon otvaranja stečajnog postupka ili postupka predstečajne nagodbe, uključujući, bez ograničenja, neuspjeh ili nesposobnost druge strane da ispuní svoje obveze po općenitom dospijeću istih u razdoblju dužem od 30 (trideset) dana; ili
  - (c) od strane Isporučitelja, putem pisane obavijesti Naručitelju ako Naručitelj:
    - (i) ne izvrši plaćanje bilo kojeg dospjelog iznosa Isporučitelju do datuma dospjeća istoga, nakon čega će Isporučitelj Naručitelju uputiti pismenu obavijest, te ako ni 10 (deset) dana po primitku pismene obavijesti Naručitelj ne podmiri dospjele obveze;
    - (ii) povrijedi bilo koji drugi ugovor sa Isporučiteljom ili Isporučiteljevim povezanim društvima.
  - (d) od strane Naručitelja, putem pisane obavijesti Isporučitelju, ako Isporučitelj:
    - (i) povrijedi bilo koji drugi ugovor sa Naručiteljem, odnosno Naručiteljevim povezanim društvom,
    - (ii) ako Isporučitelj uzastopno krši odredbe Ugovora o pružanju usluga i svih njegovih priloga, odnosno ne postupa savjesno, pa od Naručitelja nije za očekivati da će svaki put postupati sukladno čl. 18.2 (a) tj. svaki put čekati na ispravak 30 (trideset) dana nakon slanja obavijesti Isporučitelju.

## **Članak 19. PRIJEVREMENI RASKID UGOVORA**

### 19.1 Prijevremeni raskid Ugovora

- (a) U slučaju želje Naručitelja za prijevremenim prekidom ugovorenih obaveza tijekom trajanja Ugovora, Naručitelj može u svako doba bez navođenja razloga otkazati Ugovor, pisanom obavijesti s redovnim otkaznim rokom u trajanju od 3 (tri) mjeseca.
- (b) Tijekom otkaznog roka, na zajedničkom sastanku Upravljačkih razina je potrebno postignuti dogovor s jasno definiranim uvjetima međusobne kompenzacije i vremenskih rokova Terminacije. Tijekom trajanja otkaznog roka vrijede sve odredbe Ugovora.
- (c) Otkaz se podnosi preporučenim pismom dok se otkazni rok računa od dana predaje preporučenog pisma u poštanski ured.

### 19.2 Posljedice prijevremenog raskida Ugovora

- (a) U slučaju raskida Ugovora, isključivo iz razloga za koje odgovara Naručitelj bez krivnje Isporučitelja, Naručitelj je dužan platiti Isporučitelju sve dospjele iznose za obavljene radove kao i naknadu za prijevremeno raskidanje Ugovora. Plaćanje se vrši sukladno Članak 16 [CIJENA USLUGA I PLAĆANJE]. Iznosi naknade za prijevremeno raskidanje Ugovora su:
  - (i) Tijekom prve godine trajanja ugovora....436.000,00 HRK (četrstotridesećesttisućakuna),
  - (ii) Tijekom druge godine trajanja ugovora...292.000,00 HRK (dvjestodevedestdvjetisućekuna),
  - (iii) Tijekom treće godine trajanja ugovora....146.000,00 HRK (stočetrdesetišesttisućakuna).

## **Članak 20. ZAŠTITA PODATKA**

- 20.1 Ovim Ugovorom Naručitelj daje suglasnost Isporučitelju da se pristup podacima i podaci iz ovog poslovnog slučaja mogu proslijediti podizvođačima (treća strana) i pomoćnicima koji se uključuju u procese potrebne za ispunjenje ovog Ugovora, koji imaju poslovni odnos s Isporučiteljom i za koje Isporučitelj zatraži a Naručitelj odobri pristup.
- 20.2 Isporučitelj jamči da će, sve podatke tehničke i poslovne prirode do kojih ima pristup tijekom obavljanja poslova po ovom Ugovoru, čuvati kao poslovnu tajnu i da se tuđe povjerljive informacije neće upotrebljavati u druge svrhe osim u svrhu ispunjenja ovog Ugovora.
- 20.3 Ugovorne strane se obvezuju da ne ođaju tuđe povjerljive informacije u bilo kojem obliku trećim osobama i također se obvezuju poduzeti sve korake da povjerljive informacije ne objavljuju niti ne šire ni njihovi djelatnici.
- 20.4 Ugovorne strane se obvezuju ovaj Ugovor i njegov sadržaj držati tajnim te se time obvezuju da neće, bez prethodne pisane suglasnosti druge Ugovorne strane, otkrivati neovlaštenim osobama ili bilo kojoj trećoj strani informacije koje se odnose ili koje su u vezi s ovim Ugovorom.
- 20.5 Obveze čuvanja tajnosti podataka ostat će na snazi i nakon prestanka važenja ovog Ugovora iz bilo kojeg razloga.

## **Članak 21. PODUGOVARANJE TREĆIH STRANA**

- 21.1 Ovim Ugovorom Naručitelj daje suglasnost Isporučitelju da angažira podizvođače (treću stranu) za djelomično izvršavanje svojih obaveza.
- 21.2 Prilikom imenovanja podizvođača (treće strane), ili promjene podizvođača tijekom trajanja Ugovora, Isporučitelj je dužan navesti razlog i za angažman podizvođača mora dobiti suglasnost Naručitelja.
- 21.3 Suglasnost, od strane Naručitelja, za angažiranje podizvođača (treće strane) neće biti bezrazložno uskraćena.

## **Članak 22. ODGOVORNOST ZA ŠTETE**

- 22.1 Ugovorne strane su dužne ugovorne obveze ispunjavati savjesno i u svemu kako su utvrđene ovim Ugovorom, a u slučaju nesavjesnog i neprofesionalnog postupanja, odnosno namjere ili krajnje nepažnje, ali ne i obične nepažnje bilo koje ugovorne obveze, radi čega bi jednoj ugovornoj strani bilo prouzročena šteta, druga ugovorna strana ima pravo na naknadu obične štete i to do maksimalnog iznosa od 100% (sto posto) od iznosa koji je naplaćen u proteklih 12 (dvanaest) mjeseci za Mjesečne usluge (Prilog\_1 Cjenik i naručene količine, poglavlje 3. Cjenik mjesečnih usluga) do nastanka štete ukoliko se utvrdi da je za nastalu štetu druga strana odgovorna. Zahtjev za naknadu štete, ugovorne strane podnose jedna drugoj u pismenom obliku sa detaljnim obrazloženjem i činjenicama na kojima temelje svoj zahtjev. U roku od 30 (trideset) dana od primitka pismenog zahtjeva za naknadu štete, ugovorna strana koje se tereti za prouzročenu štetu, dužna je očitovati se na postavljeni zahtjev.
- 22.2 Ugovorne strane ne odgovaraju za izmaklu dobit i nematerijalnu štetu, te za štetu, nastalu kao posljedica više sile.
- 22.3 Isporučitelj ni u kom slučaju neće biti odgovoran za neizravne štete koje mogu nastati prekidom proizvodnje, prekinutim poslovima, izgubljenom dobiti ili gubitkom informacija i podataka. Svaka odgovornost za štete koje prelaze navedeni okvir i obim, iz bilo kojeg pravnog razloga, je isključena.
- 22.4 Naručitelj je odgovoran za običnu štetu nastalu neprimjerenim rukovanjem opremom danom na korištenje kao i za opremu koja je dana na korištenje, a otuđena je od treće strane bez obzira na prirodu otuđenja.
- 22.5 U slučaju nastanka eventualne štete za koju Isporučitelj odgovara, Naručitelj će pisanim putem obavijestiti Isporučitelja, te mu predočiti svu dokumentaciju o opsegu i visini nastale štete. Opseg i visinu štete ugovorne će strane pokušati zajednički utvrditi, te će o tome sastaviti i potpisati zapisnik, a u slučaju ako zajednički ne uspiju utvrditi opseg i/ili visinu nastale štete, postupit će se sukladno članku Članak 24 [RJEŠAVANJE SPOROVA] ovog ugovora.

### Članak 23. PRAVNO SLJEDNIŠTVO

- 23.1 Ako se Isporučitelj ili Naručitelj pripoje drugim društvima, pretvore u druga društva ili ako nastupe drugi oblici ukupnog pravnog sljedništva/djelomičnog pravnog sljedništva, sva prava i obaveze iz ovog Ugovora prelaze na pravnog sljednika.
- 23.2 Ugovorne strane se također obvezuju da će, u trenutku prijenosa ovog Ugovora na treću osobu-primatelja, pisanim putem obavijestiti drugu ugovornu stranu o prijenosu ovog Ugovora na treću osobu-primatelja, navodeći na koju treću osobu-primatelja se ovaj Ugovor prenosi.
- 23.3 Treća osoba-primatelj, na koju je prenesen odnosno kojoj je ustupljen ovaj Ugovor, postaje nositelj svih prava i obaveza iz ovog Ugovora trenutkom zaprimanja obavijesti o prijenosu ovog Ugovora.

### Članak 24. RJEŠAVANJE SPOROVA

- 24.1 Sve nesporzume ili sporove, koji bi mogli proizaći iz ovog Ugovora, u vezi njegovog tumačenja ili izvršavanja, ugovorne strane će pokušati riješiti međusobnim dogovorom. U slučaju da se takav dogovor ne postigne spor će rješavati nadležni sud u Zagrebu.

### Članak 25. OSTALE ODREDBE

- 25.1 Svaka izmjena ili dopuna ili druga promjena ovog Ugovora ili njegovih Priloga, neće imati utjecaja na odredbe ovog Ugovora i njegovih Priloga, ako nije sačinjena u pisanom obliku i potpisana od ovlaštenih zastupnika ugovornih strana.
- 25.2 Ugovor predstavlja potpuni sporazum između Naručitelja i Isporučitelja i nadomješta bilo koje prethodne ili istovremene informacije, izjave ili sporazume između strana, bilo usmene ili pisane, vezano uz predmet Ugovora. Dodatne ili drugačije odredbe i uvjeti Naručitelja ne primjenjuju se.
- 25.3 Ako se bilo koji uvjet ili odredba iz ovog Ugovora smatraju ilegalnim ili neprovedivim, važenje ili provedivost ostatka uvjeta ili odredaba iz ovog Ugovora ostat će u punoj snazi i primjeni.

### Članak 26. BROJ PRIMJERAKA UGOVORA

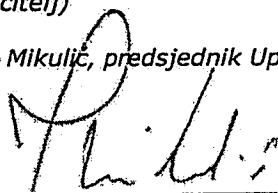
- 26.1 Ovaj Ugovor je sastavljen u 4 (četiri) istovjetna primjerka od kojih svaka ugovorna strana zadržava po 2 (dva) primjerka.
- 26.2 U znak prihvatanja prava i obaveza koje proizlaze iz ovog Ugovora, ovlašteni zastupnici ugovornih strana isti vlastoručno potpisuju.

**U Zagrebu, 16. studenoga 2015.**

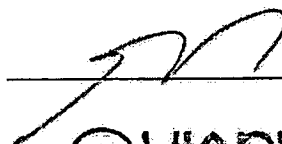
Za VIADUKT d.d.

(Naručitelj)

Joško Mikulić, predsjednik Uprave



Ivo Jurić, član Uprave

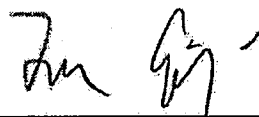


 **VIADUKT**  
Gradišteljsko dioničko društvo  
Zagreb, Kranjčevićeva 2

Za ATOS IT Solutions and Services d.o.o.

(Isporučitelj)

Ivan Giljanović, direktor



**Atos** T +3851 2867 000  
F +3851 2867 300  
hr.atos.net

Atos IT Solutions and Services d.o.o.  
Heinzlova 69 - 10000 - Zagreb - Hrvatska  
CIB. 75920611325

07.01

# **PRILOG\_1**

Cjenik i naručene količine

**Verzija 1.0**

**Ugovoru br: ATOS-MRT-15-020**  
o isporuci MPS usluga

## Prilog 1

### Sadržaj:

|    |                                       |   |
|----|---------------------------------------|---|
| 1. | Svrha i sadržaj dokumenta.....        | 3 |
| 2. | Cijene proizvoda i usluga .....       | 3 |
| 3. | Ispostavljanje računa za usluge ..... | 6 |
| 4. | Osporavanja računa .....              | 6 |
| 5. | Plaćanje računa .....                 | 6 |
| 6. | Cjenik dodatnih usluga .....          | 7 |

## 1. Svrha i sadržaj dokumenta

Ovaj dokument sadrži detaljan cjenik usluga, naručene količine usluga, opcije usluga, način ispostavljanje računa, osporavanje i plaćanje računa.

## 2. Cijene proizvoda i usluga

Isporučitelj će pružati usluge sastavljene od elementa usluga koje su definirane i opisane u cjeniku usluga. Uz uslugu je navedena oznaka usluge, naziv, naručene količine i cijena.

**Tablica 1: Cijene rješenja za nadzor i kontrolu ispisa**

| RB            | Opis proizvoda  | Količina | Jedinična mjesečna cijena najma<br>(HRK) | Ukupna mjesečna cijena najma<br>(HRK) |
|---------------|---|----------|--|---------------------------------------|
| 1.            | Papercut MF s licencom za 300 korisnika te softver supportom u periodu 36 mjeseci | 1        | 629,69                                   | <b>629,69</b>                         |
| 2.            | Papercut embedded licenca za HP multifunkcijske uređaje + čitač kartica Mifare    | 9        | 126,91                                   | <b>1.142,20</b>                       |
| 3.            | Papercut licenca za HP pisače + vanjski terminal s čitačem kartica Mifare         | 13       | 80,45                                    | <b>1.045,85</b>                       |
| <b>Total:</b> |   |          |  | <b>2.817,74</b>                       |

**Tablica 2: Cijene usluge ispisnog mjesta**

| RB  | Elementi usluge  | Naručene količine | Jedinična mjesečna cijena<br>(HRK) | Ukupna mjesečna cijena<br>(HRK) |
|-----|--|-------------------|------------------------------------|---------------------------------|
| 1.  | <b>HP LaserJet Enterprise 500 MFP M525dn,</b><br>Mono-MFP, u vlasništvu Isporučitelja (Atos)       | 1                 | 558,60                             | <b>558,60</b>                   |
| 2.  | <b>HP LaserJet Enterprise 500 MFP M525f,</b><br>Mono-MFP, u vlasništvu Isporučitelja (Atos)        | 5                 | 558,60                             | <b>2.793,00</b>                 |
| 3.  | <b>HP LaserJet Enterprise MFP M725f,</b><br>Mono-MFP, u vlasništvu Isporučitelja (Atos)            | 2                 | 993,40                             | <b>1.986,80</b>                 |
| 4.  | <b>HP LaserJet Pro 400 MFP M425dn,</b><br>Mono-MFP, u vlasništvu Isporučitelja (Atos)              | 2                 | 268,60                             | <b>537,20</b>                   |
| 5.  | <b>HP LaserJet Enterprise 700 M712n,</b><br>Mono-Pisač, u vlasništvu Isporučitelja (Atos)          | 1                 | 774,10                             | <b>774,10</b>                   |
| 6.  | <b>HP LaserJet Enterprise P3015dn,</b><br>Mono-Pisač, u vlasništvu Isporučitelja (Atos)            | 2                 | 248,20                             | <b>496,40</b>                   |
| 7.  | <b>HP LaserJet Pro 400 M401dn,</b><br>Mono-Pisač, u vlasništvu Isporučitelja (Atos)                | 4                 | 189,90                             | <b>759,60</b>                   |
| 8.  | <b>HP LaserJet Pro 400 Color MFP M475dn,</b><br>Kolor-Pisač, u vlasništvu Isporučitelja (Atos)     | 1                 | 398,50                             | <b>398,50</b>                   |
| 9.  | <b>HP LaserJet Enterprise 500 color M551dn,</b><br>Kolor-Pisač, u vlasništvu Naručitelja (Viadukt) | 11                | 167,50                             | <b>1.675,00</b>                 |
| 10. | <b>HP Officejet K7100,</b><br>Kolor-Pisač, u vlasništvu Naručitelja (Viadukt)                      | 2                 | 174,10                             | <b>348,20</b>                   |
| 11. | <b>HP LaserJet Pro 400 M401dn,</b><br>Mono-Pisač, u vlasništvu Naručitelja (Viadukt)               | 8                 | 141,10                             | <b>1.128,80</b>                 |
| 12. | <b>HP LaserJet Pro 400 Color MFP M475dn,</b> Kolor-<br>Pisač, u vlasništvu Naručitelja (Viadukt)   | 1                 | 278,10                             | <b>278,10</b>                   |
| 13. | <b>HP LaserJet Enterprise 500 MFP</b>  | 1                 | 435,00                             | <b>435,00</b>                   |

## Prilog 1

|               |  |   |        |                  |
|---------------|--|---|--------|------------------|
|               | <b>M525dn, Mono-Pisač, u vlasništvu Naručitelja (Viadukt)</b>        |   |        |                  |
| 14.           | <b>HP Designjet 4000, Ploter, u vlasništvu Naručitelja (Viadukt)</b> | 1 | 526,50 | <b>526,50</b>    |
| 15.           | <b>HP Designjet 4500, Ploter, u vlasništvu Naručitelja (Viadukt)</b> | 1 | 526,50 | <b>526,50</b>    |
| 16.           | <b>HP Designjet T795, Ploter, u vlasništvu Naručitelja (Viadukt)</b> | 1 | 526,50 | <b>526,50</b>    |
| <b>Total:</b> |  |   |        | <b>13.748,80</b> |

Tablica 3: Cijene usluga ispisa

| RB  | Elementi usluge (Usluga ispisa na ispisnom mjestu s uređajem)                                   | Jedinica mjere    | Jedinična cijena<br>c/b stranica<br>(HRK) | Jedinična cijena<br>stranica u boji<br>(HRK) | Količine                | Ukupna<br>mjesečna<br>cijena<br>(HRK) |
|-----|---|-------------------|---|--|-------------------------|---------------------------------------|
| 1.  | <b>HP LaserJet Enterprise 500 MFP M525dn, Mono-MFP, u vlasništvu Isporučitelja (Atos)</b>       | ispisana stranica | 0,07026096                                | n/a  | sukladno mj. izvještaju | varijabilni trošak                    |
| 2.  | <b>HP LaserJet Enterprise 500 MFP M525f, Mono-MFP, u vlasništvu Isporučitelja (Atos)</b>        | ispisana stranica | 0,07026096                                | n/a  | sukladno mj. izvještaju | varijabilni trošak                    |
| 3.  | <b>HP LaserJet Enterprise MFP M725f, Mono-MFP, u vlasništvu Isporučitelja (Atos)</b>            | ispisana stranica | 0,04037724                                | n/a  | sukladno mj. izvještaju | varijabilni trošak                    |
| 4.  | <b>HP LaserJet Pro 400 MFP M425dn, Mono-MFP, u vlasništvu Isporučitelja (Atos)</b>              | ispisana stranica | 0,10326232                                | n/a  | sukladno mj. izvještaju | varijabilni trošak                    |
| 5.  | <b>HP LaserJet Enterprise 700 M712n, Mono-Pisač, u vlasništvu Isporučitelja (Atos)</b>          | ispisana stranica | 0,04037724                                | n/a  | sukladno mj. izvještaju | varijabilni trošak                    |
| 6.  | <b>HP LaserJet Enterprise P3015dn, Mono-Pisač, u vlasništvu Isporučitelja (Atos)</b>            | ispisana stranica | 0,07026096                                | n/a  | sukladno mj. izvještaju | varijabilni trošak                    |
| 7.  | <b>HP LaserJet Pro 400 M401dn, Mono-Pisač, u vlasništvu Isporučitelja (Atos)</b>                | ispisana stranica | 0,10326232                                | n/a  | sukladno mj. izvještaju | varijabilni trošak                    |
| 8.  | <b>HP LaserJet Pro 400 Color MFP M475dn, Kolor-Pisač, u vlasništvu Isporučitelja (Atos)</b>     | ispisana stranica | 0,10920000                                | 0,61100000                                   | sukladno mj. izvještaju | varijabilni trošak                    |
| 9.  | <b>HP LaserJet Enterprise 500 color M551dn, Kolor-Pisač, u vlasništvu Naručitelja (Viadukt)</b> | ispisana stranica | 0,08851056                                | 0,7436712                                    | sukladno mj. izvještaju | varijabilni trošak                    |
| 10. | <b>HP OfficeJet K7100 Kolor-Pisač, u vlasništvu Naručitelja (Viadukt)</b>                       | ispisana stranica | 0,22104828                                | 0,64535148                                   | sukladno mj. izvještaju | varijabilni trošak                    |
| 11. | <b>HP LaserJet Pro 400 M401dn Mono-Pisač, u vlasništvu Naručitelja (Viadukt)</b>                | ispisana stranica | 0,10326232                                | n/a  | sukladno mj. izvještaju | varijabilni trošak                    |
| 12. | <b>HP LaserJet Pro 400 Color MFP M475dn, Kolor-Pisač, u vlasništvu Naručitelja (Viadukt)</b>    | ispisana stranica | 0,10920000                                | 0,61100000                                   | sukladno mj. izvještaju | varijabilni trošak                    |
| 13. | <b>HP LaserJet Enterprise 500 MFP M525dn, Mono-Pisač, u vlasništvu Naručitelja (Viadukt)</b>    | ispisana stranica | 0,07026096                                | n/a  | sukladno mj. izvještaju | varijabilni trošak                    |

## Prilog 1

| RB   | Elementi usluge (Usluga ispisa na ispisnom mjestu s uređajem)         | Jedinica mjere          | Jedinična cijena<br>c/b stranica<br>(HRK)  | Jedinična cijena<br>stranica u boji<br>(HRK)         | Količine | Ukupna<br>mesečna<br>cijena<br>(HRK)                 |          |   |          |  |          |   |          |   |          |  |          |  |          |  |                         |  |        |  |                         |                    |
|--|---|-------------------------|--|--|----------|--|----------|---|----------|--|----------|---|----------|---|----------|--|----------|--|----------|--|-------------------------|--|--------|--|-------------------------|--------------------|
| 14.  | <b>HP Designjet 4000</b> , Ploter, u vlasništvu Naručitelja (Viadukt) | isporučena tinta/ glava | <table border="1"> <tr><td>Cyan tinta (400 cm3), C5061A</td><td>1.551,00</td></tr> <tr><td>Magenta tinta (400 cm3), C5063A</td><td>1.551,00</td></tr> <tr><td>Yellow tinta (400 cm3), C5065A</td><td>1.551,00</td></tr> <tr><td>Black tinta (775 cm3), C5059A</td><td>2.387,00</td></tr> <tr><td>Black printhead, C5054A</td><td>1.375,00</td></tr> <tr><td>Cyan printhead, C5055A</td><td>1.375,00</td></tr> <tr><td>Magenta printhead, C5056A</td><td>1.375,00</td></tr> <tr><td>Yellow printhead, C5057A</td><td>1.375,00</td></tr> </table>  | Cyan tinta (400 cm3), C5061A                         | 1.551,00 | Magenta tinta (400 cm3), C5063A                      | 1.551,00 | Yellow tinta (400 cm3), C5065A                | 1.551,00 | Black tinta (775 cm3), C5059A                    | 2.387,00 | Black printhead, C5054A                         | 1.375,00 | Cyan printhead, C5055A                        | 1.375,00 | Magenta printhead, C5056A                            | 1.375,00 | Yellow printhead, C5057A                         | 1.375,00 |  | sukladno mj. izvještaju | varijabilni trošak                                 |        |  |                         |                    |
| Cyan tinta (400 cm3), C5061A                         | 1.551,00  |                         |  |  |          |  |          |   |          |  |          |   |          |   |          |  |          |  |          |  |                         |  |        |  |                         |                    |
| Magenta tinta (400 cm3), C5063A                      | 1.551,00  |                         |  |  |          |  |          |   |          |  |          |   |          |   |          |  |          |  |          |  |                         |  |        |  |                         |                    |
| Yellow tinta (400 cm3), C5065A                       | 1.551,00  |                         |  |  |          |  |          |   |          |  |          |   |          |   |          |  |          |  |          |  |                         |  |        |  |                         |                    |
| Black tinta (775 cm3), C5059A                        | 2.387,00  |                         |  |  |          |  |          |   |          |  |          |   |          |   |          |  |          |  |          |  |                         |  |        |  |                         |                    |
| Black printhead, C5054A                              | 1.375,00  |                         |  |  |          |  |          |   |          |  |          |   |          |   |          |  |          |  |          |  |                         |  |        |  |                         |                    |
| Cyan printhead, C5055A                               | 1.375,00  |                         |  |  |          |  |          |   |          |  |          |   |          |   |          |  |          |  |          |  |                         |  |        |  |                         |                    |
| Magenta printhead, C5056A                            | 1.375,00  |                         |  |  |          |  |          |   |          |  |          |   |          |   |          |  |          |  |          |  |                         |  |        |  |                         |                    |
| Yellow printhead, C5057A                             | 1.375,00  |                         |  |  |          |  |          |   |          |  |          |   |          |   |          |  |          |  |          |  |                         |  |        |  |                         |                    |
| 15.  | <b>HP Designjet 4500</b> , Ploter, u vlasništvu Naručitelja (Viadukt) | isporučena tinta/ glava | <table border="1"> <tr><td>Cyan tinta (400 cm3), C5061A</td><td>1.551,00</td></tr> <tr><td>Magenta tinta (400 cm3), C5063A</td><td>1.551,00</td></tr> <tr><td>Yellow tinta (400 cm3), C5065A</td><td>1.551,00</td></tr> <tr><td>Black tinta (775 cm3), C5059A</td><td>2.387,00</td></tr> <tr><td>Black printhead, C5054A</td><td>1.375,00</td></tr> <tr><td>Cyan printhead, C5055A</td><td>1.375,00</td></tr> <tr><td>Magenta printhead, C5056A</td><td>1.375,00</td></tr> <tr><td>Yellow printhead, C5057A</td><td>1.375,00</td></tr> </table>  | Cyan tinta (400 cm3), C5061A                         | 1.551,00 | Magenta tinta (400 cm3), C5063A                      | 1.551,00 | Yellow tinta (400 cm3), C5065A                | 1.551,00 | Black tinta (775 cm3), C5059A                    | 2.387,00 | Black printhead, C5054A                         | 1.375,00 | Cyan printhead, C5055A                        | 1.375,00 | Magenta printhead, C5056A                            | 1.375,00 | Yellow printhead, C5057A                         | 1.375,00 |  | sukladno mj. izvještaju | varijabilni trošak                                 |        |  |                         |                    |
| Cyan tinta (400 cm3), C5061A                         | 1.551,00  |                         |  |  |          |  |          |   |          |  |          |   |          |   |          |  |          |  |          |  |                         |  |        |  |                         |                    |
| Magenta tinta (400 cm3), C5063A                      | 1.551,00  |                         |  |  |          |  |          |   |          |  |          |   |          |   |          |  |          |  |          |  |                         |  |        |  |                         |                    |
| Yellow tinta (400 cm3), C5065A                       | 1.551,00  |                         |  |  |          |  |          |   |          |  |          |   |          |   |          |  |          |  |          |  |                         |  |        |  |                         |                    |
| Black tinta (775 cm3), C5059A                        | 2.387,00  |                         |  |  |          |  |          |   |          |  |          |   |          |   |          |  |          |  |          |  |                         |  |        |  |                         |                    |
| Black printhead, C5054A                              | 1.375,00  |                         |  |  |          |  |          |   |          |  |          |   |          |   |          |  |          |  |          |  |                         |  |        |  |                         |                    |
| Cyan printhead, C5055A                               | 1.375,00  |                         |  |  |          |  |          |   |          |  |          |   |          |   |          |  |          |  |          |  |                         |  |        |  |                         |                    |
| Magenta printhead, C5056A                            | 1.375,00  |                         |  |  |          |  |          |   |          |  |          |   |          |   |          |  |          |  |          |  |                         |  |        |  |                         |                    |
| Yellow printhead, C5057A                             | 1.375,00  |                         |  |  |          |  |          |   |          |  |          |   |          |   |          |  |          |  |          |  |                         |  |        |  |                         |                    |
| 16.  | <b>HP Designjet T795</b> , Ploter, u vlasništvu Naručitelja (Viadukt) | isporučena tinta/ glava | <table border="1"> <tr><td>Matte Black Designjet Ink Cartridge (130 ml), C9403A</td><td>580,00</td></tr> <tr><td>Photo Black Designjet Ink Cartridge (130 ml), C9370A</td><td>561,50</td></tr> <tr><td>Cyan Designjet Ink Cartridge (130 ml), C9371A</td><td>561,50</td></tr> <tr><td>Magenta Designjet Ink Cartridge (130 ml), C9372A</td><td>561,50</td></tr> <tr><td>Yellow Designjet Ink Cartridge (130 ml), C9373A</td><td>561,50</td></tr> <tr><td>Gray Designjet Ink Cartridge (130 ml), C9374A</td><td>561,50</td></tr> <tr><td>Matte Black Designjet Ink Cartridge (300 ml), CH575A</td><td>1.260,80</td></tr> <tr><td>Gray and Photo Black Designjet Printhead, C9380A</td><td>532,80</td></tr> <tr><td>Magenta and Cyan Designjet Printhead, C9383A</td><td>532,80</td></tr> <tr><td>Matte Black and Yellow Designjet Printhead, C9384A</td><td>532,80</td></tr> </table> | Matte Black Designjet Ink Cartridge (130 ml), C9403A | 580,00   | Photo Black Designjet Ink Cartridge (130 ml), C9370A | 561,50   | Cyan Designjet Ink Cartridge (130 ml), C9371A | 561,50   | Magenta Designjet Ink Cartridge (130 ml), C9372A | 561,50   | Yellow Designjet Ink Cartridge (130 ml), C9373A | 561,50   | Gray Designjet Ink Cartridge (130 ml), C9374A | 561,50   | Matte Black Designjet Ink Cartridge (300 ml), CH575A | 1.260,80 | Gray and Photo Black Designjet Printhead, C9380A | 532,80   | Magenta and Cyan Designjet Printhead, C9383A | 532,80                  | Matte Black and Yellow Designjet Printhead, C9384A | 532,80 |  | sukladno mj. izvještaju | varijabilni trošak |
| Matte Black Designjet Ink Cartridge (130 ml), C9403A | 580,00  |                         |  |  |          |  |          |   |          |  |          |   |          |   |          |  |          |  |          |  |                         |  |        |  |                         |                    |
| Photo Black Designjet Ink Cartridge (130 ml), C9370A | 561,50  |                         |  |  |          |  |          |   |          |  |          |   |          |   |          |  |          |  |          |  |                         |  |        |  |                         |                    |
| Cyan Designjet Ink Cartridge (130 ml), C9371A        | 561,50  |                         |  |  |          |  |          |   |          |  |          |   |          |   |          |  |          |  |          |  |                         |  |        |  |                         |                    |
| Magenta Designjet Ink Cartridge (130 ml), C9372A     | 561,50  |                         |  |  |          |  |          |   |          |  |          |   |          |   |          |  |          |  |          |  |                         |  |        |  |                         |                    |
| Yellow Designjet Ink Cartridge (130 ml), C9373A      | 561,50  |                         |  |  |          |  |          |   |          |  |          |   |          |   |          |  |          |  |          |  |                         |  |        |  |                         |                    |
| Gray Designjet Ink Cartridge (130 ml), C9374A        | 561,50  |                         |  |  |          |  |          |   |          |  |          |   |          |   |          |  |          |  |          |  |                         |  |        |  |                         |                    |
| Matte Black Designjet Ink Cartridge (300 ml), CH575A | 1.260,80  |                         |  |  |          |  |          |   |          |  |          |   |          |   |          |  |          |  |          |  |                         |  |        |  |                         |                    |
| Gray and Photo Black Designjet Printhead, C9380A     | 532,80  |                         |  |  |          |  |          |   |          |  |          |   |          |   |          |  |          |  |          |  |                         |  |        |  |                         |                    |
| Magenta and Cyan Designjet Printhead, C9383A         | 532,80  |                         |  |  |          |  |          |   |          |  |          |   |          |   |          |  |          |  |          |  |                         |  |        |  |                         |                    |
| Matte Black and Yellow Designjet Printhead, C9384A   | 532,80  |                         |  |  |          |  |          |   |          |  |          |   |          |   |          |  |          |  |          |  |                         |  |        |  |                         |                    |

Tablica 4: Cijena papira

| RB | Opis proizvoda  | Jedinica mjere       | Jedinična cijena (HRK) | Količine                | Ukupna mjesečna cijena (HRK) |
|----|---|----------------------|------------------------|-------------------------|------------------------------|
| 1. | <b>Nano Business</b><br>- papir B klase<br>Format: A4<br>Težina: 80g/m <sup>2</sup><br>Bjelina: 160 CIE (ISO-11475)<br>Prozirnost: 93% (ISO-2471)<br>Vlažnost: 4% (ISO-287)<br>Debljina: 107 µm               | Paket od 500 listova | <b>18,90</b>           | sukladno mj. izvještaju | varijabilni trošak           |
| 2. | <b>Nano Premium</b><br>- papir A klase<br>Format: A4<br>Težina: 80g/m <sup>2</sup><br>Bjelina: 168-174 CIE (ISO-11475)<br>Prozirnost: >92% (ISO-2471)<br>Vlažnost: 3.8-4.2% (ISO-287)<br>Debljina: 104-112 µm | Paket od 500 listova | <b>19,90</b>           | sukladno mj. izvještaju | varijabilni trošak           |

### 3. Ispostavljanje računa za usluge

Isporučitelj izdaje račun Naručitelju na mjesečnoj osnovi, na kraju mjeseca za usluge isporučene i konzumirane u tekućem mjesecu:

- sukladno cijenama i količinama navedenim u tablici, Tablica 1: Cijene rješenja za nadzor i kontrolu ispisa,
- sukladno cijenama i količinama navedenim u tablici, Tablica 2: Cijene usluge ispisnog mjesta,
- obračunu prema količinama ispisa u istom periodu i isporučenim tintama te ispisnih glava za plotere sukladno cijenama navedenim u tablici, Tablica 3: Cijene usluga ispisa,
- obračunu prema količinama isporučenog papira sukladno cijenama navedenim u tablici, Tablica 4: Cijena papira,
- te obračunu za eventualne dodatne usluge sukladno cijenama navedenim u tablici, Tablica 5: Cjenik dodatnih usluga.

**NAPOMENA:** Formati stranica veći od A4 se obračunavaju proporcionalno odnosu površina ispisanog formata papira prema formatu A4, a formati manji od A4 se obračunavaju kao A4.

Račun se izdaje u Hrvatskim kunama (HRK).

Račun dostiže na naplatu u roku 60 (šezdeset) dana od datuma izdavanja.

Navedene cijene ne uključuju porez na dodanu vrijednost koji se obračunava po stopi koja vrijedi na dan izdavanja svakog pojedinog računa.

### 4. Oспорavanja računa

Naručitelj ima pravo osporiti račun ili izvješće u roku od 7 (sedam) dana od primitka. U tome slučaju organizira se sastanak odgovarajućeg upravljačkog tijela (Operativna razina) u cilju razjašnjavanja spornih stavki računa.

### 5. Plaćanje računa

Naručitelj plaća račun u roku od 60 (šezdeset) dana od datuma kreiranja računa. Ukoliko Naručitelj ne plati račun u navedenom roku Isporučitelj zadržava pravo naplate zatezne kamate sukladno zakonu.

## 6. Cjenik dodatnih usluga

Isporučitelj osigurava mogućnost naručivanja Dodatnih usluga i za usluge van opsega, po cijenama definiranim u tablici Tablica 5: Cjenik dodatnih usluga.

Standardni radovi – odnose se na radove i aktivnosti vezane uz pisače i multifunkcijske uređaje.

Zahtjevni radovi – odnose se na radove i aktivnosti vezane uz poslužitelje, administraciju poslužitelja, podešavanje aplikativnog softvera, i sl.

Konzultantske usluge – odnose se na konzultantske usluge vezano uz cjelokupno ispisno rješenje.

Na temelju potpisanog radnog naloga od strane Naručitelja, kreiranog od strane Isporučitelja, izdat će se račun za dodatnu uslugu.

**Tablica 5: Cjenik dodatnih usluga**

| Naziv  | Cijena         |
|--|----------------|
| Radni sat Servisnog tehničara – Standardni radovi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pisači i multifunkcijski uređaji</li> <li>• Instalacija i integracija uređaja na Funkcionalnoj lokaciji</li> <li>• Omogućavanje usluge scann to email, scan to folder, fax</li> <li>• Edukacija korisnika (Standardna edukacija)</li> <li>• HBF usluge za uređaje koji nisu u opsegu</li> <li>• Preventivno održavanje (npr. zamjena kompleta za održavanje (Maintenance Kit) za uređaje izvan opsega</li> <li>• Isporuka na zahtjev privremenog zamjenskog uređaj izvan opsega usluga Tehničke podrške, na zahtjev Naručitelja)</li> <li>• LAN, fax/tel. linije, centrala, kablovi</li> <li>• Zamjena potrošnog materijala : papir za ispis, klamerice</li> </ul> | 266,50 HRK/sat |
| Radni sat Servisnog inženjera – Zahtjevni radovi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementacija sustava – poslužitelji</li> <li>• Konfiguracija sustava na poslužiteljima (npr. wja, PPC, APCpf, i sl.)</li> <li>• Edukacija korisnika (Napredna edukacija)</li> <li>• Daljinski nadzor i upravljanje udaljenim pristupom za sustav izvan opsega</li> <li>• Upravljanje ispisnim poslužiteljem</li> <li>• IMAC/D usluge</li> <li>• Sustav za nadzor i upravljanje uz autorizirani ispis dokumenta</li> </ul>   | 342,20 HRK/sat |
| Radni sat Tehničkog konzultanta- Konzultantske usluge <ul style="list-style-type: none"> <li>• Idejno rješenje</li> <li>• Tehnička dokumentacija</li> <li>• Optimizacija ispisne okoline</li> </ul>  | 570,30 HRK/sat |

## **PRILOG\_2**

**SPORAZUMI O RAZINI ISPORUKE USLUGA -SLA  
(Service Level Agreement)**

**Verzija 1.0**

**Ugovoru br: ATOS-MRT-15-020  
o isporuci MPS usluga**

## Sadržaj:

|          |   |    |
|----------|---|----|
| 1        | Uvod .....  | 3  |
| 2        | Popis definiranih Sporazuma o razini isporuke usluga .....  | 3  |
| 3        | Kontakt podaci .....  | 6  |
| 4        | Opis usluga .....   | 7  |
| 4.1      | Instalacija, integracija i održavanje na aplikativnoj razini sustava za upravljanje ispisnom okolinom ..... | 7  |
| 4.1.1    | Sustav za nadzor i upravljanje uz autorizirani ispis dokumenta (PPC) .....                                  | 7  |
| 4.1.2    | Nadzor uređaja softverskim rješenjem (APCpf) .....  | 7  |
| 4.2      | Roll-out - Instalacija i integracija uređaja u sustav na funkcionalnoj lokaciji .....                       | 8  |
| 4.3      | Testiranje sustava i puštanja u rad .....   | 9  |
| 4.4      | Papir za ispis .....  | 9  |
| 4.5      | Isporuka Ispisnih uložaka (Print tonera) .....  | 9  |
| 4.6      | Upravljanje promjenama .....  | 10 |
| 4.6.1    | Standardne promjene .....   | 10 |
| 4.6.2    | Normalne promjene .....   | 10 |
| 4.6.3    | Hitne promjene .....  | 10 |
| 4.7      | Korisnička dokumentacija .....  | 10 |
| 4.8      | Edukacija korisnika .....   | 10 |
| 4.9      | Dokumentacija za IT djelatnike .....  | 10 |
| 4.10     | Optimizacija ispisne okoline .....  | 11 |
| 4.11     | Usluga tehničke podrške .....   | 11 |
| 4.11.1   | Daljinski nadzor i upravljanje udaljenim pristupom .....  | 11 |
| 4.11.2   | Usluge podrške na Funkcionalnoj lokaciji Naručitelja: On-site Services (OSS) ...                            | 11 |
| 4.11.2.1 | HBF usluge (engl. Hardware Break Fix service) .....   | 11 |
| 4.11.2.2 | IMAC/D usluge .....   | 12 |
| 4.11.3   | Privremeno zamjenski uređaj .....   | 12 |
| 4.11.4   | Zamjena kompleta za održavanje (Maintenance kit-a) .....  | 12 |
| 4.11.5   | Popravlak plotera .....   | 13 |
| 4.12     | Povezane usluge .....   | 13 |
| 4.12.1   | Service Desk Isporučitelja – SPOC <sup>1</sup> .....  | 13 |
| 4.12.1.1 | Način prijave Servisnog poziva Isporučitelju .....  | 13 |
| 4.12.2   | Izveščivanje o intervencijama Tehničke podrške .....  | 14 |
| 4.12.3   | Upravljanje eskalacijama .....  | 14 |
| 5        | Usluge izvan opsega .....   | 14 |
| 6        | Dodatne usluge .....  | 14 |
| 7        | Servisno (Radno) vrijeme .....  | 14 |
| 8        | Definicije prioriteta Servisnih poziva .....  | 14 |
| 9        | Definicije .....  | 15 |
| 10       | Popis funkcionalnih lokacija .....  | 17 |
| 11       | Popis Ispisnih lokacija .....   | 18 |

## 1 Uvod

Ovaj Prilog detaljno opisuje elemente usluga za ispisna rješenja, u cilju točnijeg razumijevanja odgovornosti za pojedine dijelove procesa podrške Naručitelju, kako bi se njime mogle služiti obje ugovorne strane tijekom trajanja ugovora u operativnom izvršavanju odredbi Ugovora.

Svrha ovog dokumenta je definiranje razine isporuka usluga i ujedno služiti kao podsjetnik tijekom isporučivanja usluga djelatnicima Isporučitelja i Naručitelja.

## 2 Popis definiranih Sporazuma o razini isporuke usluga

Sporazumi o razini isporuke usluga nalaze se u ovom poglavlju i navedeni su tablici:

**Tablica 1: Popis SLA-ova**

| RB | Šifra usluge | Naziv usluge   |
|----|--------------|--|
| 1  | 2.1          | Sporazum o razini isporuke usluge (SLA) za uslugu: Upravljanje ispisno mjesto, s uređajem u vlasništvu Naručitelja/Isporučitelja uz autorizaciju ispisa. |
| 2  | 2.2          | Sporazum o razini isporuke usluge (SLA) za uslugu: Upravljanje ispisno mjesto, s ploterom u vlasništvu Naručitelja bez autorizacije ispisa.              |

Tablica 2: SLA 2.1

| SLA 2.1 |                              | Spozazum o razini isporuke usluge (SLA) za uslugu: Upravljanje ispisno mjesto, s uređajem u vlasništvu Naruđitelja/Isporuđitelja uz autorizaciju ispisa.   |  |                                    |   |                          |                      |     |  |
|---------|------------------------------|--|--|------------------------------------|---|--------------------------|----------------------|-----|--|
| 1.      | Opis usluge i nađin isporuke | Usluga Upravljanog Ispisnog mjesta, s uređajem u vlasništvu Naruđitelja ili Isporuđitelja obuhvaća usluge Isporuđitelja koje sadrže nadzor uređaja softverskim rješenjem, autorizaciju korisnika na uređaju, održavanje uređaja i pravovremenu isporuku Ispisnih uložaka i papira na lokaciju Naruđitelja. Upravljanje ispisno mjesto, s uređajem omogućava djelatnicima Naruđitelja-ispis, te kod MFU uređaja i kopiranje, skeniranje dokumenata na jednoj poziciji unutar Funkcionalne lokacije Naruđitelja. Usluga je bazirana na pisaču ili multifunkcijskom uređaju (MFU), gdje je omogućeno upravljanje uređajem s centralne lokacije udaljenim pristupom. U sklopu usluge uključeno je i održavanje uređaja (reaktivno i preventivno) u cilju omogućavanja neprekidnosti isporuke usluga. Naplata za usluge vrši se sukladno definiranim cijenama u cjeniku ugovora [Prilog 1]. |  |                                    |   |                          |                      |     |  |
| 2.      | Specifikacija opsega usluge  | U opsegu   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalacija, integracija i održavanje na aplikativnoj razini sustava za upravljanje ispisnom okolinom</li> <li>• Nadzor uređaja softverskim rješenjem (APCpf)</li> <li>• Uključivanje u sustav za nadzor uz autorizirani Ispis dokumenta (PPC)</li> <li>• Instalacija i Integracija uređaja u sustav, na Funkcionalnoj lokaciji</li> <li>• Testiranje sustava i puštanje u rad Ispisnog mjesta</li> <li>• Omogućavanje usluge scann to email, scan to folder, fax (za MFP)</li> <li>• Papir za ispis – Isporuka po narudžbi – Isporuka jednom mjesečno</li> <li>• Isporuka Ispisnog uložka (Print toner)</li> <li>• Edukacija korisnika</li> <li>• Dokumentacija za IT djelatnike Naruđitelja</li> <li>• Usluge Tehničke podrške</li> <li>• Service Desk-SPOC L1 (zaprimanje Servisnih poziva)</li> <li>• Daljinski nadzor i upravljanje udaljenim pristupom</li> <li>• HBF usluge na lokaciji Naruđitelja</li> <li>• Privremeno zamjenski uređaj u sklopu usluga Tehničke podrške za VID ispisna mjesta (SLA - Prioritet 3)</li> <li>• Zamjena kompleta za održavanje (Maintenance Kit-a)</li> <li>• Upravljanje promjenama</li> <li>• Redovno izvješćivanje o Isporuđenim uslugama</li> <li>• Izvješćivanje o intervencijama</li> <li>• Upravljanje eskalacijama</li> </ul> |                                    |   |                          |                      |     |  |
|         |                              | Izvan opsega   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• IMAC/D usluge</li> <li>• LAN, fax/tel. linije, centrala, kablovi</li> <li>• Klamerice</li> <li>• Upravljanje Ispisnim poslužiteljem</li> <li>• Projektni rad bilo koje vrste</li> <li>• IMAC/D-M usluge</li> </ul>  |                                    |   |                          |                      |     |  |
|         |                              | Opcije usluge  | • Promjene razine usluge Tehničke podrške  |                                    |   |                          |                      |     |  |
| 3.      | Nađin isporuke usluge        | Dostupnost usluge u vremenu  | 7x24   |                                    |   |                          |                      |     |  |
|         |                              | Nađin mjerenja   | Praćenje količine ispisa – APCpf sustavom Isporuka Ispisnih uložaka (tonera) na vrijeme i Usluge Tehničke podrške Izvršene na vrijeme prati se kroz Service Management alata Isporuđitelja.  |                                    |   |                          |                      |     |  |
|         |                              | Izvješćivanje  | Kreiranje mjesečnih izvještaja temeljem prikupljenih podatka kroz APCpf sustav o količini Ispisanih stranica u prethodnom mjesecu. KPU izvješće na temelju prijavljenim Servisnim pozivima kao izvještaj iz Service Management alata Isporuđitelja.  |                                    |   |                          |                      |     |  |
| 4.      | Tehnička podrška             | Prijava servisnih poziva   | Service Desk Isporuđitelja - SPOC  |                                    |   |                          |                      |     |  |
|         |                              | Standardni zahtjevi  | Dodavanje korisnika u PPC sustav i sl.-do 10 zahtjeva mjesečno.  |                                    |   |                          |                      |     |  |
|         |                              | Nestandardni zahtjevi  | Dodatna usluga (za zahtjeve navedene u Izvan opsega i ostalo)  |                                    |   |                          |                      |     |  |
|         |                              | Vrijeme ispunjenja standardnih zahtjeva  | Sukladno prioritetu 3  |                                    |   |                          |                      |     |  |
| 5.      | 5X8                          | SLA vrijeme upravljanja incidentima  |  |                                    |   |                          |                      | KPU |  |
|         |                              | Servisno vrijeme   | Prioritet  | Zaprimanje servisnih poziva        | Vrijeme reakcije                        | Vrijeme OSS intervencije | Vrijeme restauracije |     | Vrijeme konačnog zatvaranja Servisnog poziva |
|         |                              |  | Prio 1   | Telefon: 5x8<br>Web/email:<br>7x24 | 2 sata                                  | 4 sati                   | 6 sati               |     | 6 sati                                       |
|         |                              |  | Prio 2   |                                    | 2 sata                                  | 6 sati                   | 12 sati              |     | 12 sati                                      |
|         |                              |  | Prio 3   |                                    | 2 sata                                  | 4 sata                   | Sljedeći radni dan   |     | 15 dana                                      |
|         | Prio 4                       | 2 sata   | Sljedeći radni dan   |                                    | Standardni jamstveni uvjeti proizvođača |                          |                      |     |  |
|         |                              |  |  |                                    |   | 80%                      |                      |     |  |



### 3 Kontakt podaci

**Tablica 4: SPOC kontakt podaci**

| SPOC              | Funkcija          | tel.            | adresa e-pošte   |
|-------------------|-------------------|-----------------|--|
| Atos Service Desk | Atos Service Desk | +385 1 2867 111 | <a href="mailto:helpdesk.hr@atos.net">helpdesk.hr@atos.net</a> |
| Viadukt IT odjel  | Viadukt IT odjel  | +385 1 3032 729 | <a href="mailto:sergio@viadukt.hr">sergio@viadukt.hr</a>       |

**Tablica 5: Kontakt podaci upravljačkih razina**

| Upravljačka razina | Razina eskalacije        | Ime I Prezime   | tel./mob.                           | adresa e-pošte   |
|--------------------|--------------------------|-----------------|-------------------------------------|--|
| OPERATIVNA         | 1. razina (Isporučitelj) | Ranko Tkalčević | +385 1 2867 181<br>+385 91 2867 181 | <a href="mailto:ranko.tkalcevic@atos.net">ranko.tkalcevic@atos.net</a> |
|                    | 1. razina (Naručitelj)   | Sergio Petrović | +385 1 3032 729<br>+385 98 768 502  | <a href="mailto:sergio@viadukt.hr">sergio@viadukt.hr</a>               |
| TAKTIČKA           | 2. razina (Isporučitelj) | Marko Horvatić  | +385 1 2867 053<br>+385 91 2867 053 | <a href="mailto:marko.horvatic@atos.net">marko.horvatic@atos.net</a>   |
|                    | 2. razina (Naručitelj)   | Sergio Petrović | +385 1 3032 729<br>+385 98 768 502  | <a href="mailto:sergio@viadukt.hr">sergio@viadukt.hr</a>               |
| STRATEŠKA          | 3. razina (Isporučitelj) | Davor Horvatić  | +385 1 2867 087<br>+385 91 2867 087 | <a href="mailto:davor.horvatic@atos.net">davor.horvatic@atos.net</a>   |
|                    | 3. razina (Naručitelj)   | Sergio Petrović | +385 1 3032 729<br>+385 98 768 502  | <a href="mailto:sergio@viadukt.hr">sergio@viadukt.hr</a>               |

## 4 Opis usluga

Opisane usluge u ovom poglavlju definiraju pojedinu uslugu/ elemente usluga kako ju isporučuje, te na koji način njome upravlja, Isporučitelj.

### 4.1 Instalacija, integracija i održavanje na aplikativnoj razini sustava za upravljanje ispisnom okolinom

Usluga podrazumijeva izgradnju, upravljanje i održavanja IT sustava, na aplikativnom nivou na infrastrukturi Naručitelja. Tijekom faze instalacije i integracije sustava za nadzor i upravljanje ispisne okoline Naručitelj i Isporučitelj će se pridržavati zaduženja navedenih u tablici Tablica 6: Zadaci i raspodjela odgovornosti (PPC, APCpf).

**Tablica 6: Zadaci i raspodjela odgovornosti (PPC, APCpf)**

| RB | Zadatak  | Isporučitelj | Naručitelj |
|----|--|--------------|------------|
| 1. | Priprema virtualiziranih poslužitelja s OS-om te održavanje sustava do aplikativne razine sustava  |              | x          |
| 2. | Instalacija, konfiguracija, integracija te održavanje sustava za upravljanje ispisne okoline na aplikativnoj razini tijekom trajanja ugovora | x            |            |
| 3. | Kreiranje sigurnosnih kopija (Backup) sustava, upravljanje i restauracija sustava u slučaju potrebe  |              | x          |
| 4. | Definirati i zatražiti sve potrebne vjerodajnice potrebne za isporuku usluga (npr, AD kor. računi, VPN pristup)                              | x            |            |
| 5. | Kreirati potrebne vjerodajnice i dati ih na korištenju Isporučitelju sukladno Naručiteljevim sigurnosnim politikama.                         |              | x          |

#### 4.1.1 Sustav za nadzor i upravljanje uz autorizirani ispis dokumenta (PPC)

Sustav se sastoji se od poslužiteljske aplikacije koja omogućava u realnom vremenu nadzor i izvještavanje o korištenju pisača i multifunkcijskih uređaja. Kroz sustav implementirana je usluga koja omogućava krajnjem korisniku ispis na bilo kojem uređaju, koji su unutar sustava, uz prethodnu autorizaciju identifikacijskim pin-om čime se omogućava povjerljivi ispis dokumenta krajnjeg korisnika.

Izveštaji o korištenju uređaja sadržavaju detaljne podatke, kao što su vrijeme ispisa, ime krajnjeg korisnika usluge ispisa, ukupni broj ispisanih stranica i ostalih atributa kao što su format papira ili ispis u boji, dok formati samih izvještaja (html, CSV, Excel, itd.) omogućavaju detaljniju i dublju daljnju analizu ispisa i troškova ispisa.

Izvan opsega ugovora su usluge definiranja i implementacije politike ispisa, kao i upravljanje uređajima koji nisu spojeni na lokalnu mrežu Naručitelja (lokalno spojeni uređaji).

#### 4.1.2 Nadzor uređaja softverskim rješenjem (APCpf)

Podaci i informacije koje su sakupljene putem uporabe softverskog rješenja APCpf (Atos Print Cloud Print Fleet) bit će dostupni u svrhu informiranja. Nikakvi podaci i informacije koje su vezane uz identificirane pojedince ili pojedince koji se ne mogu odrediti, neće se sakupljati putem PF-a. Statistički i tehnički podaci i informacije sakupljene putem uporabe PF-a bit će korišteni i pohranjivani isključivo prema potrebi u svrhu davanja usluge nadzora uređaja. Naručitelj će isključivo biti odgovoran koristiti takve podatke potpuno u skladu s važećim zakonima i odredbama o zaštiti privatnosti. Osim ako je drugačije izričito dogovoreno, bilo kakvi osobni podaci koje Naručitelj otkrije Isporučitelju, Isporučitelj može koristiti u skladu s tada važećom Isporučiteljevom politikom o zaštiti privatnost i važećim hrvatskim propisima o zaštiti osobnih podataka radi uređivanja odnosa između Naručitelja i Isporučitelja i kako bi se Naručitelju dale informacije o Isporučiteljevim proizvodima, uslugama i programima.

Naručitelj pristaje da Isporučitelj podesi uređaje kako bi automatski putem „https“ protokola i PFDCa-a (Print Fleet Data Connection Agent) slali podatke o usluzi Isporučiteljevom centru za podršku korisnicima. Takvo podešavanje će se izvršiti pri instalaciji uređaja.

“Podaci o usluzi” uključuju informacije o konfiguraciji uređaja, informacije o potrošnji, brojače korištenja, informacije o preventivnom održavanju, zapise o događajima (dnevnik događaja, engl. event logs) i slične podatke.

U cilju omogućavanja transparentnosti i pregleda podataka o usluzi koje Isporučitelj prikuplja, Naručitelju će biti, na zahtjev, omogućeno da može direktnim pristupom na PF vršiti nadzor nad prikupljenim podacima.

#### 4.2 Roll-out - Instalacija i integracija uređaja u sustav na funkcionalnoj lokaciji

Isporučka uređaja na ispisna mjesta izvršava se sukladno zahtjevima od strane Naručitelja, sukladno vremenskom planu u zajednički dogovorenim rokovima, od strane Isporučitelja.

Tijekom isporuke uređaja na Funkcionalne lokacije Naručitelj i Isporučitelj će se pridržavati zaduženja navedenih u tablici Tablica 7: Zadaci i raspodjela odgovornost (Roll-out).

**Tablica 7: Zadaci i raspodjela odgovornost (Roll-out)**

| RB  | Zadatak   | Isporučitelj | Naručitelj |
|-----|---|--------------|------------|
| 6.  | Inventura isporučених uređaja i dokumentiranje stanja   | x            |            |
| 7.  | Uklanjanje ambalažnog materijala i odlaganje na Funkcionalnoj lokaciji Naručitelja, na mjesto koje odredi Naručitelj  | x            |            |
| 8.  | Postavljanje uređaja na ispisno mjesto unutar Funkcionalne lokacije   | x            |            |
| 9.  | Izvršavanje procedura inicijalizacije te elektronske i mehaničke prilagodbe prema potrebi   | x            |            |
| 10. | Instalacija dodatka za isporučene uređaje (Accessories) i postavljanje oznaka ispisnog mjesta/ uređaja  | x            |            |
| 11. | Izvršavanje svih potrebnih popravaka na uređajima i dovođenje uređaja u Funkcionalno stanje sukladno jamstvenim uvjetima proizvođača ili kao dodatnu uslugu   | x            |            |
| 12. | Osigurati dovoljan broj strujnih priključaka za napajanje (220V), Gradska mreža, sukladno specifikaciji pojedinog ispisnog mjesta   |              | x          |
| 13. | Osigurati dovoljan broj IP adresa prema specifikaciji ispisnih mjesta (jedna ili dvije IP adrese po uređaju ovisno o teh. rješenju)   |              | x          |
| 14. | Konfiguracija mrežnih postavki na uređajima sukladno definiranim parametrima  | x            |            |
| 15. | Spajanje uređaja na mrežu i u napajanje, LAN i Fax prespojeni kablove osigurava Isporučitelj<br>(Naručitelj treba osigurati jedan LAN priključak, ukoliko je potrebno više LAN priključaka Isporučitelj će obavijestiti Naručitelja o tome)   | x            |            |
| 16. | Dodavanje u sustav za autorizirani ispis (PPC), podešavanje postavki sustava za siguran ispis (koja omogućava krajnjem korisniku ispis na bilo kojem uređaju, koji su unutar sustava, uz prethodnu autorizaciju identifikacijskom karticom ili pinom) na za to unaprijed dogovorene uređaje | x            |            |
| 17. | Dodavanje uređaja u sustav za nadzor (APCpf), podešavanje postavki sustava za nadzor uređaja  | x            |            |
| 18. | Instaliranje i podešavanje upravljačkih programa na za to predviđeno poslužiteljsko računalo, koje će Naručitelj unaprijed pripremiti za tu namjenu   | x            |            |
| 19. | Podešavanje postavki FAX-a na uređajima na koji će se koristiti slanje i primanje FAX poruka  | x            |            |
| 20. | Podešavanje postavki e-pošte na uređajima koji će se koristiti za slanje dokumenata e-poštom  | x            |            |
| 21. | Podešavanje postavki na uređajima za skeniranje u mreži (engl. Scan to folder, Scan to e-mail)  | x            |            |
| 22. | Provjera funkcionalnosti uređaja preko standardnog testa ispisa, skeniranja, kopiranja, slanja fax poruke   | x            |            |
| 23. | Upoznavanje operatora s opremom i procedurama za svakodnevnu brigu  | x            |            |
| 24. | Ažuriranje i upravljanje s upravljačkim programima na poslužitelju (engl. drivers, print ques)  |              | x          |
| 25. | Pripremiti telefonske linije za multifunkcijske uređaje na kojima će se koristiti FAX funkcija, te omogućiti spajanje uređaja na ispisnom mjestu  |              | x          |
| 26. | Osigurati dostupnost i podršku projektu od strane Sistem  |              | x          |

| RB  | Zadatak  | Isporučitelj | Naručitelj |
|-----|--|--------------|------------|
|     | Administratora   |              |            |
| 27. | Dostupnost poslužitelja e-pošte (SMTP) ukoliko se zahtijeva mogućnost slanja digitalnim putem (Scan to e-mail) |              | x          |
| 28. | Definirati adresu e-pošte koja će se koristiti kao adresa pošiljaoca pri slanju poruka e-pošte pomoću uređaja  |              | x          |
| 29. | Pripremiti i prosljediti sve ostale potrebne informacije za omogućavanje željenih funkcionalnosti uređaja      |              | x          |

### 4.3 Testiranje sustava i puštanja u rad

Nakon isporuke svih uređaja predviđenih početnom listom uređaja, ili svakog pojedinog dodatno naručenog uređaja, instalacije na ispisno mjesto i integracije u sustav sukladno ugovornim obvezama, vrši se završno testiranje i uređaji se puštaju u rad. Naručitelj i Isporučitelj potpisuju zapisnik o primopredaji, a Isporučitelj je obavezan pripremiti dokument i dati ga na uvid i potpis Naručitelju.

### 4.4 Papir za ispis

Prilikom kreiranja redovitih mjesečnih izvještaja i računa za usluge, od strane Isporučitelja, za svaku funkcionalnu lokaciju biti će specificirana količina potrošenih listova papira s preporukom količina papira koju je Naručitelj dužan naručiti prije isporuke.

Isporučitelj će isporuke papira će se raditi jednom mjesečno sukladno Naručiteljevoj narudžbi i specifikaciji količina isporuke po pojedinoj funkcionalnoj lokaciji.

Naručitelj, tj. definirana kontakt osoba za preuzimanje isporuke papira svojim potpisom i čitko upisanim imenom i prezimenom, ukoliko nije ili je netočno navedeno, na otpremnici potvrđuje preuzimanje pošiljke.

### 4.5 Isporuka Ispisnih uložaka (Print tonera)

Isporučitelj će u sklopu usluge isporuke Ispisnih uložaka na lokaciju Naručitelja isporučivati pravovremeno ispisne uloške u cilju omogućavanja neprekidnosti usluge. Svaki zasebni ispisni uložak unutar pošiljke biti će označen na način kako bi se osiguralo jednoznačna identifikacija za koji uređaj je ispisni uložak isporučen i u koji uređaj mora biti ugrađen.

Naručitelj, tj. definirana kontakt osoba za preuzimanje isporuke papira svojim potpisom i čitko upisanim imenom i prezimenom, ukoliko nije ili je netočno navedeno, na otpremnici potvrđuje preuzimanje pošiljke.

Za uređaje koji su nadzirani pomoću APCpf sustava narudžba ispisnih uložaka obavlja se automatski kada količina tonera padne ispod granične količine.

Pravovremena isporuka ispisnih uložaka na lokaciju podrazumijeva isporuku prije, i nekoliko dana unaprijed, nego li se potroši toner u ugrađenom ispisnom ulošku u uređaj. **Naručitelj je obavezan voditi računa da se zamjena ispisnog uložka izvrši tek kada se u potpunosti potroši toner u ugrađenom ispisnom ulošku.**

U suprotnom ukoliko Naručitelj zamijeni ispisni uložak prije vremena, što znači da je u zamijenjenom ispisnom ulošku preostalo tonera (više od 0%), Isporučitelj će obračunati preostali postotak tonera kao količinu mogućeg ispisa ispisanih stranica (kapacitet ispisnog uložka, koji je definiran za standardni uredski ispis, pomnožen s preostalim postotkom tonera u ispisnom ulošku) i Naručitelju zaračunati kao Dodatnu uslugu, sukladno članku 5. [Dodatne usluge] Ugovora, i to u slučaju da na dnevnom izvještaju količina ispisanih stranica ne odgovara potrošnji zabilježene količine potrošenog tonera.

Za uređaje koje nije moguće nadzirati putem APCpf sustava, npr. uređaji nisu spojeni na LAN, ispisni ulošci će se naručivati slanjem Servisnog poziva na Service Desk Isporučitelja.

Naručitelj će o nedostacima isporuke, ukoliko postoje oštećenja koja mogu utjecati na ispravnost ispisnoga uložka ili sl., obavijestiti Isporučitelja unutar dva radna dana od izvršene isporuke.

#### **4.6 Upravljanje promjenama**

U sklopu upravljanja promjenama, nakon prvobitne implementacije uređaja Naručitelj može zatražiti premještanje pojedinih uređaja. Naručitelj podnosi zahtjev za premještanjem uređaja slanjem Servisnog poziva Isporučitelju na Service Desk Isporučitelja.

##### **4.6.1 Standardne promjene**

Standardni zahtjevi u sklopu upravljanja promjena odnose se na unaprijed odobrene promjene, od strane Isporučitelja, koje Naručitelj zatraži, npr. ažuriranje baza podataka krajnjih korisnika vezano za autorizaciju ispisa. Ukoliko Naručitelj zatraži dodavanje novog korisnika u sustav kako bi mu se omogućio autorizirani ispis, Isporučitelj će u sklopu upravljanja promjenama ažurirati baze i podatke kako bi se novom djelatniku ili po potrebi omogućio ispis i korištenje ostalih usluga na uređajima. Standardne promjene se ne naplaćuju, već su količinski ograničene brojem zahtjeva u vremenskom periodu. Vremenski period i ograničenje su navedeni u Sporazumu za pojedinu uslugu (SLA) u tablici [Tablica 2: SLA 2.1] pod rednim brojem 4. [Tehnička podrška/Standardni zahtjevi].

##### **4.6.2 Normalne promjene**

Nakon obrade zahtjeva i definiranja cijene za provedbu zahtjeva za promjenom, Isporučitelj će poslati ponudu za IMAC/D kao dodatnu uslugu Isporučitelju ukoliko usluga nije u opsegu ugovora.

Nakon odobrenja ponude i narudžbe od strane Naručitelja Isporučitelj će:

- Pre-konfigurirati uređaje u skladu sa potrebama na novoj lokaciji,
- Izvršiti koordinaciju fizičkog premještanja Uređaja na novu lokaciju,
- Naplatiti Naručitelju troškove koji su određeni u potpisanom nalogu za promjenu.

Premještanje uređaja isključivo obavlja Isporučitelj u suradnji sa Naručiteljem. Isporučitelj će izvršiti provjeru funkcioniranja uređaja putem standardnog testa ispisa, te će obavijestiti Naručitelja o izvršenju promjene. U slučaju kvarova nastalih tijekom promjene, kvarovi će se rješavati sukladno opsegu ugovora i putem standardne procedure tehničke podrške.

Naručitelj može samostalno izvršiti premještanje uređaja pod uvjetom da unaprijed pošalje Isporučitelju obavijest o premještanju uređaja te uz odobrenje Isporučitelja (na operativnoj razini).

##### **4.6.3 Hitne promjene**

U slučaju hitnih promjena, sukladno dogovoru na odgovarajućoj upravljačkoj razini, promjena se provodi te se naknadno dokumentira i komercijalno obrađuje.

#### **4.7 Korisnička dokumentacija**

Svaki uređaj koji je predmet glavnog ugovora isporučuje se s odgovarajućom korisničkom dokumentacijom. Za multifunkcijske uređaje moguće je na vidljiva mjesta na lokacije uređaja postaviti plakate sa skraćenim opisom uporabe najvažnijih funkcija. Ukoliko Naručitelj odobri postavljanje plakata, Isporučitelj će postaviti plakate na kojem će upute biti napisane na hrvatskom jeziku.

#### **4.8 Edukacija korisnika**

Prema potrebi i zahtjevu Naručitelja, Isporučitelj će izvršiti edukaciju korisnika za korištenje uređaja i cjelokupnog ispisnog sustava, u trajanju do 15 (petnaest) minuta, prilikom puštanja u pogon svakog pojedinog uređaja i to za grupu korisnika koji će isti koristiti.

Naručitelj mora o vremenu edukacije na vrijeme obavijestiti krajnje korisnike te osigurati njihovu prisutnost na lokaciji uređaja neposredno nakon obavljene instalacije i puštanja u pogon.

Ukoliko je potrebno Naručitelj može naručiti dodatnu edukaciju krajnjih korisnika kao dodatnu uslugu.

#### **4.9 Dokumentacija za IT djelatnike**

Prema potrebi i zahtjevu Naručitelja, Isporučitelj će isporučiti korisničku dokumentaciju s uputama za osnovne elemente usluge kao što su upute za instalaciju i ažuriranje pokretačkih programa unutar sustava.

Ukoliko je potrebno Naručitelj može naručiti dodatnu edukaciju IT djelatnika kao dodatnu uslugu.

#### **4.10 Optimizacija ispisne okoline**

Isporučitelj će u suradnji s Naručiiteljem tijekom trajanja Ugovora raditi redovito godišnje izvještavanje, te davati prijedloge optimizacije ispisne okoline u svrhu dodatnog optimiziranja troškova ispisa u skladu sa promjenama poslovnih procesa i potreba korisnika tijekom trajanja ugovora.

#### **4.11 Usluga tehničke podrške**

Isporučitelj će osigurati potrebnu tehničku podršku za opremu na lokaciji Naručiitelja, u sklopu SLA za dio HW rješenja koje se odnosi na ispisnu opremu te opremu za digitalno slanje dokumenata.

Naručiitelj se obvezuje provesti programe auto-testiranja sistema i otklanjanje kvarova zaglavljenih ispisanih stranica (paper jam). Smetnje koje nije u mogućnosti samostalno otkloniti Naručiitelj je obavezan prijaviti Service Desk-u Isporučitelja, kao i sve promjene nastale nakon prijave Servisnog poziva.

##### **4.11.1 Daljinski nadzor i upravljanje udaljenim pristupom**

Isporučitelj će u sklopu upravljanja servisnim pozivima, ili nadzora sustava, vršiti intervencije udaljenim pristupom (npr. „Remote Desktop“ ili „SSH-Secured Shell“ protokoli). Udaljenim pristupom se vrši nadzor PPC i APCof sustava te uređaja na ispisnim mjestima.

Spajanje na Naručiiteljevu mrežu omogućeno je stalno te Isporučitelj prema potrebi koristi pristup mreži sukladno sigurnosnim politikama Naručiitelja.

Naručiitelj može bilo kada ukinuti udaljeni pristup Isporučitelju. U tom slučaju naručiitelj mora obavijestiti Isporučitelja te definirana SLA vremena ne vrijede do ponovne uspostave udaljenog pristupa.

##### **4.11.2 Usluge podrške na Funkcionalnoj lokaciji Naručiitelja: On-site Services (OSS)**

Servisni poziv koji ne može biti riješen udaljenim pristupom, od strane prvog i drugog nivo-a podrške, ili u slučaju da Korisnik ili Naručiitelj zahtjeva intervenciju na lokaciji, Isporučitelj upućuje teh./ineženjera na Funkcionalnu lokaciju gdje će usluge biti isporučene.

Usluga se isporučuje na Funkcionalnim lokacijama, lokacijama Naručiitelja, koje su u opsegu Ugovora i navedene su u poglavlju 10 [Popis funkcionalnih lokacija].

U sklopu intervencije na lokaciji Korisnika Naručiitelj može naručiti Isporuku slijedećih usluga:

- Hardware Break Fix service (HBF usluge);
- IMAC/D usluge.

###### **4.11.2.1 HBF usluge (engl. Hardware Break Fix service)**

„Hardware Break Fix service“ je jedna od standardiziranih usluga unutar Atos servisnog portfelja, te u cilju izbjegavanja nesporazuma, u ovome dokumentu će se koristiti naziv usluge kako je naveden.

U sklopu usluge upravljanja incidentima, cilj isporuke HBF usluga je najbrže moguće otkloniti smetnju i ponovo uspostaviti sposobnost sustava za isporuku usluga koje koriste krajnji korisnici.

Usluga pokriva rješavanje incidenata koji se javljaju kao posljedica greške na hardveru, softveru ili unutar konfiguracije, a koje se ne mogu riješiti udaljenim pristupom. Isporuka usluga se sastoji od analize i dijagnostike, popravka i oporavka pokvarene opreme.

Isporučitelj vrši popravak zamjenom neispravne komponente s rezervnim dijelom. Nakon uspješnog popravka, te nakon podešavanja konfiguracije (podešavanje parametara kako bi uređaj bio dostupan putem lokalne mreže LAN), teh./inženjer Isporučitelja udaljenim pristupom preuzima nastavak rješavanja incidenta udaljenim pristupom gdje teh./inženjer Izvršitelja asistira i po potrebi daje podršku na lokaciji korisnika tijekom oporavka sustava.

Ukoliko se ustanovi da je incident, tj. neispravnost uzrokovana od Naručiitelja ili treće strane (npr. klamerice na papiru, fizičko oštećenje, korištenje nepropisnih folija za ispis ili sve što nije u skladu s preporukom proizvođača) izvršen popravak će se smatrati Dodatnom uslugom te će biti obračunat zasebno a račun ispostavljen Naručiitelju.

U slučaju kompleksnijeg kvara (kada HBF uslugu nije moguće odraditi na funkcionalnoj lokaciji), zbog hitnosti popravka, ili na zahtjev Naručiitelja Isporučitelj može privremeno isporučiti zamjenski uređaj kao uslugu u opsegu ugovora ili kao dodatnu uslugu. Isporučitelj preuzima neispravni uređaj, transportira u Servis Isporučitelja na popravak.

#### 4.11.2.2 IMAC/D usluge

IMAC/D je skraćenica sa engl. jezika od Installation, Moves, Adds, Changes / Disposal koja označava grupu usluga koje se odnose na instalacije opreme, seljenje, nadogradnju, promjene opreme ili na opremi, te kao dodatno i zbrinjavanje opreme na kraju životnog ciklusa, kako je navedeno u tablici [Tablica 8: Definicije IMAC/D usluga s primjerima].

**Tablica 8: Definicije IMAC/D usluga s primjerima**

| RB | Kratika | Značenje (engl.) | Opis i primjeri   |
|----|---------|------------------|---|
| 1  | I       | Installation     | Instalacija - Instalacija Hardvera ili Softverskih komponenti<br>Npr. instalacija novog pisača na lokaciji, instalacija softvera, itd.  |
| 2  | M       | Move             | Seljenje opreme na lokacije Naručenika koje nisu navedene u listi funkcionalnih lokacija ili između funkcionalnih lokacija (lok. Korisnika). je izvan opsega i može se naručiti kao dodatna usluga.             |
| 3  | A       | Add              | Dodavanje - Dodavanje hardverskih ili softverskih nadogradnji, kao i promjena u konfiguraciji.<br>Npr. ugradnja dodatnih ladica za papir na pisač, ugradnja fax modula, dodavanje radne memorije, i sl.         |
| 4  | C       | Change           | Promjena - U slučaju promjene na hardveru, ili zamjena softvera u svrhu ažuriranja ili funkcionalne promjene na zahtjev Naručenika.   |
| 5  | D       | Disposal         | Zbrinjavanje - Demontaža/deinstalacija komponenti ili uređaja, ili deinstalacija softvera, te zbrinjavanje.<br>Npr. demontaža, pakiranje i preuzimanje pisača sa lokacije te slanje Naručeniku na zbrinjavanje. |

Ovisno o definiranim razinama usluga IMAC/D usluge su uključene u opseg ugovora ili ukoliko nisu mogu se dodatno naručiti kroz proces upravljanja promjenama ili kao dodatna usluga.

#### 4.11.3 Privremeno zamjenski uređaj

Isporučitelj će u slučaju kvara i na zahtjev Naručenika, za unaprijed određene uređaje (VID) privremeno zamijeniti uređaj istim ili odgovarajućim modelom uređaja sa istim funkcijama, čime se omogućava neprekinutost isporuke usluge.

Isporučitelj može prema vlastitom nahođenju privremeno zamijeniti neispravni uređaj, za kojeg nije definirana usluga privremeno zamjenskog uređaja u slučaju kvara, kao dodatnu uslugu.

U slučaju incidenta na ispisnim mjestima s VID<sup>[1]</sup> oznakom, uzrokovanih kvarom na uređaju, Isporučitelj će isporučiti privremeno zamjenski uređaj kako bi čim prije doveo ispisnu lokaciju u operativno funkcionalno stanje. Ispisani dokumenti na privremenom zamjenskom uređaju se pribrajaju ukupnom ispisu na tom ispisnom mjestu dok se korištenje zamjenskog uređaja ne naplaćuje posebno.

#### 4.11.4 Zamjena kompleta za održavanje (Maintenance kit-a)

U sklopu preventivnog održavanja, za uređaje za koje proizvođač propisuje takvu vrstu održavanja, Isporučitelj će isporučiti odgovarajuće komplete za održavanje.

Redovito održavanje uređaja inicirati će Isporučitelj na osnovu podataka o istrošenosti dijelova uređaja iz daljinskog nadzora uređaja (APCpf sustav). Razina usluge za zamjenu kompleta za održavanje određuje se za svaki uređaj posebno.

Sukladno izvještajima, ukoliko vrijednosti potrošivog materijala padnu ispod definirane razine, Isporučitelj generira radni nalog za intervenciju. Intervencija obuhvaća izlazak tehničara na lokaciju uz prethodnu najavu Naručeniku, zamjenu kompleta za održavanje na lokaciji Naručenika, testiranje i stavljanje u pogon servisiranog uređaja.

<sup>1</sup> VID - engl. Very Important Device

U slučaju da Isporučitelj nije u mogućnosti izvršiti redovni servis na lokaciji isti će izvršiti u servisu na lokaciji Isporučitelja. U tome slučaju potrebno je dobiti odobrenje na Operativnoj ili višoj upravljačkoj razini.

#### **4.11.5 Popravak plotera**

Ploteri spadaju u posebnu kategoriju uređaja, stoga se isporuka usluga tehničke podrške isporučuje na drugačiji način nego za ostale uređaje u floti. Ploteri su VID uređaji i rješavaju se po prioritetu razine 3.

U uslugu je uključeno preventivno održavanje kako bi se osigurala dostupnost usluge.

U slučaju kvara na ploteru Isporučitelj će isporučiti privremeno zamjenski uređaj, kao zaobilazno rješenje, te kako bi se omogućila kontinuirana isporuka usluga.

Neispravan ploter se preuzima sa lokacije Naručitelja te nakon inicijalne dijagnostike Isporučitelj je dužan poslati ponudu za popravak plotera. Naručitelj naručuje popravak kao dodatnu uslugu, slanjem narudžbenice sukladno odluci temeljenoj na ponudi za popravak.

Tijekom vremenskog perioda gdje je ploter u vlasništvu Naručitelja u kvaru, Naručitelj koristi zamjenski ploter na uobičajeni način.

U slučaju kvara više od jednog plotera u istom vremenskom periodu, smatrati će se da je nastupilo radno preopterećenje i u tome slučaju SLA odredbe ne vrijede. Naručitelj i Isporučitelj će na Operativnoj razini dogovoriti način i vremenski plan rješavanja takvih incidenta.

#### **4.12 Povezane usluge**

Povezane usluge Izvršitelj isporučuje u sklopu ugovornih usluga, gdje su povezane usluge temelj za isporuku podržanih usluga, već su ovdje opisane kako bi se uskladila očekivanja ugovornih strana i dodatno se ne naplaćuju.

##### **4.12.1 Service Desk Isporučitelja – SPOC<sup>[2]</sup>**

Kontakt informacije SPOC-a su navedene u poglavlju 3 [Kontakt podaci], Tablica 4:SPOC kontakt podaci.

Na navedene kontakt informacije, sukladno poglavlju 4.12.1.1 [Način prijave Servisnog poziva Isporučitelju] Naručitelj će prijavljivati Servisne pozive u elektronički pisanom obliku, ili telefonom, između Isporučitelja i Naručitelja na propisani, obostrano odobren način.

Nakon zaprimanja Servisnog poziva od strane Naručitelja, Isporučitelj će sukladno definiranoj razini isporuke usluga pokrenuti aktivnosti za isporuku usluga podrške.

Sva standardna komunikacija će se odvijati putem jedinstvene točke za kontakt tj. SPOC-a, Service Desk-a Isporučitelja.

##### **4.12.1.1 Način prijave Servisnog poziva Isporučitelju**

Naručitelj je dužan prijaviti svaki zahtjev na definirani način i dostaviti Izvršitelju sve dobivene podatke vezano uz pojedini Servisni poziv kako bi se Izvršitelju omogućio što bolji uvid u problem.

Naručitelj će Isporučitelju slati Servisne pozive elektronskom poštom sa slijedećim obaveznim informacijama:

- Informacije o uređaju:
  - Ime uređaja, ili serijski broj uređaja, ili ugovorna oznaka uređaja kako bi se jednoznačno moglo utvrditi o kojem se uređaju radi.
- Opis zahtjeva:
  - Opis smetnji na koji način se smetnja manifestira, bez dijagnostike
  - Opis tražene promjene
- Ime i prezime osobe koja prijavljuje Servisni poziv i br. telefona/mobitela
- Ime i prezime, broj tel/mob. kontakt osobe tijekom intervencije
- Adresa lokacije na kojoj se nalazi uređaj ili navesti Funkcionalnu lokaciju

Ukoliko zbog nepredvidivih razloga Naručitelj ne može uputiti prijavu incidenta/problema putem elektronske pošte, Naručitelj će Isporučitelju prijaviti incident ili problem telefonom i navesti sve potrebne podatke.

<sup>2</sup> SPOC - engl. Single Point Of Contact

#### 4.12.2 Izvješćivanje o intervencijama Tehničke podrške

Nakon svake intervencije Izvršitelj će obavijestiti Naručiitelja, na kontakt informacije definiranog od strane Naručiitelja (SPOC Naručiitelja), o otklanjanju uočenih smetnji.

#### 4.12.3 Upravljanje eskalacijama

Svrha procesa upravljanja eskalacijama je osigurati da se neriješene servisne pozive dovede na odgovarajuću razinu stručnosti, te da se skrene pozornost na određeni slučaj. To se odnosi na zahtjeve koji nisu riješeni u dogovorenom periodu tj. unutar definiranih SLA vremena, tj. kada istekne vremenski rok za restauraciju usluge.

Ukoliko do toga dođe, Naručiitelj može eskalirati takve slučajeve na Voditelja projekta Isporučiitelja, koji će sukladno Ugovoru preuzeti vlasništvo na neriješenim slučajevima i učiniti sve kako bi se slučaj riješio u najkraćem vremenu.

U slučaju da se tijekom isporuke usluga Isporučiitelja na Funkcionalnoj lokaciji pojave problemi, koje nije moguće riješiti bez dodatnih uputa ili odobrenja od strane voditelja Naručiitelja i po potrebi voditelja Isporučiitelja, Isporučiitelj pokreće proces eskalacije prema Naručiitelju sukladno načinu komunikacije tijekom eskalacije na više razine.

Kontakt informacije osoba upravljačkih i eskalacijskih razina su navedene u poglavlju 3 [Kontakt podaci], u tablici - Tablica 4: SPOC kontakt podaci.

### 5 Usluge izvan opsega

Usluge izvan opsega smatraju se radovi na sustavima ili dijelovima sustava koji nisu u opsegu ovog Ugovora, za koje Isporučiitelj niti nema ovlasti vršiti bilo kakve preinake ili određena opcija nije odabrana kao usluga od strane Naručiitelja tijekom sklapanja Ugovora.

To se odnosi npr. na bilo kakve radove na LAN-u (lokalnoj mreži) Naručiitelja, telefonskim linijama ili telefonskoj centrali, podešavanje postavki sustava ili upravljačkih programa na radnim stanicama (klijentska računala) i poslužiteljima, radovi na gradskoj naponskoj mreži Naručiitelja.

Ukoliko za određene aktivnosti Isporučiitelj posjeduje potrebne kompetencije, Naručiitelj može zatražiti isporuku usluga koje su izvan opsega kao dodatnu uslugu.

### 6 Dodatne usluge

Isporučiitelj mora unaprijed upozoriti Naručiitelja na postojanje dodatne usluge, koju Naručiitelj mora pisano zatražiti, te naručiti slanjem narudžbenice.

Narudžbe se mogu dostaviti putem elektroničke razmjene podataka pod uvjetom da je to prethodno izričito pisanim putem ugovoreno između Naručiitelja i Izvršitelja.

### 7 Servisno (Radno) vrijeme

Servisno radno vrijeme definira tijekom kojeg termina tokom dana se isporučuju usluge. U ovom Ugovoru definirana su tri različita servisna vremena kako je definirano u tablici [Tablica 9: Definicije Servisnog vremena].

Tablica 9: Definicije Servisnog vremena

| RB | Kratice | Opis   |
|----|---------|--|
| 1. | 5x8     | Od ponedjeljka do petka, osam sati na dan (od 8:00 do 16:00 sati), pet dana u tjednu. Vikendi (Subota i nedjelja) i državni praznici RH su isključeni. |
| 5. | 7x24    | Non-stop, od ponedjeljaka do nedjelje, u vremenu od 00:00 do 24:00 sati. Državni praznici RH su uključeni.   |

### 8 Definicije prioriteta Servisnih poziva

Prioritet svakog pojedinog Servisnog poziva određuje se sukladno zahtjevima Naručiitelja uzevši u obzir parametre navedene u tablici [Tablica 10: Definicije prioriteta i pridruženo servisno vrijeme]. U graničnim slučajevima tumačenja prioriteta, tumačenje od strane Naručiitelja ima prednost.

Tablica 10: Definicije prioriteta i pridruženo servisno vrijeme.

| RB | Prioritet   | Opis  | Primjenjuje se  |
|----|-------------|---|---|
| 1  | Prioritet 1 | Kritični problem<br>Severity 1-<br>Critical problem | Potpuni ispad sustava za autorizirani ispis, ili ispisnog poslužitelja, nemogućnost ispisa na svim Funkcionalnim lokacijama svih krajnjih korisnika. Primjenjuje se samo u slučaju ukoliko je sustav za autorizirani ispis instaliran, ili ispisnog poslužitelja, i ukoliko je Isporučitelj odgovoran za taj sustav.                    |
| 2  | Prioritet 2 | Visoki prioritet<br>Severity 2<br>Major Problem     | Djelomični ispad sustava za autorizirani ispis, ili ispisnog poslužitelja, nemogućnost ispisa na pojedinim Funkcionalnim lokacijama i/ili pojedinih krajnjih korisnika. Primjenjuje se samo u slučaju ukoliko je sustav za autorizirani ispis instaliran, ili ispisnog poslužitelja, i ukoliko je Isporučitelj odgovoran za taj sustav. |
| 3  | Prioritet 3 | Srednji prioritet<br>Severity 3<br>Minor Problem    | Kvar na pojedinoj VID ispisnom mjestu/ uređaju gdje nije moguće korištenje jedne ili više usluga na tome ispisnom mjestu.   |
| 4  | Prioritet 4 | Niski prioritet<br>Severity 4<br>Maintenance        | Kvar na pojedinom uređaju gdje nije moguće korištenje jedne ili više usluga na tome ispisnom mjestu. Standardni zahtjevi Naručitelja. Povremena greška na pojedinom uređaju gdje nije ugrožena isporuka usluga na ispisnom mjestu.  |

Mjerenje SLA vremena započinje zaprimanjem Servisnog poziva Izvršitelja, od strane Naručitelja, te ujedno započinje i mjerenje vremena Početka procesa eskalacije.

## 9 Definicije

U slučaju da pojedine definicije ili pojmovi nisu dovoljno jasni za obje ugovorne strane, potrebno je dodatno definirati određeni pojam u ovom poglavlju, kako bi se izbjegli bilo kakvi nesporazumi.

Sljedeće riječi i izrazi imat će značenje koje im se ovdje navodi:

"**1 radni dan**" – Predstavlja kalendarski dan u tjednu koji je Servisnim vremenom određen kao radni, što znači da se tijekom toga dana isporučuju usluge (npr. u Servisnom vremenu 9x5 pon-pet, radni dani su ponedjeljak, utorak, srijeda, četvrtak i petak).

"**Alternativno rješenje**" (*engl. Workaround solution*) – odnosi se na definiciju prema ITIL v.3, uz dodatak da se isporuka zamjenske opreme i omogućavanje rada (korištenje usluge) krajnjem korisniku smatra "Workaround solution".

"**Aneks**" - znači svaka izmjena ovog Ugovora, sastavljena u pisanom obliku, usuglašena između i potpisana od ovlaštenih predstavnika svih Ugovornih strana.

"**Dostupnost usluge**" –vrijeme u kojem je Naručitelju omogućeno korištenje usluge bez ikakvog ograničenja od strane Isporučitelja.

"**Funkcionalna lokacija**" – sve lokacije Naručitelja, unaprijed definirane odgovarajućom adresom, na kojima se nalazi oprema.

"**Hardver**" (*engl. Hardware*) – Računalna sklopovska podrška (još i hardver, sklopovlje, strojna oprema i strojevinu [Kiš Miroslav, Englesko-hrvatski i hrvatsko-engleski informatički rječnik, Zagreb, Naklada Ljevak, 2000., str. 445].

"**IMAC / D**" – skraćenica od Installation, Moves, Adds, Changes / Disposal koja označava grupu usluga koje se odnose na instalacije opreme ili reinstalacije softvera, seljenje, nadogradnju, promjene na opremi ili opreme, te kao dodatno i zbrinjavanje opreme na kraju životnog ciklusa.

"**MPS**" – *engl. Managed Print Services* – Usluga upravljanog ispisa.

"**Oporavak / Obnavljanje Sustava**" (*engl. Recovery*) – odnosi se na radnje za dovođenje sustava u potpuno funkcionalno stanje nakon samog popravka, npr. instalacija softvera. **NAPOMENA:** Restauracija i spašavanje korisničkih podataka nije uključena u (Recovery) Oporavak Sustava!

"**Oprema**" (*engl. Equipment*) – okruženje koje se sastoji od hardvera i sistemskog softvera (operativnog sustava); u kojemu, ovisno o tipu opreme, postoji i mogućnost korištenja aplikativnog softvera.

"**Popravak**" (*engl. Repair*) – Popravak je analiza i najbrže moguće uklanjanje smetnji i ponovno uspostavljanje sposobnosti za rad sustava, bez dovođenja sustava u potpuno funkcionalno stanje (Recovery).

- "**Potrošivi dijelovi**" - dijelovi koji se troše tijekom rada, pri čemu stupanj trošenja ovisi o opsegu korištenja npr. grijači laserskih pisača, termalne glave pisača, pomične vodilice za glave pisača, nož rezača papira u pisačima za blagajnu koji je otupio uslijed uporabe, sve baterije uključujući i baterije sustava UPS, i manje komponente pisača koje dolaze u dodir s papirom i slični usporedivi dijelovi.
- "**Potrošni dijelovi**" - dijelovi koji se troše uslijed rada, prije svega boje, toner, papir za pisač, filtri i sl.
- "**Rezervni dio**" (*engl. Spare Part*) - dijelovi koji su potrebni za uklanjanje neispravnosti na sastavnim dijelovima hardvera koji su predmet ugovora.
- "**Servisni izvještaj**" - radni nalog u standardnom obliku kojeg Izvršitelj koristi za evidenciju izvršenih radova, popunjen i potpisan od strane ovlaštene osobe Korisnika.
- "**Servisni poziv**" (*engl. Service Call*) - definicija koja obuhvaća sve prijave ili pozive iz bilo kojeg razloga koji mogu biti: prijava incidenta ili problema, prijave zahtjeva za promjenom „Change Request” ili servisnog zahtjeva „Service Request” ili narudžbe standardnih usluga.
- "**Servisni zahtjev**" (*engl. Service Request*) - odnosi se na definiciju prema ITIL v.3.
- "**Servisno vrijeme**" (*engl. Service Time*) - definirano radno vrijeme u kojem se isporučuje određena usluga.
- "**SLA**" (*engl. Service Level Agreement*) - sporazum o razini usluge.
- "**SPOC**" (*engl. Single Point of Contact*) - jedinstvena točka za kontakt.
- "**SLA vrijeme**" - definirano vrijeme u Ugovoru unutar kojeg je potrebno isporučiti pojedinu uslugu (npr. dolazak na lokaciju korisnika u roku od 3 sata od prijave incidenta). Pod definicijom „SLA vrijeme” podrazumijeva sve tipove definicija za izvršavanje pojedine usluge, npr. vrijeme odziva, vrijeme popravka, vrijeme oporavka, vrijeme restauracije, vrijeme dolaska na lokaciju, itd.
- "**Softver**" (*engl. Software*) - instrukcije računalu. Dijelimo ga na dvije osnovne podvrste, a to su operativni sustav "System Software" i aplikacijski softver "Application Software".
- "**Standardni uredski ispis**" - uobičajeni ispis u uredskom okruženju pri (5%) pet postotnoj prekrivenosti (*engl. Page Coverage*) stanice tonerom za crno-bijeli ispis, odnosno (20%) dvadesetpostotnoj prekrivenosti za ispis u boji.
- "**Standardno radno vrijeme**" - predstavlja redovno radno vrijeme od Ponedjeljka do Petka, npr. od 8:00 do 16:00 sati. Vikendi i državni praznici su isključeni.
- "**Tjedan**" - predstavlja period od 7 dana ili od Ponedjeljka 0:00h do Nedjelje 24:00h
- "**VID**" - Akronim od eng. Very Important Device - oznaka koja označava uređaj za kojeg vrijedi stroži SLA.
- "**Viša sila**" (*engl. Force Majeure*) - Slučajevima više sile se smatraju rat, građanski rat, pobuna; prirodne katastrofe (npr. poplava, potres, oluja); štrajk, onemogućavanje rada radnicima; epidemijsko širenje bolesti; značajne prometne prepreke (npr. blokade ulica); zakonska intervencija (ili intervencija tijela koje izdaje odredbe); smetnje u opskrbi energijom i ostali događaji za koje ugovorne strane nisu, niti mogu biti odgovorne.
- "**Vrijeme odziva**" (*engl. Response Time*) - vremenski period u kojem je Izvršitelj obavezan javiti povratne informacije o tome da je zaprimio servisni poziv, broj pod kojim će se voditi određeni zahtjev itd..
- "**Vrijeme oporavka sustava**" (*engl. Recovery Time*) - vrijeme potrebno za oporavak i dovođenje sustava u potpuno funkcionalno stanje (restauracija) nakon samoga popravka.
- "**Vrijeme popravka**" (*engl. Repair Time*) - vremenski period od trenutka zaprimanja prijave incidenta do trenutka popravka, bez vremena oporavka sustava (Recovery Time).
- "**Vrijeme restauracije**" (*engl. Restoration Time*) - ukupno vrijeme potrebno za popravak i oporavak sustava (Repair Time+Recovery Time) kako bi se opremu ili IT Servis dovelo u normalno, potpuno funkcionalno radno stanje.
- "**Vrijeme reakcije**" (*engl. Reaction Time*) - definirano vrijeme unutar kojeg će Isporučitelj dojaviti Naručitelju, da je prijava zaprimljena i pod kojim brojem je ista zavedena, te da je Isporučitelj započeo s aktivnostima za rješavanje Servisnog poziva.
- "**Vrijeme za konačno zatvaranje Servisnog poziva**" (*engl. Time to final ticket closing*) - definirano vrijeme u kojem Izvršitelj mora konačno riješiti Incident/Problem, kako je definirano Ugovorom/SLA-om.
- "**Zamjenski uređaj**" (*engl. Swap Device*) - oprema kojom se privremeno mijenja neispravna oprema.

**10 Popis funkcionalnih lokacija**

U tablici [Tablica 11: Popis funkcionalnih lokacija] nalazi se popis Funkcionalnih lokacija, lokacija Naručiitelja.

**Tablica 11: Popis funkcionalnih lokacija**

| RB | Funkcionalna lokacija | Grad/mjesto        | Adresa  |
|----|-----------------------|--------------------|---|
| 1  | Kranjčevićeva         | Zagreb             | Kranjčevićeva 2, 10000 Zagreb                   |
| 2  | Radnička              | Zagreb             | Radnička cesta 206, 10000 Zagreb                |
| 3  | Rakitje               | Rakitje/ Brestovje | Ljubljanska avenija 20, 10437 Bestovje          |
| 4  | Pojatno               | Pojatno            | Zagrebačka ulica 2, 10294 Donja Bistra, Pojatno |

## 11 Popis Ispisnih Lokacija

U tablici [Tablica 12: Popis ispisnih lokacija] nalazi se popis ispisnih lokacija na Funkcionalnim lokacijama s definiranim uređajem i funkcionalnosti po modelima koju su u opsegu ovog Ugovora.

**Tablica 12: Popis ispisnih lokacija**

| RB | Ispisna lokacija | Model   | Ime printera | Funkcionalna lokacija | Tip printera | Zgrada/ Odjel        |
|----|------------------|---|--------------|-----------------------|--------------|----------------------|
| 1  | ZgKra00-001      | HP LaserJet Enterprise 500 MFP M525f            | N001         | Kranjčevićeva         | MFP          | Upravna zgrada       |
| 2  | ZgKra01-002      | HP LaserJet Enterprise 500 MFP M525f            | N002         | Kranjčevićeva         | MFP          | Upravna zgrada       |
| 3  | ZgKra02-003      | HP LaserJet Enterprise 500 MFP M525f            | N003         | Kranjčevićeva         | MFP          | Upravna zgrada       |
| 4  | ZgKra03-003      | HP LaserJet Enterprise MFP M725f                | N004         | Kranjčevićeva         | MFP          | Upravna zgrada       |
| 5  | ZgKra04-006      | HP LaserJet Enterprise P3015dn                  | N005         | Kranjčevićeva         | Pisač        | Upravna zgrada       |
| 6  | ZgKra04-007      | HP LaserJet Enterprise P3015dn                  | N006         | Kranjčevićeva         | Pisač        | Upravna zgrada       |
| 7  | ZgKra04-004      | HP LaserJet Enterprise MFP M725f                | N007         | Kranjčevićeva         | MFP          | Upravna zgrada       |
| 8  | PoZag01-001      | HP LaserJet Enterprise 500 MFP M525f            | N008         | Pojatno               | MFP          | Upravna zgrada       |
| 9  | RkLab-002        | HP LaserJet Pro 400 MFP M425dn                  | N009         | Rakitje               | MFP          | Laboratorij          |
| 10 | RkS82-001        | HP LaserJet Pro 400 MFP M425dn                  | N010         | Rakitje               | Pisač        | Skladište 8/2        |
| 11 | RkSkl-001        | HP LaserJet Pro 400 M401dn                      | N011         | Rakitje               | Pisač        | Skladište            |
| 12 | RkRst-001        | HP LaserJet Pro 400 M401dn                      | N012         | Rakitje               | Pisač        | Restoran             |
| 13 | RdUpr-001        | HP LaserJet Enterprise 500 MFP M525dn           | N013         | Radnička              | MFP          | Upravna zgrada       |
| 14 | PoZag00-002      | HP LaserJet Pro 400 M401dn                      | N014         | Pojatno               | Pisač        | Upravna zgrada       |
| 15 | RdRad-001        | HP LaserJet Enterprise 700 M712n                | N015         | Radnička              | Pisač        | Radiona              |
| 16 | PoZag00-003      | HP LaserJet Pro 400 M401dn                      | N016         | Pojatno               | Pisač        | Upravna zgrada       |
| 17 | RkUpr-003        | HP LaserJet Enterprise 500 MFP M525f            | N017         | Rakitje               | MFP          | Upravna zgrada       |
| 18 | ZgKra03-001      | HP LaserJet Pro 400 Color MFP M475dn            | N018         | Kranjčevićeva         | Pisač        | Upravna zgrada       |
| 19 | ZgKra01-001      | HP LaserJet Enterprise 500 color M551dn         | R001         | Kranjčevićeva         | Pisač        | Upravna zgrada       |
| 20 | ZgKra01-003      | HP Officejet K7100                              | R002         | Kranjčevićeva         | Pisač        | Upravna zgrada       |
| 21 | ZgKra02-001      | HP LaserJet Enterprise 500 color M551dn         | R003         | Kranjčevićeva         | Pisač        | Upravna zgrada       |
| 22 | ZgKra02-002      | HP LaserJet Enterprise 500 color M551dn         | R004         | Kranjčevićeva         | Pisač        | Upravna zgrada       |
| 23 | PoZag01-004      | HP LaserJet Pro 400 M401dn                      | R005         | Pojatno               | Pisač        | Upravna zgrada       |
| 24 | ZgKra03-002      | HP LaserJet Enterprise 500 color M551dn         | R006         | Kranjčevićeva         | Pisač        | Upravna zgrada       |
| 25 | ZgKra03-004      | HP LaserJet Enterprise 500 color M551dn         | R007         | Kranjčevićeva         | Pisač        | Upravna zgrada       |
| 26 | ZgKra03-005      | HP Designjet 4500 - PLOTER                      | R008         | Kranjčevićeva         | PLOTER       | Upravna zgrada       |
| 27 | ZgKra04-001      | HP LaserJet Pro 400 M401dn                      | R009         | Kranjčevićeva         | Pisač        | Upravna zgrada       |
| 28 | ZgKra04-002      | HP LaserJet Pro 400 M401dn                      | R010         | Kranjčevićeva         | Pisač        | Upravna zgrada       |
| 29 | ZgKra04-003      | HP LaserJet Enterprise 500 color M551dn         | R011         | Kranjčevićeva         | Pisač        | Upravna zgrada       |
| 30 | ZgKra04-005      | HP LaserJet Pro 400 M401dn                      | R012         | Kranjčevićeva         | Pisač        | Upravna zgrada       |
| 31 | PoZag00-001      | HP LaserJet Pro 400 M401dn                      | R013         | Pojatno               | Pisač        | Upravna zgrada       |
| 32 | RdSkl-001        | HP LaserJet Pro 400 M401dn                      | R014         | Radnička              | Pisač        | Skladište            |
| 33 | RkAsf-001        | HP LaserJet Pro 400 M401dn                      | R015         | Rakitje               | Pisač        | Asfaltni laboratorij |
| 34 | PoZag01-002      | HP Designjet 4000 (42 inch wide)                | R016         | Pojatno               | PLOTER       | Upravna zgrada       |
| 35 | PoZag01-003      | HP LaserJet Enterprise 500 color M551dn         | R017         | Pojatno               | Pisač        | Upravna zgrada       |
| 36 | RkLab-001        | HP LaserJet Enterprise 500 color M551dn         | R018         | Rakitje               | Pisač        | Laboratorij          |
| 37 | RdSrd-001        | HP LaserJet Pro 400 M401dn                      | R019         | Radnička              | Pisač        | Sk. rez. dijelova    |
| 38 | RdUpr-002        | HP LaserJet Enterprise 500 color M551dn         | R020         | Radnička              | Pisač        | Upravna zgrada       |
| 39 | RkUpr-001        | HP LaserJet Enterprise 500 color M551dn         | R021         | Rakitje               | Pisač        | Upravna zgrada       |
| 40 | RkUpr-002        | HP Officejet K7100                              | R022         | Rakitje               | Pisač        | Upravna zgrada       |
| 41 | RkUpr-004        | HP Designjet T795 24-in PostScript ePrinter (R) | R023         | Rakitje               | PLOTER       | Upravna zgrada       |
| 42 | ZgKra03-007      | HP Color LaserJet 5550N (A3 format)             | R024         | Kranjčevićeva         | Pisač        | Upravna zgrada       |
| 43 | ZgKra03-008      | HP LaserJet Pro 400 Color MFP M475dn            | R025         | Kranjčevićeva         | Pisač        | Upravna zgrada       |
| 44 | ZgKra03-006      | HP LaserJet Enterprise 500 color M551dn         | R026         | Kranjčevićeva         | Pisač        | Upravna zgrada       |

# **PRILOG\_3**

Penali

**Verzija 1.0**

**Ugovoru br: ATOS-MRT-15-020**  
o isporuci MPS usluga

## Prilog 3

### Sadržaj:

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| 1. Svrha i sadržaj dokumenta.....     | 3 |
| 2. Kalkulacija i obračun penala ..... | 3 |
| 3. Način naplaćivanja penala .....    | 3 |
| 4. Maksimalni iznos penala.....       | 3 |

## 1. Svrha i sadržaj dokumenta

Ovaj dokument sadrži odredbe za obračun penala i način naplate penala u smislu kazni.

## 2. Kalkulacija i obračun penala

Ključni Pokazatelji Učinka KPU<sup>[1]</sup> je mjera učinka za Isporučitelja. Ukoliko su ključni pokazatelji učinka viši ili jednaki specificiranom KPU-u Naručitelj će smatrati da Isporučitelj uredno ispunjava svoje obveze. KPU koji je definiran za ugovorenu razinu isporuke usluga u sklopu isporuke rješenja upravljanog ispisa odnosi se na postotak rješavanja incidenata i naveden je u prilogu, Prilog\_2 – Sporazumi o razini isporuke usluga (SLA)/ Tablica 2.1/ 5. red / kolona KPU.

Kalkulacija stvarnog KPU Isporučitelja izvoditi će se po slijedećoj formuli:

$$KPU\_SLA (\%) = 100 * \left( \frac{\sum inc_{SLA}}{\sum inc - \sum inc_{NAR}} \right)$$

$\sum inc =$  Ukupni broj incidenata tijekom vremenskog perioda za koji se radi kalkulacija.

$\sum inc_{SLA} =$  Ukupni broj incidenata gdje je Isporučitelj isporučio uslugu restauracije u skladu s definiranim razinom isporuke usluge (SLA), tijekom vremenskog perioda za koji se radi kalkulacija.

$\sum inc_{NAR} =$  Ukupni broj incidenata gdje je odgovornost za rješavanje i oporavak usluge bila na strani Naručitelja.

**NAPOMENA:** vremenski period za koji se radi kalkulacija KPU ne smije obuhvaćati period u kojem ima manje od 50 (pedeset) prijavljenih incidenata.

U slučaju da Isporučitelj nije isporučio uslugu na potrebnoj razini isporuke usluge sukladno Sporazumu o razini isporuke usluge (SLA) obračunavaju se penali sukladno iznosima navedenim u tablici, Tablica 1: Definirani iznosi penala po pojedinoj usluzi.

Napomena: izuzetak su prijave incidenta prijavljene tijekom Tranzicijskog perioda, tj. faze Implementacije, dok se u potpunosti ne uspostave komunikacijski kanali i način izvještavanja o incidentima.

Tablica 1: Definirani iznosi penala po pojedinoj usluzi

| RB | Sporazum o razini isporuke usluge (SLA) za uslugu  | SLA KPU Vrijeme restauracije | Period obračuna penala | Penali                                |
|----|--|------------------------------|------------------------|---------------------------------------|
| 1  | 2.1 Upravljanje ispisnim mjestom, s uređajem u vlasništvu Naručitelja/Ponuditelja              | 80%                          | Godišnje               | 275,00 HRK za svakih 1% ispod SLA KPU |
| 2  | 2.2 Upravljanje ispisnim mjestom, s ploterom u vlasništvu Naručitelja bez autorizacije ispisa. |                              |                        |                                       |

## 3. Način naplaćivanja penala

Na temelju zahtjeva od strane Naručitelja, te nakon usuglašavanja ukupnog iznosa, Naručitelj zaračunava penale Isporučitelju kao račun. Iznos na računu se iskazuje u kunama. Rok plaćanja je 60 (šezdeset) dana od datuma zaprimanja računa. Kalkulirani iznosi penala ne sadrže zakonski porez na dodatnu vrijednost. On se obračunava posebno u skladu sa zakonom. Naručitelj ima pravo zatražiti isplatu penala samo za period isporučivanja usluge za koji su podmireni računi za isporučene usluge Isporučitelju.

## 4. Maksimalni iznos penala

Maksimalni godišnji iznos penala koje Naručitelj ima pravo naplatiti Isporučitelju je 5% (pet posto) godišnje vrijednosti Ugovora, gdje su iznosi naplaćeni za dodatne usluge isključeni iz godišnje vrijednosti Ugovora. Opcije usluga koje se naruče tijekom trajanja Ugovora, koje su navedene u svakom pojedinom Sporazumu o razini isporuke usluge (SLA), postaju sastavni dio Ugovora kao standardne usluge i uključuju se u godišnju vrijednost Ugovora.

<sup>1</sup> engl. KPI (Key Performance Indicators)

## Dodatak br. 1 Ugovoru o isporuci IT usluga broj: ATOS-MRT-15-020,

između :

Naručitelj:

Viadukt d.d.; HR - 10000 ZAGREB; Zagreb, Kranjčevićeva 2; OIB: 74794390096;

Isporučitelj:

Atos IT Solutions and Services d.o.o.; HR - 10000 ZAGREB; Heinzelova 69; OIB: 78920611325;

### Članak 1. PROMJENE

1.1 Sukladno čl. 25.1 Ugovora br. ATOS-MRT-15-020, ovim dodatkom Ugovoru se:

- (a) Prilog PRILOG\_1 Ugovoru br. ATOS-MRT-15-020 Cjenik i naručene količine - **Verzija 1**, mijenja s prilogom PRILOG\_1 Ugovoru br. ATOS-MRT-15-020 Cjenik i naručene količine - **Verzija 2** i istovremeno prestaje vrijediti verzija 1,
- (b) Prilog PRILOG\_2 Ugovoru br. ATOS-MRT-15-020 SPORAZUMI O RAZINI ISPORUKE USLUGA -SLA (Service Level Agreement) - **Verzija 1**, mijenja s prilogom PRILOG\_2 Ugovoru br. ATOS-FS14-008 SPORAZUMI O RAZINI ISPORUKE USLUGA -SLA (Service Level Agreement) - **Verzija 2** i istovremeno prestaje vrijediti verzija 1,

s ciljem dodavanja tri uređaja u opseg ugovora i uklanjanja jednog uređaja iz opsega ugovora.

1.2 Svi ostali članci i prilozi ugovora Ugovoru br. ATOS-MRT-15-020 ostaju nepromijenjeni.

### Članak 2. PRILOZI DODATKU br.1

2.1 Ugovorne strane suglasno utvrđuju da su sljedeći prilozi priloženi uz i čine sastavni dio Dodatka br.1 Ugovoru:

- (a) Prilog\_1 - Cjenik i naručene količine - Verzija 2,
- (b) Prilog\_2 - Sporazumi o razini isporuke usluga (SLA) - Verzija 2.

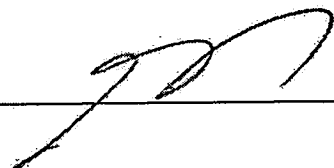
**U Zagrebu, 01. ožujka 2016.**

Za VIADUKT d.d.

(Naručitelj)

Joško Mikulić, predsjednik Uprave

 **VIADUKT**  
Gračditejsko dioničko društvo  
Ivo Jurić, član Uprave



Za ATOS IT Solutions and Services d.o.o.

(Isporučitelj)

Ivan Giljanović, direktor



**Atos** T +385 1 2667 000  
F +385 1 2667 300  
hr@atos.net  
Atos IT Solutions and Services d.o.o.  
Heinzelova 69 · 10000 · Zagreb · Hrvatska,  
OIB: 78920611325

07.01

# **PRILOG\_1**

Cjenik i naručene količine

**Verzija 2.0**

**Ugovoru br: ATOS-MRT-15-020**  
o isporuci MPS usluga

## Prilog 1

### Sadržaj:

|  |   |
|--|---|
| 1. Svrha i sadržaj dokumenta.....        | 3 |
| 2. Cijene proizvoda i usluga .....       | 3 |
| 3. Ispostavljanje računa za usluge ..... | 6 |
| 4. Oспорavanja računa .....              | 7 |
| 5. Plaćanje računa .....                 | 7 |
| 6. Cjenik dodatnih usluga .....          | 7 |

## 1. Svrha i sadržaj dokumenta

Ovaj dokument sadrži detaljan cjenik usluga, naručene količine usluga, opcije usluga, način ispostavljanje računa, osporavanje i plaćanje računa.

## 2. Cijene proizvoda i usluga

Isporučitelj će pružati usluge sastavljene od elementa usluga koje su definirane i opisane u cjeniku usluga. Uz uslugu je navedena oznaka usluge, naziv, naručene količine i cijena.

Tablica 1: Cijene rješenja za nadzor i kontrolu ispisa

| RB | Opis proizvoda  | Količina | Jedinična mjesečna cijena najma (HRK) | Ukupna mjesečna cijena najma (HRK) |
|----|---|----------|---------------------------------------|------------------------------------|
| 1. | Papercut MF s licencom za 300 korisnika te softver supportom u periodu 36 mjeseci | 1        | 629,69                                | 629,69                             |
| 2. | Papercut embedded licenca za HP multifunkcijske uređaje + čitač kartica Mifare    | 9        | 126,91                                | 1.142,20                           |
| 3. | Papercut licenca za HP pisače + vanjski terminal s čitačem kartica Mifare         | 13       | 80,45                                 | 1.045,85                           |
|    |   |          | <b>Total:</b>                         | <b>2.817,74</b>                    |

Tablica 2: Cijene usluge ispisnog mjesta

| RB  | Elementi usluge  | Naručene količine | Jedinična mjesečna cijena (HRK) | Ukupna mjesečna cijena (HRK) |
|-----|--|-------------------|---------------------------------|------------------------------|
| 1.  | HP LaserJet Enterprise 500 MFP M525dn, Mono-MFP, u vlasništvu Isporučitelja (Atos)       | 1                 | 558,60                          | 558,60                       |
| 2.  | HP LaserJet Enterprise 500 MFP M525f, Mono-MFP, u vlasništvu Isporučitelja (Atos)        | 5                 | 558,60                          | 2.793,00                     |
| 3.  | HP LaserJet Enterprise MFP M725f, Mono-MFP, u vlasništvu Isporučitelja (Atos)            | 2                 | 993,40                          | 1.986,80                     |
| 4.  | HP LaserJet Pro 400 MFP M425dn, Mono-MFP, u vlasništvu Isporučitelja (Atos)              | 3                 | 268,60                          | 805,80                       |
| 5.  | HP LaserJet Enterprise 700 M712n, Mono-Pisač, u vlasništvu Isporučitelja (Atos)          | 1                 | 774,10                          | 774,10                       |
| 6.  | HP LaserJet Enterprise P3015dn, Mono-Pisač, u vlasništvu Isporučitelja (Atos)            | 2                 | 248,20                          | 496,40                       |
| 7.  | HP LaserJet Pro 400 M401dn, Mono-Pisač, u vlasništvu Isporučitelja (Atos)                | 4                 | 189,90                          | 759,60                       |
| 8.  | HP LaserJet Pro 400 Color MFP M475dn, Kolor-Pisač, u vlasništvu Isporučitelja (Atos)     | 1                 | 398,50                          | 398,50                       |
| 9.  | HP LaserJet Enterprise 500 color M551dn, Kolor-Pisač, u vlasništvu Naručitelja (Viadukt) | 11                | 167,50                          | 1.675,00                     |
| 10. | HP Officejet K7100, Kolor-Pisač, u vlasništvu Naručitelja (Viadukt)                      | 2                 | 174,10                          | 348,20                       |
| 11. | HP LaserJet Pro 400 M401dn, Mono-Pisač, u vlasništvu Naručitelja (Viadukt)               | 7                 | 141,10                          | 987,70                       |
| 12. | HP LaserJet Pro 400 Color MFP M475dn, Kolor-Pisač, u vlasništvu Naručitelja (Viadukt)    | 1                 | 278,10                          | 278,10                       |

## Prilog 1

| RB            | Elementi usluge  | Naručene količine | Jedinična mjesečna cijena (HRK) | Ukupna mjesečna cijena (HRK) |
|---------------|--|-------------------|---------------------------------|------------------------------|
| 13.           | <b>HP LaserJet Enterprise 500 MFP M525dn, Mono-Pisač, u vlasništvu Naručitelja (Viadukt)</b> | 1                 | 435,00                          | <b>435,00</b>                |
| 14.           | <b>HP Designjet 4000, Ploter, u vlasništvu Naručitelja (Viadukt)</b>                         | 1                 | 526,50                          | <b>526,50</b>                |
| 15.           | <b>HP Designjet 4500, Ploter, u vlasništvu Naručitelja (Viadukt)</b>                         | 1                 | 526,50                          | <b>526,50</b>                |
| 16.           | <b>HP Designjet T795, Ploter, u vlasništvu Naručitelja (Viadukt)</b>                         | 1                 | 526,50                          | <b>526,50</b>                |
| 17.           | <b>HP Color LaserJet CP5225n, Kolor-Pisač, u vlasništvu Naručitelja (Viadukt)</b>            | 1                 | 438,10                          | <b>438,10</b>                |
| 18.           | <b>HP LaserJet color M451nw, Kolor-Pisač, u vlasništvu Naručitelja (Viadukt)</b>             | 1                 | 197,80                          | <b>197,80</b>                |
| <b>Total:</b> |  | <b>46</b>         |                                 | <b>14.512,20</b>             |

Tablica 3: Cijene usluga ispisa

| RB  | Elementi usluge (Usluga ispisa na ispisnom mjestu s uređajem)                                   | Jedinica mjere    | Jedinična cijena c/b stranica (HRK) | Jedinična cijena stranica u boji (HRK) | Količine                | Ukupna mjesečna cijena (HRK) |
|-----|---|-------------------|-------------------------------------|--|-------------------------|------------------------------|
| 1.  | <b>HP LaserJet Enterprise 500 MFP M525dn, Mono-MFP, u vlasništvu Isporučitelja (Atos)</b>       | ispisana stranica | 0,07026096                          | -                                      | sukladno mj. izvještaju | varijabilni trošak           |
| 2.  | <b>HP LaserJet Enterprise 500 MFP M525f, Mono-MFP, u vlasništvu Isporučitelja (Atos)</b>        | ispisana stranica | 0,07026096                          | -                                      | sukladno mj. izvještaju | varijabilni trošak           |
| 3.  | <b>HP LaserJet Enterprise MFP M725f, Mono-MFP, u vlasništvu Isporučitelja (Atos)</b>            | ispisana stranica | 0,04037724                          | -                                      | sukladno mj. izvještaju | varijabilni trošak           |
| 4.  | <b>HP LaserJet Pro 400 MFP M425dn, Mono-MFP, u vlasništvu Isporučitelja (Atos)</b>              | ispisana stranica | 0,10326232                          | -                                      | sukladno mj. izvještaju | varijabilni trošak           |
| 5.  | <b>HP LaserJet Enterprise 700 M712n, Mono-Pisač, u vlasništvu Isporučitelja (Atos)</b>          | ispisana stranica | 0,04037724                          | -                                      | sukladno mj. izvještaju | varijabilni trošak           |
| 6.  | <b>HP LaserJet Enterprise P3015dn, Mono-Pisač, u vlasništvu Isporučitelja (Atos)</b>            | ispisana stranica | 0,07026096                          | -                                      | sukladno mj. izvještaju | varijabilni trošak           |
| 7.  | <b>HP LaserJet Pro 400 M401dn, Mono-Pisač, u vlasništvu Isporučitelja (Atos)</b>                | ispisana stranica | 0,10326232                          | -                                      | sukladno mj. izvještaju | varijabilni trošak           |
| 8.  | <b>HP LaserJet Pro 400 Color MFP M475dn, Kolor-Pisač, u vlasništvu Isporučitelja (Atos)</b>     | ispisana stranica | 0,10920000                          | 0,61100000                             | sukladno mj. izvještaju | varijabilni trošak           |
| 9.  | <b>HP LaserJet Enterprise 500 color M551dn, Kolor-Pisač, u vlasništvu Naručitelja (Viadukt)</b> | ispisana stranica | 0,08851056                          | 0,7436712                              | sukladno mj. izvještaju | varijabilni trošak           |
| 10. | <b>HP Officejet K7100 Kolor-Pisač, u vlasništvu Naručitelja (Viadukt)</b>                       | ispisana stranica | 0,22104828                          | 0,64535148                             | sukladno mj. izvještaju | varijabilni trošak           |
| 11. | <b>HP LaserJet Pro 400 M401dn Mono-Pisač, u vlasništvu Naručitelja (Viadukt)</b>                | ispisana stranica | 0,10326232                          | -                                      | sukladno mj. izvještaju | varijabilni trošak           |

## Prilog 1

| RB  | Elementi usluge (Usluga ispisa na ispisnom mjestu s uređajem)                                 | Jedinica mjere          | Jedinična cijena c/b stranica (HRK)                  | Jedinična cijena stranica u boji (HRK) | Količine                | Ukupna mjesečna cijena (HRK) |
|-----|---|-------------------------|--|--|-------------------------|------------------------------|
| 12. | <b>HP LaserJet Pro 400 Color MFP M475dn</b> , Kolor-Pisač, u vlasništvu Naručitelja (Viadukt) | Ispisana stranica       | 0,10920000   | 0,61100000                             | sukladno mj. izvještaju | varijabilni trošak           |
| 13. | <b>HP LaserJet Enterprise 500 MFP M525dn</b> , Mono-Pisač, u vlasništvu Naručitelja (Viadukt) | ispisana stranica       | 0,07026096   | -                                      | sukladno mj. izvještaju | varijabilni trošak           |
| 14. | <b>HP Designjet 4000</b> , Ploter, u vlasništvu Naručitelja (Viadukt)                         | isporučena tinta/ glava | Cyan tinta (400 cm <sup>3</sup> ), C5061A            | 1.551,00                               | sukladno mj. izvještaju | varijabilni trošak           |
|     |   |                         | Magenta tinta (400 cm <sup>3</sup> ), C5063A         | 1.551,00                               |                         |                              |
|     |   |                         | Yellow tinta (400 cm <sup>3</sup> ), C5065A          | 1.551,00                               |                         |                              |
|     |   |                         | Black tinta (775 cm <sup>3</sup> ), C5059A           | 2.387,00                               |                         |                              |
|     |   |                         | Black printhead, C5054A                              | 1.375,00                               |                         |                              |
|     |   |                         | Cyan printhead, C5055A                               | 1.375,00                               |                         |                              |
|     |   |                         | Magenta printhead, C5056A                            | 1.375,00                               |                         |                              |
|     |   |                         | Yellow printhead, C5057A                             | 1.375,00                               |                         |                              |
| 15. | <b>HP Designjet 4500</b> , Ploter, u vlasništvu Naručitelja (Viadukt)                         | isporučena tinta/ glava | Cyan tinta (400 cm <sup>3</sup> ), C5061A            | 1.551,00                               | sukladno mj. izvještaju | varijabilni trošak           |
|     |   |                         | Magenta tinta (400 cm <sup>3</sup> ), C5063A         | 1.551,00                               |                         |                              |
|     |   |                         | Yellow tinta (400 cm <sup>3</sup> ), C5065A          | 1.551,00                               |                         |                              |
|     |   |                         | Black tinta (775 cm <sup>3</sup> ), C5059A           | 2.387,00                               |                         |                              |
|     |   |                         | Black printhead, C5054A                              | 1.375,00                               |                         |                              |
|     |   |                         | Cyan printhead, C5055A                               | 1.375,00                               |                         |                              |
|     |   |                         | Magenta printhead, C5056A                            | 1.375,00                               |                         |                              |
|     |   |                         | Yellow printhead, C5057A                             | 1.375,00                               |                         |                              |
| 16. | <b>HP Designjet T795</b> , Ploter, u vlasništvu Naručitelja (Viadukt)                         | isporučena tinta/ glava | Matte Black Designjet Ink Cartridge (130 ml), C9403A | 580,00                                 | sukladno mj. izvještaju | varijabilni trošak           |
|     |   |                         | Photo Black Designjet Ink Cartridge (130 ml), C9370A | 561,50                                 |                         |                              |
|     |   |                         | Cyan Designjet Ink Cartridge (130 ml), C9371A        | 561,50                                 |                         |                              |
|     |   |                         | Magenta Designjet Ink Cartridge (130 ml), C9372A     | 561,50                                 |                         |                              |
|     |   |                         | Yellow Designjet Ink Cartridge (130 ml), C9373A      | 561,50                                 |                         |                              |
|     |   |                         | Gray Designjet Ink Cartridge (130 ml), C9374A        | 561,50                                 |                         |                              |
|     |   |                         | Matte Black Designjet Ink Cartridge (300 ml), CH575A | 1.260,80                               |                         |                              |
|     |   |                         | Gray and Photo Black Designjet Printhead, C9380A     | 532,80                                 |                         |                              |
|     |   |                         | Magenta and Cyan Designjet Printhead, C9383A         | 532,80                                 |                         |                              |
|     |   |                         | Matte Black and Yellow Designjet Printhead, C9384A   | 532,80                                 |                         |                              |

## Prilog 1

| RB  | Elementi usluge (Usluga ispisa na ispisnom mjestu s uređajem)              | Jedinica mjere    | Jedinična cijena c/b stranica (HRK) | Jedinična cijena stranica u boji (HRK) | Količine                | Ukupna mjesečna cijena (HRK) |
|-----|--|-------------------|-------------------------------------|--|-------------------------|------------------------------|
| 17. | HP Color LaserJet CP5225n, Kolor-Pisač, u vlasništvu Naručitelja (Viadukt) | ispisana stranica | 0,1228046                           | 0,7436712                              | sukladno mj. izvještaju | varijabilni trošak           |
| 18. | HP LaserJet color M451nw, Kolor-Pisač, u vlasništvu Naručitelja (Viadukt)  | ispisana stranica | 0,1406740                           | 0,7436712                              | sukladno mj. izvještaju | varijabilni trošak           |

Tablica 4: Cijena papira

| RB | Opis proizvoda  | Jedinica mjere       | Jedinična cijena (HRK) | Količine                | Ukupna mjesečna cijena (HRK) |
|----|---|----------------------|------------------------|-------------------------|------------------------------|
| 1. | <b>Nano Business</b><br>- papir B klase<br>Format: A4<br>Težina: 80g/m2<br>Bjelina: 160 CIE (ISO-11475)<br>Prozirnost: 93% (ISO-2471)<br>Vlažnost: 4% (ISO-287)<br>Debljina: 107 µm               | Paket od 500 listova | <b>18,90</b>           | sukladno mj. izvještaju | varijabilni trošak           |
| 2. | <b>Nano Premium</b><br>- papir A klase<br>Format: A4<br>Težina: 80g/m2<br>Bjelina: 168-174 CIE (ISO-11475)<br>Prozirnost: >92% (ISO-2471)<br>Vlažnost: 3.8-4.2% (ISO-287)<br>Debljina: 104-112 µm | Paket od 500 listova | <b>19,90</b>           | sukladno mj. izvještaju | varijabilni trošak           |

### 3. Ispostavljanje računa za usluge

Isporučitelj izdaje račun Naručitelju na mjesečnoj osnovi, na kraju mjeseca za usluge isporučene i konzumirane u tekućem mjesecu:

- sukladno cijenama i količinama navedenim u tablici, Tablica 1: Cijene rješenja za nadzor i kontrolu ispisa,
- sukladno cijenama i količinama navedenim u tablici, Tablica 2: Cijene usluge ispisnog mjesta,
- obračunu prema količinama ispisa u istom periodu i isporučeni tintama te ispisnih glava za plotere sukladno cijenama navedenim u tablici, Tablica 3: Cijene usluga ispisa,
- obračunu prema količinama isporučenog papira sukladno cijenama navedenim u tablici, Tablica 4: Cijena papira,
- te obračunu za eventualne dodatne usluge sukladno cijenama navedenim u tablici, Tablica 5: Cjenik dodatnih usluga.

**NAPOMENA:** Formati stranica veći od A4 se obračunavaju proporcionalno odnosu površina ispisnog formata papira prema formatu A4, a formati manji od A4 se obračunavaju kao A4.

Račun se izdaje u Hrvatskim kunama (HRK).

Račun dospijeva na naplatu u roku 60 (šezdeset) dana od datuma izdavanja.

Navedene cijene ne uključuju porez na dodanu vrijednost koji se obračunava po stopi koja vrijedi na dan izdavanja svakog pojedinog računa.

#### 4. Oспорavanja računa

Naručitelj ima pravo osporiti račun ili izvješće u roku od 7 (sedam) dana od primitka. U tome slučaju organizira se sastanak odgovarajućeg upravljačkog tijela (Operativna razina) u cilju razjašnjavanja spornih stavki računa.

#### 5. Plaćanje računa

Naručitelj plaća račun u roku od 60 (šezdeset) dana od datuma kreiranja računa. Ukoliko Naručitelj ne plati račun u navedenom roku Isporučitelj zadržava pravo naplate zatezne kamate sukladno zakonu.

#### 6. Cjenik dodatnih usluga

Isporučitelj osigurava mogućnost naručivanja Dodatnih usluga i za usluge van opsega, po cijenama definiranim u tablici Tablica 5: Cjenik dodatnih usluga.

Standardni radovi – odnose se na radove i aktivnosti vezane uz pisače i multifunkcijske uređaje.

Zahtjevni radovi – odnose se na radove i aktivnosti vezane uz poslužitelje, administraciju poslužitelja, podešavanje aplikativnog softvera, i sl.

Konzultantske usluge – odnose se na konzultantske usluge vezano uz cjelokupno ispisno rješenje.

Na temelju potpisanog radnog naloga od strane Naručitelja, kreiranog od strane Isporučitelja, izdat će se račun za dodatnu uslugu.

Tablica 5: Cjenik dodatnih usluga

| Naziv   | Cijena         |
|---|----------------|
| Radni sat Servisnog tehničara – Standardni radovi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pisači i multifunkcijski uređaji</li> <li>• Instalacija i integracija uređaja na Funkcionalnoj lokaciji</li> <li>• Omogućavanje usluge scann to email, scan to folder, fax</li> <li>• Edukacija korisnika (Standardna edukacija)</li> <li>• HBF usluge za uređaje koji nisu u opsegu</li> <li>• Preventivno održavanje (npr. zamjena kompleta za održavanje (Maintenance Kit) za uređaje izvan opsega</li> <li>• Isporučka na zahtjev privremenog zamjenskog uređaj izvan opsega usluga Tehničke podrške, na zahtjev Naručitelja)</li> <li>• LAN, fax/tel. linije, centrala, kablovi</li> <li>• Zamjena potrošnog materijala : papir za ispis, klamerice</li> </ul> | 266,50 HRK/sat |
| Radni sat Servisnog inženjera – Zahtjevni radovi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementacija sustava – poslužitelji</li> <li>• Konfiguracija sustava na poslužiteljima (npr. wja, PPC, APCpf, i sl.)</li> <li>• Edukacija korisnika (Napredna edukacija)</li> <li>• Daljinski nadzor i upravljanje udaljenim pristupom za sustav izvan opsega</li> <li>• Upravljanje ispisnim poslužiteljem</li> <li>• IMAC/D usluge</li> <li>• Sustav za nadzor i upravljanje uz autorizirani ispis dokumenta</li> </ul>  | 342,20 HRK/sat |
| Radni sat Tehničkog konzultanta- Konzultantske usluge <ul style="list-style-type: none"> <li>• Idejno rješenje</li> <li>• Tehnička dokumentacija</li> <li>• Optimizacija ispisne okoline</li> </ul>   | 570,30 HRK/sat |

## **PRILOG\_2**

**SPORAZUMI O RAZINI ISPORUKE USLUGA -SLA  
(Service Level Agreement)**

**Verzija 2.0**

**Ugovoru br: ATOS-MRT-15-020  
o isporuci MPS usluga**

**Sadržaj:**

|          |   |    |
|----------|---|----|
| 1        | Uvod .....  | 3  |
| 2        | Popis definiranih Sporazuma o razini isporuke usluga .....  | 3  |
| 3        | Kontakt podaci .....  | 6  |
| 4        | Opis usluga .....   | 7  |
| 4.1      | Instalacija, integracija i održavanje na aplikativnoj razini sustava za upravljanje ispisnom okolinom ..... | 7  |
| 4.1.1    | Sustav za nadzor i upravljanje uz autorizirani ispis dokumenta (PPC) .....                                  | 7  |
| 4.1.2    | Nadzor uređaja softverskim rješenjem (APCpf) .....  | 7  |
| 4.2      | Roll-out - Instalacija i integracija uređaja u sustav na funkcionalnoj lokaciji .....                       | 8  |
| 4.3      | Testiranje sustava i puštanja u rad .....   | 9  |
| 4.4      | Papir za ispis .....  | 9  |
| 4.5      | Isporuka Ispisnih uložaka (Print tonera) .....  | 9  |
| 4.6      | Upravljanje promjenama .....  | 10 |
| 4.6.1    | Standardne promjene .....   | 10 |
| 4.6.2    | Normalne promjene .....   | 10 |
| 4.6.3    | Hitne promjene .....  | 10 |
| 4.7      | Korisnička dokumentacija .....  | 10 |
| 4.8      | Edukacija korisnika .....   | 10 |
| 4.9      | Dokumentacija za IT djelatnike .....  | 10 |
| 4.10     | Optimizacija ispisne okoline .....  | 11 |
| 4.11     | Usluga tehničke podrške .....   | 11 |
| 4.11.1   | Daljinski nadzor i upravljanje udaljenim pristupom .....  | 11 |
| 4.11.2   | Usluge podrške na Funkcionalnoj lokaciji Naručitelja: On-site Services (OSS) ...                            | 11 |
| 4.11.2.1 | HBF usluge (engl. Hardware Break Fix service) .....   | 11 |
| 4.11.2.2 | IMAC/D usluge .....   | 12 |
| 4.11.3   | Privremeno zamjenski uređaj .....   | 12 |
| 4.11.4   | Zamjena kompleta za održavanje (Maintenance kit-a) .....  | 12 |
| 4.11.5   | Popravak plotera .....  | 13 |
| 4.12     | Povezane usluge .....   | 13 |
| 4.12.1   | Service Desk Isporučitelja – SPOC <sup>1</sup> .....  | 13 |
| 4.12.1.1 | Način prijave Servisnog poziva Isporučitelju .....  | 13 |
| 4.12.2   | Izveščivanje o intervencijama Tehničke podrške .....  | 14 |
| 4.12.3   | Upravljanje eskalacijama .....  | 14 |
| 5        | Usluge izvan opsega .....   | 14 |
| 6        | Dodatne usluge .....  | 14 |
| 7        | Servisno (Radno) vrijeme .....  | 14 |
| 8        | Definicije prioriteta Servisnih poziva .....  | 14 |
| 9        | Definicije .....  | 15 |
| 10       | Popis funkcionalnih lokacija .....  | 17 |
| 11       | Popis Ispisnih lokacija .....   | 18 |

## 1 Uvod

Ovaj Prilog detaljno opisuje elemente usluga za ispisna rješenja, u cilju točnijeg razumijevanja odgovornosti za pojedine dijelove procesa podrške Naručiitelju, kako bi se njime mogle služiti obje ugovorne strane tijekom trajanja ugovora u operativnom izvršavanju odredbi Ugovora.

Svrha ovog dokumenta je definiranje razine isporuka usluga i ujedno služiti kao podsjetnik tijekom isporučivanja usluga djelatnicima Isporučitelja i Naručiitelja.

## 2 Popis definiranih Sporazuma o razini isporuke usluga

Sporazumi o razini isporuke usluga nalaze se u ovom poglavlju i navedeni su tablici:

**Tablica 1: Popis SLA-ova.**

| RB | Šifra usluge | Naziv usluge  |
|----|--------------|---|
| 1  | <b>2.1</b>   | Sporazum o razini isporuke usluge (SLA) za uslugu: Upravljanje ispisno mjesto, s uređajem u vlasništvu Naručiitelja/Isporučitelja uz autorizaciju ispisa. |
| 2  | <b>2.2</b>   | Sporazum o razini isporuke usluge (SLA) za uslugu: Upravljanje ispisno mjesto, s ploterom u vlasništvu Naručiitelja bez autorizacije ispisa.              |

Tablica 2: SLA 2.1

| SLA 2.1 |                                     | Sporazum o razini isporuke usluge (SLA) za uslugu: Upravljanje ispisno mjesto, s uređajem u vlasništvu Naručiitelja/Isporučitelja uz autorizaciju ispisa.   |   |                     |   |                      |  |     |
|---------|-------------------------------------|---|---|---------------------|---|----------------------|--|-----|
| 1.      | Opis usluge i način isporuke        | Usluga Upravljanog Ispisnog mjesta, s uređajem u vlasništvu Naručiitelja ili Isporučitelja obuhvaća usluge Isporučitelja koje sadrže nadzor uređaja softverskim rješenjem, autorizaciju korisnika na uređaju, održavanje uređaja i pravovremenu isporuku ispisnih uložaka i papira na lokaciju Naručiitelja. Upravljanje ispisno mjesto, s uređajem omogućava djelatnicima Naručiitelja ispis, te kod MFU uređaja i kopiranje, skeniranje dokumenata na jednoj poziciji unutar Funkcionalne lokacije Naručiitelja. Usluga je bazirana na pisaču ili multifunkcijskom uređaju (MFU), gdje je omogućeno upravljanje uređajem s centralne lokacije udaljenim pristupom. U sklopu usluge uključeno je i održavanje uređaja (reaktivno i preventivo) u cilju omogućavanja neprekidnosti isporuke usluga. Naplata za usluge vrši se sukladno definiranim cijenama u cjeniku ugovora (Prilog 1). |   |                     |   |                      |  |     |
| 2.      | Specifikacija opsega usluge         | U opsegu  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalacija, integracija i održavanje na aplikativnoj razini sustava za upravljanje ispisnom okolinom</li> <li>• Nadzor uređaja softverskim rješenjem (APCpf)</li> <li>• Uključivanje u sustav za nadzor uz autorizirani ispis dokumenta (PPC)</li> <li>• Instalacija i integracija uređaja u sustav, na Funkcionalnoj lokaciji</li> <li>• Testiranje sustava i puštanje u rad Ispisnog mjesta</li> <li>• Omogućavanje usluge scan to email, scan to folder, fax (za MFP)</li> <li>• Papir za ispis – isporuka po narudžbi – isporuka jednom mjesečno</li> <li>• Isporuka Ispisnog uložka (Print toner)</li> <li>• Edukacija korisnika</li> <li>• Dokumentacija za IT djelatnike Naručiitelja</li> <li>• Usluge Tehničke podrške</li> <li>• Service Desk-SPOC L1 (zaprimanje Servisnih poziva)</li> <li>• Daljinski nadzor i upravljanje udaljenim pristupom</li> <li>• HBF usluge na lokaciji Naručiitelja</li> <li>• Privremeno zamjenski uređaj u sklopu usluga Tehničke podrške za VID Ispisna mjesta (SLA - Prioritet 3)</li> <li>• Zamjena kompleta za održavanje (Maintenance Kit-a)</li> <li>• Upravljanje promjenama</li> <li>• Redovno izvješćivanje o isporučenim uslugama</li> <li>• Izvješćivanje o intervencijama</li> <li>• Upravljanje eskalacijama</li> </ul> |                     |   |                      |  |     |
|         |                                     | Izvan opsega  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• IMAC/D usluge</li> <li>• LAN, fax/tel. linije, centrala, kablovi</li> <li>• Klamerice</li> <li>• Upravljanje Ispisnim poslužiteljem</li> <li>• Projektni rad bilo koje vrste</li> <li>• IMAC/D-M usluge</li> </ul>   |                     |   |                      |  |     |
|         |                                     | Opcije usluge   | • Promjene različite usluge Tehničke podrške  |                     |   |                      |  |     |
| 3.      | Način isporuke usluge               | Dostupnost usluge u vremenu   | 7x24  |                     |   |                      |  |     |
|         |                                     | Način mjerenja  | Praćenje količine ispisa – APCpf sustavom<br>Isporuka ispisnih uložaka (tonera) na vrijeme i Usluge Tehničke podrške izvršene na vrijeme prati se kroz Service Management alata Isporučitelja.  |                     |   |                      |  |     |
|         |                                     | Izvješćivanje   | Kreiranje mjesečnih izvještaja temeljem prikupljenih podataka kroz APCpf sustav o količini ispisanih stranica u prethodnom mjesecu.<br>KPU izvješće na temelju prijavljenim Servisnim pozivima kao izvještaj iz Service Management alata Isporučitelja.   |                     |   |                      |  |     |
| 4.      | Tehnička podrška                    | Prijava servisnih poziva  | Service Desk Isporučitelja - SPOC   |                     |   |                      |  |     |
|         |                                     | Standardni zahtjevi   | Dodavanje korisnika u PPC sustav i sl.-do 10 zahtjeva mjesečno.   |                     |   |                      |  |     |
|         |                                     | Nestandardni zahtjevi   | Dodatna usluga (za zahtjeve navedene u Izvan opsega i ostalo)   |                     |   |                      |  |     |
|         |                                     | Vrijeme ispunjenja standardnih zahtjeva   | Sukladno prioritetu 3   |                     |   |                      |  |     |
| 5.      | SLA vrijeme upravljanja incidentima |   |   |                     |   |                      |  |     |
|         | Servisno vrijeme                    | Prioritet   | Zaprimanje servisnih poziva   | Vrijeme reakcije    | Vrijeme OSS intervencije                | Vrijeme restauracije | Vrijeme konačnog zatvaranja Servisnog poziva | KPU |
|         | 5x8                                 | Prio 1  | Telefon: 5x8<br>Web/email:<br>7x24  | 2 sata              | 4 sati                                  | 6 sati               | 6 sati                                       | 80% |
|         |                                     | Prio 2  |   | 2 sata              | 6 sati                                  | 12 sati              | 12 sati                                      |     |
|         |                                     | Prio 3  |   | 2 sata              | 4 sata                                  | Slijedeći radni dan  | 15 dana                                      |     |
| Prio 4  |                                     | 2 sata  |   | Slijedeći radni dan | Standardni jamstveni uvjeti proizvođača |                      |  |     |

Prilog 2

Tablica 3: SLA 2.2

| SLA 2.2 |                              | Sporazum o razini isporuke usluge (SLA) za uslugu: Upravljanje ispisno mjesto, s ploterom u vlasništvu Naručiitelja bez autorizacije ispisa.   |  |                                     |                          |                      |  |     |  |  |  |
|---------|------------------------------|--|--|-------------------------------------|--------------------------|----------------------|--|-----|--|--|--|
| 1.      | Opis usluge i način isporuke | <p>Usluga Upravljanog Ispisnog mjesta, s ploterom u vlasništvu Naručiitelja osigurava pravovremenu isporuku ispisnih uložaka (tinti i ispisnih glava) na lokaciju Naručiitelja. Upravljanje ispisno mjesto, s ploterom omogućava djelatnicima Naručiitelja ispis dokumenta na velikom formatu papira na jednoj poziciji unutar Funkcionalne lokacije Naručiitelja.</p> <p>U sklopu usluge uključeno je i preventivno održavanje plotera u cilju omogućavanja neprekinutosti isporuke usluga, dok se u slučaju kvara popravak isporučuje kao dodatna usluga sukladno članku ugovora čl.5 Dodatne usluge.</p> <p>Naplata za usluge vrši se sukladno definiranim cijenama u cjeniku ugovora [Prilog 1].</p> |  |                                     |                          |                      |  |     |  |  |  |
| 2.      | Specifikacija opsega usluge  | U opsegu   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Isporuka ispisnog uložka (Print tinta i glave)</li> <li>Dokumentacija za IT djelatnike Naručiitelja</li> <li>Usluge Tehničke podrške</li> <li>Service Desk-SPOC L1 (zaprimanje Servisnih poziva)</li> <li>Daljinski nadzor i upravljanje udaljenim pristupom (gdje je moguće)</li> <li>HBF usluge na lokaciji Isporučiitelja</li> <li>Privremeno zamjenski uređaj u sklopu usluga Tehničke podrške za VID Ispisna mjesta (SLA - Prioritet 3)</li> <li>Upravljanje promjenama</li> <li>Redovno izvješćivanje o isporučenim uslugama</li> <li>Izvješćivanje o intervencijama</li> <li>Upravljanje eskalacijama</li> </ul> |                                     |                          |                      |  |     |  |  |  |
|         |                              | Izvan opsega   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Istovremena isporuka više od jednog privremenog zamjenskog uređaja</li> <li>Popravak neispravnog uređaja - HBF usluge</li> <li>IMAC/D usluge</li> <li>LAN, fax/tel. linije, centrala, kablovi</li> <li>Klamerice</li> <li>Upravljanje ispisnim poslužiteljem</li> <li>Projektni rad bilo koje vrste</li> <li>IMAC/D-M usluge</li> </ul>   |                                     |                          |                      |  |     |  |  |  |
|         |                              | Općje usluge   | Promjene razine usluge Tehničke podrške  |                                     |                          |                      |  |     |  |  |  |
| 3.      | Način isporuke usluge        | Dostupnost usluge u vremenu  | 7x24   |                                     |                          |                      |  |     |  |  |  |
|         |                              | Način mjerenja   | Praćenje količine isporučenih tinti i glava sukladno otpremnicama. Isporuka ispisnih uložaka (tinti i glava) na vrijeme i usluge Tehničke podrške izvršene na vrijeme prati se kroz Service Management alata Isporučiitelja.   |                                     |                          |                      |  |     |  |  |  |
|         |                              | Izvješćivanje  | Kreiranje mjesečnih izvještaja temeljem prikupljenih podataka o količini isporučenog materijala u prethodnom mjesecu te KPU izvješće na temelju prijavljenim Servisnim pozivima kao izvještaj iz Service Management alata Isporučiitelja.  |                                     |                          |                      |  |     |  |  |  |
| 4.      | Tehnička podrška             | Prijava servisnih poziva   | Service Desk Isporučiitelja - SPOC   |                                     |                          |                      |  |     |  |  |  |
|         |                              | Standardni zahtjevi  | Narudžba tinti i glava za ispis po modelu plotera  |                                     |                          |                      |  |     |  |  |  |
|         |                              | Nestandardni zahtjevi  | Dodatna usluga (za zahtjeve navedene u Izvan opsega i ostalo)  |                                     |                          |                      |  |     |  |  |  |
|         |                              | Vrijeme ispunjenja standardnih zahtjeva  | Unutar 3 radna dana.   |                                     |                          |                      |  |     |  |  |  |
| 5.      | Servisno vrijeme             | Prioritet  | Zaprimanje servisnih poziva  | SLA vrijeme upravljanja incidentima |                          |                      |  | KPU |  |  |  |
|         |                              |  |  | Vrijeme reakcije                    | Vrijeme OSS intervencije | Vrijeme restauracije | Vrijeme konačnog zatvaranja Servisnog poziva |     |  |  |  |
|         |                              |  |  | n/a                                 | n/a                      | n/a                  | n/a  |     |  |  |  |
|         |                              |  |  | n/a                                 | n/a                      | n/a                  | n/a  |     |  |  |  |
|         |                              |  |  | 2 sata                              | 4 sata                   | Slijedeći radni dan  | 15 dana                                      |     |  |  |  |
| 2 sata  | Slijedeći radni dan          | Standardni jamstveni uvjeti proizvođača  |  | 80%                                 |                          |                      |  |     |  |  |  |

### 3 Kontakt podaci

**Tablica 4: SPOC kontakt podaci**

| SPOC              | Funkcija          | tel.            | adresa e-pošte   |
|-------------------|-------------------|-----------------|--|
| Atos Service Desk | Atos Service Desk | +385 1 2867 111 | <a href="mailto:helpdesk.hr@atos.net">helpdesk.hr@atos.net</a> |
| Viadukt IT odjel  | Viadukt IT odjel  | +385 1 3032 729 | <a href="mailto:sergio@viadukt.hr">sergio@viadukt.hr</a>       |

**Tablica 5: Kontakt podaci upravljačkih razina**

| Upravljačka razina | Razina eskalacije        | Ime I Prezime   | tel./mob.                           | adresa e-pošte   |
|--------------------|--------------------------|-----------------|-------------------------------------|--|
| OPERATIVNA         | 1. razina (Isporučitelj) | Ranko Tkalčević | +385 1 2867 181<br>+385 91 2867 181 | <a href="mailto:ranko.tkalcevic@atos.net">ranko.tkalcevic@atos.net</a> |
|                    | 1. razina (Naručitelj)   | Sergio Petrović | +385 1 3032 729<br>+385 98 768 502  | <a href="mailto:sergio@viadukt.hr">sergio@viadukt.hr</a>               |
| TAKTIČKA           | 2. razina (Isporučitelj) | Marko Horvatić  | +385 1 2867 053<br>+385 91 2867 053 | <a href="mailto:marko.horvatic@atos.net">marko.horvatic@atos.net</a>   |
|                    | 2. razina (Naručitelj)   | Sergio Petrović | +385 1 3032 729<br>+385 98 768 502  | <a href="mailto:sergio@viadukt.hr">sergio@viadukt.hr</a>               |
| STRATEŠKA          | 3. razina (Isporučitelj) | Davor Horvatić  | +385 1 2867 087<br>+385 91 2867 087 | <a href="mailto:davor.horvatic@atos.net">davor.horvatic@atos.net</a>   |
|                    | 3. razina (Naručitelj)   | Sergio Petrović | +385 1 3032 729<br>+385 98 768 502  | <a href="mailto:sergio@viadukt.hr">sergio@viadukt.hr</a>               |

## 4 Opis usluga

Opisane usluge u ovom poglavlju definiraju pojedinu uslugu/ elemente usluga kako ju isporučuje, te na koji način njome upravlja, Isporučitelj.

### 4.1 Instalacija, integracija i održavanje na aplikativnoj razini sustava za upravljanje ispisnom okolinom

Usluga podrazumijeva izgradnju, upravljanje i održavanja IT sustava, na aplikativnom nivou na infrastrukturi Naručitelja. Tijekom faze instalacije i integracije sustava za nadzor i upravljanje ispisne okoline Naručitelj i Isporučitelj će se pridržavati zaduženja navedenih u tablici Tablica 6: Zadaci i raspodjela odgovornosti (PPC, APCpf).

**Tablica 6: Zadaci i raspodjela odgovornosti (PPC, APCpf)**

| RB | Zadatak  | Isporučitelj | Naručitelj |
|----|--|--------------|------------|
| 1. | Priprema virtualiziranih poslužitelja s OS-om te održavanje sustava do aplikativne razine sustava  |              | x          |
| 2. | Instalacija, konfiguracija, integracija te održavanje sustava za upravljanje ispisne okoline na aplikativnoj razini tijekom trajanja ugovora | x            |            |
| 3. | Kreiranje sigurnosnih kopija (Backup) sustava, upravljanje i restauracija sustava u slučaju potrebe  |              | x          |
| 4. | Definirati i zatražiti sve potrebne vjerodajnice potrebne za isporuku usluga (npr, AD kor. računi, VPN pristup)                              | x            |            |
| 5. | Kreirati potrebne vjerodajnice i dati ih na korištenju Isporučitelju sukladno Naručiteljevim sigurnosnim politikama.                         |              | x          |

#### 4.1.1 Sustav za nadzor i upravljanje uz autorizirani ispis dokumenta (PPC)

Sustav se sastoji se od poslužiteljske aplikacije koja omogućava u realnom vremenu nadzor i izvještavanje o korištenju pisača i multifunkcijskih uređaja. Kroz sustav implementirana je usluga koja omogućava krajnjem korisniku ispis na bilo kojem uređaju, koji su unutar sustava, uz prethodnu autorizaciju identifikacijskim pin-om čime se omogućava povjerljivi ispis dokumenta krajnjeg korisnika.

Izveštaji o korištenju uređaja sadržavaju detaljne podatke, kao što su vrijeme ispisa, ime krajnjeg korisnika usluge ispisa, ukupni broj ispisanih stranica i ostalih atributa kao što su format papira ili ispis u boji, dok formati samih izvještaja (html, CSV, Excel, itd.) omogućavaju detaljniju i dublju daljnju analizu ispisa i troškova ispisa.

Izvan opsega ugovora su usluge definiranja i implementacije politike ispisa, kao i upravljanje uređajima koji nisu spojeni na lokalnu mrežu Naručitelja (lokalno spojeni uređaji).

#### 4.1.2 Nadzor uređaja softverskim rješenjem (APCpf)

Podaci i informacije koje su sakupljene putem uporabe softverskog rješenja APCpf (Atos Print Cloud Print Fleet) bit će dostupni u svrhu informiranja. Nikakvi podaci i informacije koje su vezane uz identificirane pojedince ili pojedince koji se ne mogu odrediti, neće se sakupljati putem PF-a. Statistički i tehnički podaci i informacije sakupljene putem uporabe PF-a bit će korišteni i pohranjivani isključivo prema potrebi u svrhu davanja usluge nadzora uređaja. Naručitelj će isključivo biti odgovoran koristiti takve podatke potpuno u skladu s važećim zakonima i odredbama o zaštiti privatnosti. Osim ako je drugačije izričito dogovoreno, bilo kakvi osobni podaci koje Naručitelj otkrije Isporučitelju, Isporučitelj može koristiti u skladu s tada važećom Isporučiteljevom politikom o zaštiti privatnost i važećim hrvatskim propisima o zaštiti osobnih podataka radi uređivanja odnosa između Naručitelja i Isporučitelja i kako bi se Naručitelju dale informacije o Isporučiteljevim proizvodima, uslugama i programima.

Naručitelj pristaje da Isporučitelj podesi uređaje kako bi automatski putem „https“ protokola i PFDCa-a (Print Fleet Data Connection Agent) slali podatke o usluzi Isporučiteljevom centru za podršku korisnicima. Takvo podešavanje će se izvršiti pri instalaciji uređaja.

“Podaci o usluzi” uključuju informacije o konfiguraciji uređaja, informacije o potrošnji, brojače korištenja, informacije o preventivnom održavanju, zapise o događajima (dnevnik događaja, engl. event logs) i slične podatke.

U cilju omogućavanja transparentnosti i pregleda podataka o usluzi koje Isporučitelj prikuplja, Naručitelju će biti, na zahtjev, omogućeno da može direktnim pristupom na PF vršiti nadzor nad prikupljenim podacima.

#### 4.2 Roll-out - Instalacija i integracija uređaja u sustav na funkcionalnoj lokaciji

Isporučka uređaja na ispisna mjesta izvršava se sukladno zahtjevima od strane Naručitelja, sukladno vremenskom planu u zajednički dogovorenim rokovima, od strane Isporučitelja.

Tijekom isporuke uređaja na Funkcionalne lokacije Naručitelj i Isporučitelj će se pridržavati zaduženja navedenih u tablici Tablica 7: Zadaci i raspodjela odgovornost (Roll-out).

**Tablica 7: Zadaci i raspodjela odgovornost (Roll-out)**

| RB  | Zadatak   | Isporučitelj | Naručitelj |
|-----|---|--------------|------------|
| 6.  | Inventura isporučenih uređaja i dokumentiranje stanja   | x            |            |
| 7.  | Uklanjanje ambalažnog materijala i odlaganje na Funkcionalnoj lokaciji Naručitelja, na mjesto koje odredi Naručitelj  | x            |            |
| 8.  | Postavljanje uređaja na ispisno mjesto unutar Funkcionalne lokacije   | x            |            |
| 9.  | Izvršavanje procedura inicijalizacije te elektronske i mehaničke prilagodbe prema potrebi   | x            |            |
| 10. | Instalacija dodataka za isporučene uređaje (Accessories) i postavljanje oznaka ispisnog mjesta/ uređaja   | x            |            |
| 11. | Izvršavanje svih potrebnih popravaka na uređajima i dovođenje uređaja u Funkcionalno stanje sukladno jamstvenim uvjetima proizvođača ili kao dodatnu uslugu   | x            |            |
| 12. | Osigurati dovoljan broj strujnih priključaka za napajanje (220V), Gradska mreža, sukladno specifikaciji pojedinog ispisnog mjesta   |              | x          |
| 13. | Osigurati dovoljan broj IP adresa prema specifikaciji ispisnih mjesta (jedna ili dvije IP adrese po uređaju ovisno o teh. rješenju)   |              | x          |
| 14. | Konfiguracija mrežnih postavki na uređajima sukladno definiranim parametrima  | x            |            |
| 15. | Spajanje uređaja na mrežu i u napajanje, LAN i Fax prespojeni kablove osigurava Isporučitelj<br>(Naručitelj treba osigurati jedan LAN priključak, ukoliko je potrebno više LAN priključaka Isporučitelj će obavijestiti Naručitelja o tome)   | x            |            |
| 16. | Dodavanje u sustav za autorizirani ispis (PPC), podešavanje postavki sustava za siguran ispis (koja omogućava krajnjem korisniku ispis na bilo kojem uređaju, koji su unutar sustava, uz prethodnu autorizaciju identifikacijskom karticom ili pinom) na za to unaprijed dogovorene uređaje | x            |            |
| 17. | Dodavanje uređaja u sustav za nadzor (APCpf), podešavanje postavki sustava za nadzor uređaja  | x            |            |
| 18. | Instaliranje i podešavanje upravljačkih programa na za to predviđeno poslužiteljsko računalo, koje će Naručitelj unaprijed pripremiti za tu namjenu.  | x            |            |
| 19. | Podešavanje postavki FAX-a na uređajima na koji će se koristiti slanje i primanje FAX poruka  | x            |            |
| 20. | Podešavanje postavki e-pošte na uređajima koji će se koristiti za slanje dokumenata e-poštom  | x            |            |
| 21. | Podešavanje postavki na uređajima za skeniranje u mreži (engl. Scan to folder, Scan to e-mail)  | x            |            |
| 22. | Provjera funkcionalnosti uređaja preko standardnog testa ispisa, skeniranja, kopiranja, slanja fax poruke   | x            |            |
| 23. | Upoznavanje operatora s opremom i procedurama za svakodnevnu brigu  | x            |            |
| 24. | Ažuriranje i upravljanje s upravljačkim programima na poslužitelju (engl. drivers, print ques)  |              | x          |
| 25. | Pripremiti telefonske linije za multifunkcijske uređaje na kojima će se koristiti FAX funkcija, te omogućiti spajanje uređaja na ispisnom mjestu  |              | x          |
| 26. | Osigurati dostupnost i podršku projektu od strane Sistem  |              | x          |

| RB  | Zadatak  | Isporučitelj | Naručitelj |
|-----|--|--------------|------------|
|     | Administratora   |              |            |
| 27. | Dostupnost poslužitelja e-pošte (SMTP) ukoliko se zahtijeva mogućnost slanja digitalnim putem (Scan to e-mail) |              | x          |
| 28. | Definirati adresu e-pošte koja će se koristiti kao adresa pošiljaoca pri slanju poruka e-pošte pomoću uređaja  |              | x          |
| 29. | Pripremiti i proslijediti sve ostale potrebne informacije za omogućavanje željenih funkcionalnosti uređaja     |              | x          |

#### 4.3 Testiranje sustava i puštanja u rad

Nakon isporuke svih uređaja predviđenih početnom listom uređaja, ili svakog pojedinog dodatno naručenog uređaja, instalacije na ispisno mjesto i integracije u sustav sukladno ugovornim obvezama, vrši se završno testiranje i uređaji se puštaju u rad. Naručitelj i Isporučitelj potpisuju zapisnik o primopredaji, a Isporučitelj je obavezan pripremiti dokument i dati ga na uvid i potpis Naručitelju.

#### 4.4 Papir za ispis

Prilikom kreiranja redovitih mjesečnih izvještaja i računa za usluge, od strane Isporučitelja, za svaku funkcionalnu lokaciju biti će specificirana količina potrošenih listova papira s preporukom količina papira koju je Naručitelj dužan naručiti prije isporuke.

Isporučitelj će isporuke papira će se raditi jednom mjesečno sukladno Naručiteljevoj narudžbi i specifikaciji količina isporuke po pojedinoj funkcionalnoj lokaciji.

Naručitelj, tj. definirana kontakt osoba za preuzimanje isporuke papira svojim potpisom i čitko upisanim imenom i prezimenom, ukoliko nije ili je netočno navedeno, na otpremnici potvrđuje preuzimanje pošiljke.

#### 4.5 Isporučka Ispisnih uložaka (Print tonera)

Isporučitelj će u sklopu usluge isporuke Ispisnih uložaka na lokaciju Naručitelja isporučivati pravovremeno ispisne uloške u cilju omogućavanja neprekidnosti usluge. Svaki zasebni ispisni uložak unutar pošiljke biti će označen na način kako bi se osiguralo jednoznačna identifikacija za koji uređaj je ispisni uložak isporučen i u koji uređaj mora biti ugrađen.

Naručitelj, tj. definirana kontakt osoba za preuzimanje isporuke papira svojim potpisom i čitko upisanim imenom i prezimenom, ukoliko nije ili je netočno navedeno, na otpremnici potvrđuje preuzimanje pošiljke.

Za uređaje koji su nadzirani pomoću APCpf sustava narudžba ispisnih uložaka obavlja se automatski kada količina tonera padne ispod granične količine.

Pravovremena isporuka ispisnih uložaka na lokaciju podrazumijeva isporuku prije, i nekoliko dana unaprijed, nego li se potroši toner u ugrađenom ispisnom ulošku u uređaj. **Naručitelj je obavezan voditi računa da se zamjena ispisnog uložka izvrši tek kada se u potpunosti potroši toner u ugrađenom ispisnom ulošku.**

U suprotnom ukoliko Naručitelj zamijeni ispisni uložak prije vremena, što znači da je u zamijenjenom ispisnom ulošku preostalo tonera (više od 0%), Isporučitelj će obračunati preostali postotak tonera kao količinu mogućeg ispisa ispisanih stranica (kapacitet ispisnog uložka, koji je definiran za standardni uredski ispis, pomnožen s preostalim postotkom tonera u ispisnom ulošku) i Naručitelju zaračunati kao Dodatnu uslugu, sukladno članku 5. [Dodatne usluge] Ugovora, i to u slučaju da na dnevnom izvještaju količina ispisanih stranica ne odgovara potrošnji zabilježene količine potrošenog tonera.

Za uređaje koje nije moguće nadzirati putem APCpf sustava, npr. uređaji nisu spojeni na LAN, ispisni ulošci će se naručivati slanjem Servisnog poziva na Service Desk Isporučitelja.

Naručitelj će o nedostacima isporuke, ukoliko postoje oštećenja koja mogu utjecati na ispravnost ispisnoga uložka ili sl., obavijestiti Isporučitelja unutar dva radna dana od izvršene isporuke.

#### **4.6 Upravljanje promjenama**

U sklopu upravljanja promjenama, nakon prvobitne implementacije uređaja Naručitelj može zatražiti premještanje pojedinih uređaja. Naručitelj podnosi zahtjev za premještanjem uređaja slanjem Servisnog poziva Isporučitelju na Service Desk Isporučitelja.

##### **4.6.1 Standardne promjene**

Standardni zahtjevi u sklopu upravljanja promjena odnose se na unaprijed odobrene promjene, od strane Isporučitelja, koje Naručitelj zatraži, npr. ažuriranje baza podataka krajnjih korisnika vezano za autorizaciju ispisa. Ukoliko Naručitelj zatraži dodavanje novog korisnika u sustav kako bi mu se omogućio autorizirani ispis, Isporučitelj će u sklopu upravljanja promjenama ažurirati baze i podatke kako bi se novom djelatniku ili po potrebi omogućio ispis i korištenje ostalih usluga na uređajima. Standardne promjene se ne naplaćuju, već su količinski ograničene brojem zahtjeva u vremenskom periodu. Vremenski period i ograničenje su navedeni u Sporazumu za pojedinu uslugu (SLA) u tablici [Tablica 2: SLA 2.1] pod rednim brojem 4. [Tehnička podrška/Standardni zahtjevi].

##### **4.6.2 Normalne promjene**

Nakon obrade zahtjeva i definiranja cijene za provedbu zahtjeva za promjenom, Isporučitelj će poslati ponudu za IMAC/D kao dodatnu uslugu Isporučitelju ukoliko usluga nije u opsegu ugovora.

Nakon odobrenja ponude i narudžbe od strane Naručitelja Isporučitelj će:

- Pre-konfigurirati uređaje u skladu sa potrebama na novoj lokaciji,
- Izvršiti koordinaciju fizičkog premještanja Uređaja na novu lokaciju,
- Naplatiti Naručitelju troškove koji su određeni u potpisanom nalogu za promjenu.

Premještanje uređaja isključivo obavlja Isporučitelj u suradnji sa Naručiteljem. Isporučitelj će izvršiti provjeru funkcioniranja uređaja putem standardnog testa ispisa, te će obavijestiti Naručitelja o izvršenju promjene. U slučaju kvarova nastalih tijekom promjene, kvarovi će se rješavati sukladno opsegu ugovora i putem standardne procedure tehničke podrške.

Naručitelj može samostalno izvršiti premještanje uređaja pod uvjetom da unaprijed pošalje Isporučitelju obavijest o premještanju uređaja te uz odobrenje Isporučitelja (na operativnoj razini).

##### **4.6.3 Hitne promjene**

U slučaju hitnih promjena, sukladno dogovoru na odgovarajućoj upravljačkoj razini, promjena se provodi te se naknadno dokumentira i komercijalno obrađuje.

#### **4.7 Korisnička dokumentacija**

Svaki uređaj koji je predmet glavnog ugovora isporučuje se s odgovarajućom korisničkom dokumentacijom. Za multifunkcijske uređaje moguće je na vidljiva mjesta na lokacije uređaja postaviti plakate sa skraćenim opisom uporabe najvažnijih funkcija. Ukoliko Naručitelj odobri postavljanje plakata, Isporučitelj će postaviti plakate na kojem će upute biti napisane na hrvatskom jeziku.

#### **4.8 Edukacija korisnika**

Prema potrebi i zahtjevu Naručitelja, Isporučitelj će izvršiti edukaciju korisnika za korištenje uređaja i cjelokupnog ispisnog sustava, u trajanju do 15 (petnaest) minuta, prilikom puštanja u pogon svakog pojedinog uređaja i to za grupu korisnika koji će isti koristiti.

Naručitelj mora o vremenu edukacije na vrijeme obavijestiti krajnje korisnike te osigurati njihovu prisutnost na lokaciji uređaja neposredno nakon obavljene instalacije i puštanja u pogon.

Ukoliko je potrebno Naručitelj može naručiti dodatnu edukaciju krajnjih korisnika kao dodatnu uslugu.

#### **4.9 Dokumentacija za IT djelatnike**

Prema potrebi i zahtjevu Naručitelja, Isporučitelj će isporučiti korisničku dokumentaciju s uputama za osnovne elemente usluge kao što su upute za instalaciju i ažuriranje pokretačkih programa unutar sustava.

Ukoliko je potrebno Naručitelj može naručiti dodatnu edukaciju IT djelatnika kao dodatnu uslugu.

#### **4.10 Optimizacija ispisne okoline**

Isporučitelj će u suradnji s Naručiiteljem tijekom trajanja Ugovora raditi redovito godišnje izvještavanje, te davati prijedloge optimizacije ispisne okoline u svrhu dodatnog optimiziranja troškova ispisa u skladu sa promjenama poslovnih procesa i potreba korisnika tijekom trajanja ugovora.

#### **4.11 Usluga tehničke podrške**

Isporučitelj će osigurati potrebnu tehničku podršku za opremu na lokaciji Naručiitelja, u sklopu SLA za dio HW rješenja koje se odnosi na ispisnu opremu te opremu za digitalno slanje dokumenata.

Naručiitelj se obvezuje provesti programe auto-testiranja sistema i otklanjanje kvarova zaglavljenih ispisanih stranica (paper jam). Smetnje koje nije u mogućnosti samostalno otkloniti Naručiitelj je obavezan prijaviti Service Desk-u Isporučitelja, kao i sve promjene nastale nakon prijave Servisnog poziva.

##### **4.11.1 Daljinski nadzor i upravljanje udaljenim pristupom**

Isporučitelj će u sklopu upravljanja servisnim pozivima, ili nadzora sustava, vršiti intervencije udaljenim pristupom (npr. „Remote Desktop“ ili „SSH-Secured Shell“ protokoli). Udaljenim pristupom se vrši nadzor PPC i APCpf sustava te uređaja na ispisnim mjestima.

Spajanje na Naručiiteljevu mrežu omogućeno je stalno te Isporučitelj prema potrebi koristi pristup mreži sukladno sigurnosnim politikama Naručiitelja.

Naručiitelj može bilo kada ukinuti udaljeni pristup Isporučitelju. U tom slučaju naručiitelj mora obavijestiti Isporučitelja te definirana SLA vremena ne vrijede do ponovne uspostave udaljenog pristupa.

##### **4.11.2 Usluge podrške na Funkcionalnoj lokaciji Naručiitelja: On-site Services (OSS)**

Servisni poziv koji ne može biti riješen udaljenim pristupom, od strane prvog i drugog nivo-a podrške, ili u slučaju da Korisnik ili Naručiitelj zahtjeva intervenciju na lokaciji, Isporučitelj upućuje teh./inženjera na Funkcionalnu lokaciju gdje će usluge biti isporučene.

Usluga se isporučuje na Funkcionalnim lokacijama, lokacijama Naručiitelja, koje su u opsegu Ugovora i navedene su u poglavlju 10 [Popis funkcionalnih lokacija].

U sklopu intervencije na lokaciji Korisnika Naručiitelj može naručiti isporuku slijedećih usluga:

- Hardware Break Fix service (HBF usluge);
- IMAC/D usluge.

##### **4.11.2.1 HBF usluge (engl. Hardware Break Fix service)**

„Hardware Break Fix service“ je jedna od standardiziranih usluga unutar Atos servisnog portfelja, te u cilju izbjegavanja nesporazuma, u ovome dokumentu će se koristiti naziv usluge kako je naveden.

U sklopu usluge upravljanja incidentima, cilj isporuke HBF usluga je najbrže moguće otkloniti smetnju i ponovo uspostaviti sposobnost sustava za isporuku usluga koje koriste krajnji korisnici.

Usluga pokriva rješavanje incidenata koji se javljaju kao posljedica greške na hardveru, softveru ili unutar konfiguracije, a koje se ne mogu riješiti udaljenim pristupom. Isporučka usluga se sastoji od analize i dijagnostike, popravka i oporavka pokvarene opreme.

Isporučitelj vrši popravak zamjenom neispravne komponente s rezervnim dijelom. Nakon uspješnog popravka, te nakon podešavanja konfiguracije (podešavanje parametara kako bi uređaj bio dostupan putem lokalne mreže LAN), teh./inženjer Isporučitelja udaljenim pristupom preuzima nastavak rješavanja incidenta udaljenim pristupom gdje teh./inženjer Izvršitelja asistira i po potrebi daje podršku na lokaciji korisnika tijekom oporavka sustava.

Ukoliko se ustanovi da je incident, tj. neispravnost uzrokovana od Naručiitelja ili treće strane (npr. klamerice na papiru, fizičko oštećenje, korištenje nepropisnih folija za ispis ili sve što nije u skladu s preporukom proizvođača) izvršen popravak će se smatrati Dodatnom uslugom te će biti obračunat zasebno a račun ispostavljen Naručiitelju.

U slučaju kompleksnijeg kvara (kada HBF uslugu nije moguće odraditi na funkcionalnoj lokaciji), zbog hitnosti popravka, ili na zahtjev Naručiitelja Isporučitelj može privremeno isporučiti zamjenski uređaj kao uslugu u opsegu ugovora ili kao dodatnu uslugu. Isporučitelj preuzima neispravni uređaj, transportira u Servis Isporučitelja na popravak.

#### 4.11.2.2 IMAC/D usluge

IMAC/D je skraćenica sa engl. jezika od Installation, Moves, Adds, Changes / Disposal koja označava grupu usluga koje se odnose na instalacije opreme, seljenje, nadogradnju, promjene opreme ili na opremi, te kao dodatno i zbrinjavanje opreme na kraju životnog ciklusa, kako je navedeno u tablici [Tablica 8: Definicije IMAC/D usluga s primjerima].

Tablica 8: Definicije IMAC/D usluga s primjerima

| RB | Kratice | Značenje (engl.) | Opis i primjeri  |
|----|---------|------------------|--|
| 1  | I       | Installation     | Instalacija - Instalacija Hardvera ili Softverskih komponenti<br>Npr. instalacija novog pisača na lokaciji, instalacija softvera, itd.   |
| 2  | M       | Move             | Seljenje opreme na lokacije Naručitelja koje nisu navedene u listi funkcionalnih lokacija ili između funkcionalnih lokacija (lok. Korisnika). je izvan opsega i može se naručiti kao dodatna usluga.             |
| 3  | A       | Add              | Dodavanje - Dodavanje hardverskih ili softverskih nadogradnji, kao i promjena u konfiguraciji.<br>Npr. ugradnja dodatnih ladica za papir na pisač, ugradnja fax modula, dodavanje radne memorije, i sl.          |
| 4  | C       | Change           | Promjena - U slučaju promjene na hardveru, ili zamjena softvera u svrhu ažuriranja ili funkcionalne promjene na zahtjev Naručitelja.   |
| 5  | D       | Disposal         | Zbrinjavanje - Demontaža/deinstalacija komponenti ili uređaja, ili deinstalacija softvera, te zbrinjavanje.<br>Npr. demontaža, pakiranje i preuzimanje pisača sa lokacije te slanje Naručitelju na zbrinjavanje. |

Ovisno o definiranim razinama usluga IMAC/D usluge su uključene u opseg ugovora ili ukoliko nisu mogu se dodatno naručiti kroz proces upravljanja promjenama ili kao dodatna usluga.

#### 4.11.3 Privremeno zamjenski uređaj

Isporučitelj će u slučaju kvara i na zahtjev Naručitelja, za unaprijed određene uređaje (VID) privremeno zamijeniti uređaj istim ili odgovarajućim modelom uređaja sa istim funkcijama, čime se omogućava neprekinutost isporuke usluge.

Isporučitelj može prema vlastitom nađenju privremeno zamijeniti neispravan uređaj, za kojeg nije definirana usluga privremeno zamjenskog uređaja u slučaju kvara, kao dodatnu uslugu.

U slučaju incidenta na ispisnim mjestima s VID<sup>[1]</sup> oznakom, uzrokovanih kvarom na uređaju, Isporučitelj će isporučiti privremeno zamjenski uređaj kako bi čim prije doveo ispisnu lokaciju u operativno funkcionalno stanje. Ispisani dokumenti na privremenom zamjenskom uređaju se pribrajaju ukupnom ispisu na tom ispisnom mjestu dok se korištenje zamjenskog uređaja ne naplaćuje posebno.

#### 4.11.4 Zamjena kompleta za održavanje (Maintenance kit-a)

U sklopu preventivnog održavanja, za uređaje za koje proizvođač propisuje takvu vrstu održavanja, Isporučitelj će isporučiti odgovarajuće komplete za održavanje.

Redovito održavanje uređaja inicirati će Isporučitelj na osnovu podataka o istrošenosti dijelova uređaja iz daljinskog nadzora uređaja (APCpf sustav). Razina usluge za zamjenu kompleta za održavanje određuje se za svaki uređaj posebno.

Sukladno izvještajima, ukoliko vrijednosti potrošivog materijala padnu ispod definirane razine, Isporučitelj generira radni nalog za intervenciju. Intervencija obuhvaća izlazak tehničara na lokaciju uz prethodnu najavu Naručitelju, zamjenu kompleta za održavanje na lokaciji Naručitelja, testiranje i stavljanje u pogon servisiranog uređaja.

<sup>1</sup> VID - engl. Very Important Device

U slučaju da Isporučitelj nije u mogućnosti izvršiti redovni servis na lokaciji isti će izvršiti u servisu na lokaciji Isporučitelja. U tome slučaju potrebno je dobiti odobrenje na Operativnoj ili višoj upravljačkoj razini.

#### 4.11.5 Popravak plotera

Ploteri spadaju u posebnu kategoriju uređaja, stoga se isporuka usluga tehničke podrške isporučuje na drugačiji način nego za ostale uređaje u floti. Ploteri su VID uređaji i rješavaju se po prioritetu razine 3.

U uslugu je uključeno preventivno održavanje kako bi se osigurala dostupnost usluge.

U slučaju kvara na ploteru Isporučitelj će isporučiti privremeno zamjenski uređaj, kao zaobilazno rješenje, te kako bi se omogućila kontinuirana isporuka usluga.

Neispravan ploter se preuzima sa lokacije Naručitelja te nakon Inicijalne dijagnostike Isporučitelj je dužan poslati ponudu za popravak plotera. Naručitelj naručuje popravak kao dodatnu uslugu, slanjem narudžbenice sukladno odluci temeljenoj na ponudi za popravak.

Tijekom vremenskog perioda gdje je ploter u vlasništvu Naručitelja u kvaru, Naručitelj koristi zamjenski ploter na uobičajeni način.

U slučaju kvara više od jednog plotera u istom vremenskom periodu, smatrati će se da je nastupilo radno preopterećenje i u tome slučaju SLA odredbe ne vrijede. Naručitelj i Isporučitelj će na Operativnoj razini dogovoriti način i vremenski plan rješavanja takvih incidenta.

#### 4.12 Povezane usluge

Povezane usluge Izvršitelj isporučuje u sklopu ugovornih usluga, gdje su povezane usluge temelj za isporuku podržanih usluga, već su ovdje opisane kako bi se uskladila očekivanja ugovornih strana i dodatno se ne naplaćuju.

##### 4.12.1 Service Desk Isporučitelja – SPOC<sup>[2]</sup>

Kontakt informacije SPOC-a su navedene u poglavlju 3 [Kontakt podaci], Tablica 4:SPOC kontakt podaci.

Na navedene kontakt informacije, sukladno poglavlju 4.12.1.1 [Način prijave Servisnog poziva Isporučitelju] Naručitelj će prijavljivati Servisne pozive u elektronički pisanom obliku, ili telefonom, između Isporučitelja i Naručitelja na propisani, obostrano odobren način.

Nakon zaprimanja Servisnog poziva od strane Naručitelja, Isporučitelj će sukladno definiranoj razini isporuke usluga pokrenuti aktivnosti za isporuku usluga podrške.

Sva standardna komunikacija će se odvijati putem jedinstvene točke za kontakt tj. SPOC-a, Service Desk-a Isporučitelja.

##### 4.12.1.1 Način prijave Servisnog poziva Isporučitelju

Naručitelj je dužan prijaviti svaki zahtjev na definirani način i dostaviti Izvršitelju sve dobivene podatke vezano uz pojedini Servisni poziv kako bi se Izvršitelju omogućio što bolji uvid u problem.

Naručitelj će Isporučitelju slati Servisne pozive elektronskom poštom sa slijedećim obaveznim informacijama:

- Informacije o uređaju:
  - Ime uređaja, ili serijski broj uređaja, ili ugovorna oznaka uređaja kako bi se jednoznačno moglo utvrditi o kojem se uređaju radi.
- Opis zahtjeva:
  - Opis smetnji na koji način se smetnja manifestira, bez dijagnostike
  - Opis tražene promjene
- Ime i prezime osobe koja prijavljuje Servisni poziv i br. telefona/mobitela
- Ime i prezime, broj tel/mob. kontakt osobe tijekom intervencije
- Adresa lokacije na kojoj se nalazi uređaj ili navesti Funkcionalnu lokaciju

Ukoliko zbog nepredvidivih razloga Naručitelj ne može uputiti prijavu incidenta/problema putem elektronske pošte, Naručitelj će Isporučitelju prijaviti incident ili problem telefonom i navesti sve potrebne podatke.

<sup>2</sup> SPOC - engl. Single Point Of Contact

#### 4.12.2 Izvrješćivanje o intervencijama Tehničke podrške

Nakon svake intervencije Izvršitelj će obavijestiti Naručitelja, na kontakt informacije definiranog od strane Naručitelja (SPOC Naručitelja), o otklanjanju uočenih smetnji.

#### 4.12.3 Upravljanje eskalacijama

Svrha procesa upravljanja eskalacijama je osigurati da se neriješene servisne pozive dovede na odgovarajuću razinu stručnosti, te da se skrene pozornost na određeni slučaj. To se odnosi na zahtjeve koji nisu riješeni u dogovorenom periodu tj. unutar definiranih SLA vremena, tj. kada istekne vremenski rok za restauraciju usluge.

Ukoliko do toga dođe, Naručitelj može eskalirati takve slučajeve na Voditelja projekta Isporučitelja, koji će sukladno Ugovoru preuzeti vlasništvo na neriješenim slučajevima i učiniti sve kako bi se slučaj riješio u najkraćem vremenu.

U slučaju da se tijekom isporuke usluga Isporučitelja na Funkcionalnoj lokaciji pojave problemi, koje nije moguće riješiti bez dodatnih uputa ili odobrenja od strane voditelja Naručitelja i po potrebi voditelja Isporučitelja, Isporučitelj pokreće proces eskalacije prema Naručitelju sukladno načinu komunikacije tijekom eskalacije na više razine.

Kontakt informacije osoba upravljačkih i eskalacijskih razina su navedene u poglavlju 3 [Kontakt podaci], u tablici - Tablica 4: SPOC kontakt podaci.

### 5 Usluge izvan opsega

Usluge izvan opsega smatraju se radovi na sustavima ili dijelovima sustava koji nisu u opsegu ovog Ugovora, za koje Isporučitelj niti nema ovlasti vršiti bilo kakve preinake ili određena opcija nije odabrana kao usluga od strane Naručitelja tijekom sklapanja Ugovora.

To se odnosi npr. na bilo kakve radove na LAN-u (lokalnoj mreži) Naručitelja, telefonskim linijama ili telefonskoj centrali, podešavanje postavki sustava ili upravljačkih programa na radnim stanicama (klijentska računala) i poslužiteljima, radovi na gradskoj naponskoj mreži Naručitelja.

Ukoliko za određene aktivnosti Isporučitelj posjeduje potrebne kompetencije, Naručitelj može zatražiti isporuku usluga koje su izvan opsega kao dodatnu uslugu.

### 6 Dodatne usluge

Isporučitelj mora unaprijed upozoriti Naručitelja na postojanje dodatne usluge, koju Naručitelj mora pisano zatražiti, te naručiti slanjem narudžbenice.

Narudžbe se mogu dostaviti putem elektroničke razmjene podataka pod uvjetom da je to prethodno izričito pisanim putem ugovoreno između Naručitelja i Izvršitelja.

### 7 Servisno (Radno) vrijeme

Servisno radno vrijeme definira tijekom kojeg termina tokom dana se isporučuju usluge. U ovom Ugovoru definirana su tri različita servisna vremena kako je definirano u tablici [Tablica 9: Definicije Servisnog vremena].

Tablica 9: Definicije Servisnog vremena

| RB | Kratica | Opis   |
|----|---------|--|
| 1. | 5x8     | Od ponedjeljka do petka, osam sati na dan (od 8:00 do 16:00 sati), pet dana u tjednu. Vikendi (Subota i nedjelja) i državni praznici RH su isključeni. |
| 5. | 7x24    | Non-stop, od ponedjeljaka do nedjelje, u vremenu od 00:00 do 24:00 sati. Državni praznici RH su uključeni.   |

### 8 Definicije prioriteta Servisnih poziva

Prioritet svakog pojedinog Servisnog poziva određuje se sukladno zahtjevima Naručitelja uzevši u obzir parametre navedene u tablici [Tablica 10: Definicije prioriteta i pridruženo servisno vrijeme]. U graničnim slučajevima tumačenja prioriteta, tumačenje od strane Naručitelja ima prednost.

Tablica 10: Definicije prioriteta i pridruženo servisno vrijeme

| RB | Prioritet   | Opis  | Primjenjuje se  |
|----|-------------|---|---|
| 1  | Prioritet 1 | Kritični problem<br>Severity 1-<br>Critical problem | Potpuni ispad sustava za autorizirani ispis, ili ispisnog poslužitelja, nemogućnost ispisa na svim Funkcionalnim lokacijama svih krajnjih korisnika. Primjenjuje se samo u slučaju ukoliko je sustav za autorizirani ispis instaliran, ili ispisnog poslužitelja, i ukoliko je Isporučitelj odgovoran za taj sustav.                    |
| 2  | Prioritet 2 | Visoki prioritet<br>Severity 2<br>Major Problem     | Djelomični ispad sustava za autorizirani ispis, ili ispisnog poslužitelja, nemogućnost ispisa na pojedinim Funkcionalnim lokacijama i/ili pojedinih krajnjih korisnika. Primjenjuje se samo u slučaju ukoliko je sustav za autorizirani ispis instaliran, ili ispisnog poslužitelja, i ukoliko je Isporučitelj odgovoran za taj sustav. |
| 3  | Prioritet 3 | Srednji prioritet<br>Severity 3<br>Minor Problem    | Kvar na pojedinoj VID ispisnom mjestu/ uređaju gdje nije moguće korištenje jedne ili više usluga na tome ispisnom mjestu.   |
| 4  | Prioritet 4 | Niski prioritet<br>Severity 4<br>Maintenance        | Kvar na pojedinom uređaju gdje nije moguće korištenje jedne ili više usluga na tome ispisnom mjestu. Standardni zahtjevi Naručitelja. Povremena greška na pojedinom uređaju gdje nije ugrožena isporuka usluga na ispisnom mjestu.  |

Mjerenje SLA vremena započinje zaprimanjem Servisnog poziva Izvršitelja, od strane Naručitelja, te ujedno započinje i mjerenje vremena Početka procesa eskalacije.

## 9 Definicije

U slučaju da pojedine definicije ili pojmovi nisu dovoljno jasni za obje ugovorne strane, potrebno je dodatno definirati određeni pojam u ovom poglavlju, kako bi se izbjegli bilo kakvi nesporazumi.

Sljedeće riječi i izrazi imat će značenje koje im se ovdje navodi:

**"1 radni dan"** - Predstavlja kalendarski dan u tjednu koji je Servisnim vremenom određen kao radni, što znači da se tijekom toga dana isporučuju usluge (npr. u Servisnom vremenu 9x5 pon-pet, radni dani su ponedjeljak, utorak, srijeda, četvrtak i petak).

**"Alternativno rješenje"** (*engl. Workaround solution*) - odnosi se na definiciju prema ITIL v.3, uz dodatak da se isporuka zamjenske opreme i omogućavanje rada (korištenje usluge) krajnjem korisniku smatra "Workaround solution".

**"Aneks"** - znači svaka izmjena ovog Ugovora, sastavljena u pisanom obliku, usuglašena između i potpisana od ovlaštenih predstavnika svih Ugovornih strana.

**"Dostupnost usluge"** -vrijeme u kojem je Naručitelju omogućeno korištenje usluge bez ikakvog ograničenja od strane Isporučitelja.

**"Funkcionalna lokacija"** - sve lokacije Naručitelja, unaprijed definirane odgovarajućom adresom, na kojima se nalazi oprema.

**"Hardver"** (*engl. Hardware*) - Računalna sklopovska podrška (još i hardver, sklopovlje, strojna oprema i strojevina [Kiš Miroslav, Englesko-hrvatski i hrvatsko-engleski informatički rječnik, Zagreb, Naklada Ljevak, 2000., str. 445].

**"IMAC / D"** - skraćenica od Installation, Moves, Adds, Changes / Disposal koja označava grupu usluga koje se odnose na instalacije opreme ili reinstalacije softvera, seljenje, nadogradnju, promjene na opremi ili opreme, te kao dodatno i zbrinjavanje opreme na kraju životnog ciklusa.

**"MPS"** - *engl.* Managed Print Services - Usluga upravljanog ispisa.

**"Oporavak / Obnavljanje Sustava"** (*engl. Recovery*) - odnosi se na radnje za dovođenje sustava u potpuno funkcionalno stanje nakon samog popravka, npr. instalacija softvera. **NAPOMENA:** Restauracija i spašavanje korisničkih podataka nije uključena u (Recovery) Oporavak Sustava!

**"Oprema"** (*engl. Equipment*) - okruženje koje se sastoji od hardvera i sistemskog softvera (operativnog sustava); u kojemu, ovisno o tipu opreme, postoji i mogućnost korištenja aplikativnog softvera.

**"Popravak"** (*engl. Repair*) - Popravak je analiza i najbrže moguće uklanjanje smetnji i ponovno uspostavljanje sposobnosti za rad sustava, bez dovođenja sustava u potpuno funkcionalno stanje (Recovery).

- "Potrošivi dijelovi"** - dijelovi koji se troše tijekom rada, pri čemu stupanj trošenja ovisi o opsegu korištenja npr. grijači laserskih pisača, termalne glave pisača, pomične vodilice za glave pisača, nož rezača papira u pisačima za blagajnu koji je otupio uslijed uporabe, sve baterije uključujući i baterije sustava UPS, i manje komponente pisača koje dolaze u dodir s papirom i slični usporedivi dijelovi.
- "Potrošni dijelovi"** - dijelovi koji se troše uslijed rada, prije svega boje, toner, papir za pisač, filtri i sl.
- "Rezervni dio"** (*engl. Spare Part*) - dijelovi koji su potrebni za uklanjanje neispravnosti na sastavnim dijelovima hardvera koji su predmet ugovora.
- "Servisni izvještaj"** - radni nalog u standardnom obliku kojeg Izvršitelj koristi za evidenciju izvršenih radova, popunjen i potpisan od strane ovlaštene osobe Korisnika.
- "Servisni poziv"** (*engl. Service Call*) - definicija koja obuhvaća sve prijave ili pozive iz bilo kojeg razloga koji mogu biti: prijava incidenta ili problema, prijave zahtjeva za promjenom „Change Request“ ili servisnog zahtjeva „Service Request“ ili narudžbe standardnih usluga.
- "Servisni zahtjev"** (*engl. Service Request*) - odnosi se na definiciju prema ITIL v.3.
- "Servisno vrijeme"** (*engl. Service Time*) - definirano radno vrijeme u kojem se isporučuje određena usluga.
- "SLA"** (*engl. Service Level Agreement*) - sporazum o razini usluge.
- "SPOC"** (*engl. Single Point of Contact*) - jedinstvena točka za kontakt.
- "SLA vrijeme"** - definirano vrijeme u Ugovoru unutar kojeg je potrebno isporučiti pojedinu uslugu (npr. dolazak na lokaciju korisnika u roku od 3 sata od prijave incidenta). Pod definicijom „SLA vrijeme“ podrazumijeva sve tipove definicija za izvršavanje pojedine usluge, npr. vrijeme odziva, vrijeme popravka, vrijeme oporavka, vrijeme restauracije, vrijeme dolaska na lokaciju, itd.
- "Softver"** (*engl. Software*) - instrukcije računalu. Dijelimo ga na dvije osnovne podvrste, a to su operativni sustav "System Software" i aplikacijski softver "Application Software".
- "Standardni uredski ispis"** - uobičajeni ispis u uredskom okruženju pri (5%) pet postotnoj pokrivenosti (*engl. Page Coverage*) stanice tonerom za crno-bijeli ispis, odnosno (20%) dvadesetpostotnoj pokrivenosti za ispis u boji.
- "Standardno radno vrijeme"** - predstavlja redovno radno vrijeme od Ponedjeljka do Petka, npr. od 8:00 do 16:00 sati. Vikendi i državni praznici su isključeni.
- "Tjedan"** - predstavlja period od 7 dana ili od Ponedjeljka 0:00h do Nedjelje 24:00h
- "VID"** - Akronim od eng. Very Important Device - oznaka koja označava uređaj za kojeg vrijedi stroži SLA.
- "Viša sila"** (*engl. Force Majeure*) - Slučajevima više sile se smatraju rat, građanski rat, pobuna; prirodne katastrofe (npr. poplava, potres, oluja); štrajk, onemogućavanje rada radnicima; epidemijsko širenje bolesti; značajne prometne prepreke (npr, blokade ulica); zakonska intervencija (ili intervencija tijela koje izdaje odredbe); smetnje u opskrbi energijom i ostali događaji za koje ugovorne strane nisu, niti mogu biti odgovorne.
- "Vrijeme odziva"** (*engl. Response Time*) - vremenski period u kojem je Izvršitelj obavezan javiti povratne informacije o tome da je zaprimio servisni poziv, broj pod kojim će se voditi određeni zahtjev itd..
- "Vrijeme oporavka sustava"** (*engl. Recovery Time*) - vrijeme potrebno za oporavak i dovođenje sustava u potpuno funkcionalno stanje (restauracija) nakon samoga popravka.
- "Vrijeme popravka"** (*engl. Repair Time*) - vremenski period od trenutka zaprimanja prijave incidenta do trenutka popravka, bez vremena oporavka sustava (Recovery Time).
- "Vrijeme restauracije"** (*engl. Restoration Time*) - ukupno vrijeme potrebno za popravak i oporavak sustava (Repair Time+Recovery Time) kako bi se opremu ili IT Servis dovelo u normalno, potpuno funkcionalno radno stanje.
- "Vrijeme reakcije"** (*engl. Reaction Time*) - definirano vrijeme unutar kojeg će Isporučitelj dojaviti Naručitelju, da je prijava zaprimljena i pod kojim brojem je ista zavedena, te da je Isporučitelj započeo s aktivnostima za rješavanje Servisnog poziva.
- "Vrijeme za konačno zatvaranje Servisnog poziva"** (*engl. Time to final ticket closing*) - definirano vrijeme u kojem Izvršitelj mora konačno riješiti Incident/Problem, kako je definirano Ugovorom/SLA-om.
- "Zamjenski uređaj"** (*engl. Swap Device*) - oprema kojom se privremeno mijenja neispravna oprema.

## 10 Popis funkcionalnih lokacija

U tablici [Tablica 11: Popis funkcionalnih lokacija] nalazi se popis Funkcionalnih lokacija, lokacija Naručiitelja.

**Tablica 11: Popis funkcionalnih lokacija**

| RB | Funkcionalna lokacija | Grad/mjesto        | Adresa  |
|----|-----------------------|--------------------|---|
| 1  | Kranjčevićeva         | Zagreb             | Kranjčevićeva 2, 10000 Zagreb                   |
| 2  | Radnička              | Zagreb             | Radnička cesta 206, 10000 Zagreb                |
| 3  | Rakitje               | Rakitje/ Brestovje | Ljubljanska avenija 20, 10437 Bestovje          |
| 4  | Pojatno               | Pojatno            | Zagrebačka ulica 2, 10294 Donja Bistra, Pojatno |

## 11 Popis Ispisnih Lokacija

U tablici [Tablica 12: Popis ispisnih lokacija] nalazi se popis ispisnih lokacija na Funkcionalnim lokacijama s definiranim uređajem i funkcionalnosti po modelima koju su u opsegu ovog Ugovora.

**Tablica 12: Popis ispisnih lokacija**

| R<br>B | Ispisna<br>lokacija | Model   | Ime<br>printera | Funkcionalna<br>lokacija | Tip<br>printera | Zgrada /<br>Odjel    |
|--------|---------------------|---|-----------------|--------------------------|-----------------|----------------------|
| 1      | ZgKra00-001         | HP LaserJet Enterprise 500 MFP M525f            | N001            | Kranjčevićeva            | MFP             | Upravna zgrada       |
| 2      | ZgKra01-002         | HP LaserJet Enterprise 500 MFP M525f            | N002            | Kranjčevićeva            | MFP             | Upravna zgrada       |
| 3      | ZgKra02-003         | HP LaserJet Enterprise 500 MFP M525f            | N003            | Kranjčevićeva            | MFP             | Upravna zgrada       |
| 4      | ZgKra03-003         | HP LaserJet Enterprise MFP M725f                | N004            | Kranjčevićeva            | MFP             | Upravna zgrada       |
| 5      | ZgKra04-001         | HP LaserJet Enterprise P3015dn                  | N005            | Kranjčevićeva            | Pisač           | Upravna zgrada       |
| 6      | ZgKra04-007         | HP LaserJet Enterprise P3015dn                  | N006            | Kranjčevićeva            | Pisač           | Upravna zgrada       |
| 7      | ZgKra04-004         | HP LaserJet Enterprise MFP M725f                | N007            | Kranjčevićeva            | MFP             | Upravna zgrada       |
| 8      | PoZag01-001         | HP LaserJet Enterprise 500 MFP M525f            | N008            | Pojatno                  | MFP             | Upravna zgrada       |
| 9      | RkLab-002           | HP LaserJet Pro 400 MFP M425dn                  | N009            | Rakitje                  | MFP             | Laboratorij          |
| 10     | RkS82-001           | HP LaserJet Pro 400 MFP M425dn                  | N010            | Rakitje                  | Pisač           | Skladište 8/2        |
| 11     | RkSk1-001           | HP LaserJet Pro 400 M401dn                      | N011            | Rakitje                  | Pisač           | Skladište            |
| 12     | RkRst-001           | HP LaserJet Pro 400 M401dn                      | N012            | Rakitje                  | Pisač           | Restoran             |
| 13     | RdUpr-001           | HP LaserJet Enterprise 500 MFP M525dn           | N013            | Radnička                 | MFP             | Upravna zgrada       |
| 14     | PoZag00-002         | HP LaserJet Pro 400 M401dn                      | N014            | Pojatno                  | Pisač           | Upravna zgrada       |
| 15     | RdRad-001           | HP LaserJet Enterprise 700 M712n                | N015            | Radnička                 | Pisač           | Radiona              |
| 16     | PoZag00-003         | HP LaserJet Pro 400 M401dn                      | N016            | Pojatno                  | Pisač           | Upravna zgrada       |
| 17     | RkUpr-003           | HP LaserJet Enterprise 500 MFP M525f            | N017            | Rakitje                  | MFP             | Upravna zgrada       |
| 18     | ZgKra03-001         | HP LaserJet Pro 400 Color MFP M475dn            | N018            | Kranjčevićeva            | Pisač           | Upravna zgrada       |
| 19     | ZgKra01-001         | HP LaserJet Enterprise 500 color M551dn         | R001            | Kranjčevićeva            | Pisač           | Upravna zgrada       |
| 20     | ZgKra02-001         | HP LaserJet Enterprise 500 color M551dn         | R003            | Kranjčevićeva            | Pisač           | Upravna zgrada       |
| 21     | ZgKra02-002         | HP LaserJet Enterprise 500 color M551dn         | R004            | Kranjčevićeva            | Pisač           | Upravna zgrada       |
| 22     | PoZag01-004         | HP LaserJet Pro 400 M401dn                      | R005            | Pojatno                  | Pisač           | Upravna zgrada       |
| 23     | ZgKra03-002         | HP LaserJet Enterprise 500 color M551dn         | R006            | Kranjčevićeva            | Pisač           | Upravna zgrada       |
| 24     | ZgKra03-004         | HP LaserJet Enterprise 500 color M551dn         | R007            | Kranjčevićeva            | Pisač           | Upravna zgrada       |
| 25     | ZgKra03-005         | HP DesignJet 4500 - PLOTER                      | R008            | Kranjčevićeva            | PLOTER          | Upravna zgrada       |
| 26     | ZgKra04-002         | HP LaserJet Pro 400 M401dn                      | R010            | Kranjčevićeva            | Pisač           | Upravna zgrada       |
| 27     | ZgKra04-003         | HP LaserJet Enterprise 500 color M551dn         | R011            | Kranjčevićeva            | Pisač           | Upravna zgrada       |
| 28     | ZgKra04-005         | HP LaserJet Pro 400 M401dn                      | R012            | Kranjčevićeva            | Pisač           | Upravna zgrada       |
| 29     | PoZag00-001         | HP LaserJet Pro 400 M401dn                      | R013            | Pojatno                  | Pisač           | Upravna zgrada       |
| 30     | RdSk1-001           | HP LaserJet Pro 400 M401dn                      | R014            | Radnička                 | Pisač           | Skladište            |
| 31     | RkAsf-001           | HP LaserJet Pro 400 M401dn                      | R015            | Rakitje                  | Pisač           | Asfaltni laboratorij |
| 32     | PoZag01-002         | HP DesignJet 4000 (42 inch wide)                | R016            | Pojatno                  | PLOTER          | Upravna zgrada       |
| 33     | PoZag01-003         | HP LaserJet Enterprise 500 color M551dn         | R017            | Pojatno                  | Pisač           | Upravna zgrada       |
| 34     | RkLab-001           | HP LaserJet Enterprise 500 color M551dn         | R018            | Rakitje                  | Pisač           | Laboratorij          |
| 35     | RdSrd-001           | HP LaserJet Pro 400 M401dn                      | R019            | Radnička                 | Pisač           | Sk. rez. dijelova    |
| 36     | RdUpr-002           | HP LaserJet Enterprise 500 color M551dn         | R020            | Radnička                 | Pisač           | Upravna zgrada       |
| 37     | RkUpr-001           | HP LaserJet Enterprise 500 color M551dn         | R021            | Rakitje                  | Pisač           | Upravna zgrada       |
| 38     | RkUpr-002           | HP Officejet K7100                              | R022            | Rakitje                  | Pisač           | Upravna zgrada       |
| 39     | RkUpr-004           | HP DesignJet T795 24-in PostScript ePrinter (R) | R023            | Rakitje                  | PLOTER          | Upravna zgrada       |
| 40     | ZgKra03-007         | HP Color LaserJet 5550N (A3 format)             | R024            | Kranjčevićeva            | Pisač           | Upravna zgrada       |
| 41     | ZgKra03-008         | HP LaserJet Pro 400 Color MFP M475dn            | R025            | Kranjčevićeva            | Pisač           | Upravna zgrada       |
| 42     | ZgKra03-006         | HP LaserJet Enterprise 500 color M551dn         | R026            | Kranjčevićeva            | Pisač           | Upravna zgrada       |
| 43     | RkUpr-005           | HP Color LaserJet CP5225n                       | R027            | Rakitje                  | Pisač           | Upravna zgrada       |
| 44     | ZgKra04-006         | HP LaserJet 400 color M451nw                    | R028            | Kranjčevićeva            | Pisač           | Upravna zgrada       |
| 45     | ZgKra01-003         | HP Officejet K7100 (USB)                        | R002            | Kranjčevićeva            | Pisač           | Upravna zgrada       |
| 46     | ZgKra04-008         | HP LaserJet Pro 400 MFP M425dn                  | N019            | Kranjčevićeva            | MFP             | Upravna zgrada       |

# Račun R-1

Strana 1 od 1

Mjesto, datum i vrijeme izdavanja:

Zagreb/15.12.2016/12:05:51

Br. računa:

5726009791

Br. kupca:

2019489

Vaša narudžba: ATOS-MRT-15-020

Fiskalni br. računa: 2584-1-1

Datum računa:

15.12.2016

VAT ID:

OIB :

74794390096

# Atos

Datum izvršenja isporuke/usluge:

Naš br. naloga:

4033701057

Oznaka projekta:

HR.701057.000.01

Operator:

Marina Kiš

Telefon:

Fax:

e-mail:

marina.kis@atos.net

VIADUKT d.d.  
Kranjčevićeva 2  
10000 Zagreb  
Croatia

Ugovor ATOS-MRT-15-020 o isporuci MPS usluga; zaračunavanje usluga ispisa za 11/2016

| Poz.                       | Količina/JM | Oznaka isporuke / usluge   | Cijena/JM  | PDV%      | Vrijednost HRK   |
|----------------------------|-------------|----------------------------|------------|-----------|------------------|
| 440                        | 1,000       | H Papercut licence         | 2.817,74   | 25,00 %   | 2.817,74         |
| 450                        | 1,000       | H Paušal za period 11/2016 | 14.682,80  | 25,00 %   | 14.682,80        |
| 460                        | 1,000       | H Ispis za period 11/2016  | 22.545,51  | 25,00 %   | 22.545,51        |
| Ukupno neto                |             |                            |            |           | 40.046,05        |
| PDV                        |             |                            | 25,00 % od | 40.046,05 | 10.011,51        |
| <b>Vrijednost s PDV-om</b> |             |                            |            |           | <b>50.057,56</b> |

Uvjeti isporuke: DDU Zagreb

Rok plaćanja: 13.02.2017

Način plaćanja: transakcijski račun

Ovaj dokument je izdan elektroničkim putem te je pravovaljan bez pečata i potpisa.

Atos IT Solutions and Services d.o.o.

Direktor: Ivan Giljanović

Sjedište tvrtke: Heinzelova 69, Zagreb, Hrvatska, OIB: 78920611325, VAT ID: HR78920611325

IBAN: HR9123300031153034640, Societe Generale - Splitska banka d.d.; SWIFT: SOGEHR22

Društvo je upisano u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu pod br. 080737825. Temeljni kapital: 53.334.300 kn uplaćen u cijelosti.

Tel: 01 2867 000

Fax: 01 2867 300

www.hr.atos.net

# Račun R-1

Strana 1 od 1

Mjesto, datum i vrijeme izdavanja:

Zagreb/18.01.2017/09:16:14

Br. računa:

5726010053

Br. kupca:

2019489

Vaša narudžba: ATOS-MRT-15-020

Fiskalni br. računa: 41-1-1

Datum računa:

18.01.2017

VAT ID:

OIB :

74794390096

# Atos

Datum izvršenja isporuke/usluge:

Naš br. naloga:

4033701057

Oznaka projekta:

HR.701057.000.01

Operator:

Marina Kiš

Telefon:

Fax:

e-mail:

marina.kis@atos.net

VIADUKT d.d.  
Kranjčevićeva 2  
10000 Zagreb  
Croatia

Ugovor ATOS-MRT-15-020 o isporuci MPS usluga; zaračunavanje usluga ispisa za 12/2016

| Poz.                       | Količina/JM | Oznaka isporuke / usluge   | Cijena/JM  | PDV%      | Vrijednost HRK   |
|----------------------------|-------------|----------------------------|------------|-----------|------------------|
| 480                        | 1,000       | H Papercut licence         | 2.817,74   | 25,00 %   | 2.817,74         |
| 490                        | 1,000       | H Paušal za period 12/2016 | 14.682,80  | 25,00 %   | 14.682,80        |
| 500                        | 1,000       | H Ispis za period 12/2016  | 17.398,10  | 25,00 %   | 17.398,10        |
| Ukupno neto                |             |                            |            |           | 34.898,64        |
| PDV                        |             |                            | 25,00 % od | 34.898,64 | 8.724,66         |
| <b>Vrijednost s PDV-om</b> |             |                            |            |           | <b>43.623,30</b> |

Uvjeti isporuke: DDU Zagreb

Rok plaćanja: 19.03.2017

Način plaćanja: transakcijski račun

Ovaj dokument je izdan elektroničkim putem te je pravovaljan bez pečata i potpisa.

Atos IT Solutions and Services d.o.o.

Direktor: Ivan Giljanović

Sjedište tvrtke: Heinzlova 69, Zagreb, Hrvatska, OIB: 78920611325, VAT ID: HR78920611325

IBAN: HR9123300031153034640, Societe Generale - Splitska banka d.d.; SWIFT: SOGEHR22

Društvo je upisano u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu pod br. 080737825. Temeljni kapital: 53.334.300 kn uplaćen u cijelosti.

Tel:01 2867 000

Fax: 01 2867 300

www.hr.atos.net

# Račun R-1

Strana 1 od 1

Mjesto, datum i vrijeme izdavanja:

Zagreb/22.02.2017/14:41:24

Br. računa:

5726010249

Br. kupca:

2019489

Vaša narudžba: ATOS-MRT-15-020

Fiskalni br. računa: 232-1-1

Datum računa:

22.02.2017

VAT ID:

OIB :

74794390096

# Atos

Datum izvršenja isporuke/usluge:

Naš br. naloga:

4033701057

Oznaka projekta:

HR.701057.000.01

Operator:

Marina Kiš

Telefon:

Fax:

e-mail:

marina.kis@atos.net

VIADUKT d.d.  
Kranjčevićeva 2  
10000 Zagreb  
Croatia

Ugovor ATOS-MRT-15-020 o isporuci MPS usluga; zaračunavanje usluga ispisa za 01/2017

| Poz.                       | Količina/JM | Oznaka isporuke / usluge   | Cijena/JM  | PDV%      | Vrijednost HRK   |
|----------------------------|-------------|----------------------------|------------|-----------|------------------|
| 520                        | 1,000       | H Papercut licence         | 2.817,74   | 25,00 %   | 2.817,74         |
| 530                        | 1,000       | H Paušal za period 01/2017 | 14.682,80  | 25,00 %   | 14.682,80        |
| 540                        | 1,000       | H Ispis za period 01/2017  | 22.154,90  | 25,00 %   | 22.154,90        |
| Ukupno neto                |             |                            |            |           | 39.655,44        |
| PDV                        |             |                            | 25,00 % od | 39.655,44 | 9.913,86         |
| <b>Vrijednost s PDV-om</b> |             |                            |            |           | <b>49.569,30</b> |

Uvjeti isporuke: DDU Zagreb

Rok plaćanja: 23.04.2017

Način plaćanja: transakcijski račun

Ovaj dokument je izdan elektroničkim putem te je pravovaljan bez pečata i potpisa.

Atos IT Solutions and Services d.o.o.

Direktor: Ivan Giljanović

Sjedište tvrtke: Heinzelova 69, Zagreb, Hrvatska, OIB: 78920611325, VAT ID: HR78920611325

IBAN: HR9123300031153034640, Societe Generale - Splitska banka d.d.; SWIFT: SOGEHR22

Društvo je upisano u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu pod br. 080737825. Temeljni kapital: 53.334.300 kn uplaćen u cijelosti.

Tel:01 2867 000

Fax: 01 2867 300

www.hr.atos.net

# Račun R-1

Mjesto, datum i vrijeme izdavanja:  
Zagreb/27.03.2017/15:28:09

Strana 1 od 1

Br. računa:

5726010490

Br. kupca:

2019489

Vaša narudžba: ATOS-MRT-15-020

Fiskalni br. računa: 470-1-1

Datum računa:

27.03.2017

VAT ID:

OIB :

74794390096

# Atos

Datum izvršenja isporuke/usluge: 27.03.2017

Naš br. naloga:

4033701057

Oznaka projekta:

HR.701057.000.01

Operator:

Marina Kiš

Telefon:

Fax:

e-mail:

marina.kis@atos.net

VIADUKT d.d.  
Kranjčevićeva 2  
10000 Zagreb  
Croatia

Ugovor ATOS-MRT-15-020 o isporuci MPS usluga; zaračunavanje usluga ispisa za 02/2017

| Poz.                       | Količina/JM | Oznaka isporuke / usluge   | Cijena/JM  | PDV%      | Vrijednost HRK   |
|----------------------------|-------------|----------------------------|------------|-----------|------------------|
| 560                        | 1,000       | H Papercut licence         | 2.817,74   | 25,00 %   | 2.817,74         |
| 570                        | 1,000       | H Paušal za period 02/2017 | 14.682,80  | 25,00 %   | 14.682,80        |
| 580                        | 1,000       | H Ispis za period 02/2017  | 21.364,06  | 25,00 %   | 21.364,06        |
| Ukupno neto                |             |                            |            |           | 38.864,60        |
| PDV                        |             |                            | 25,00 % od | 38.864,60 | 9.716,15         |
| <b>Vrijednost s PDV-om</b> |             |                            |            |           | <b>48.580,75</b> |

Uvjeti isporuke: DDU Zagreb

Rok plaćanja: 26.05.2017

Način plaćanja: transakcijski račun

Ovaj dokument je izdan elektroničkim putem te je pravovaljan bez pečata i potpisa.

Atos IT Solutions and Services d.o.o.

Direktor: Ivan Giljanović

Sjedište tvrtke: Heinzelova 69, Zagreb, Hrvatska, OIB: 78920611325, VAT ID: HR78920611325

IBAN: HR9123300031153034640, Societe Generale - Splitska banka d.d.; SWIFT: SOGEHR22

Društvo je upisano u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu pod br. 080737825. Temeljni kapital: 53.334.300 kn uplaćen u cijelosti.

Tel:01 2867 000

Fax: 01 2867 300

www.hr.atos.net

# Račun R-1

Strana 1 od 1

Mjesto, datum i vrijeme izdavanja:

Zagreb/21.04.2017/13:31:21

Br. računa:

5726010727

Br. kupca:

2019489

Vaša narudžba: ATOS-MRT-15-020

Fiskalni br. računa: 710-1-1

Datum računa:

21.04.2017

VAT ID:

OIB :

74794390096

# Atos

Datum izvršenja isporuke/usluge: 21.04.2017

Naš br. naloga:

4033701057

Oznaka projekta:

HR.701057.000.01

Operator:

Marina Kiš

Telefon:

Fax:

e-mail:

marina.kis@atos.net

VIADUKT d.d.  
Kranjčevićeva 2  
10000 Zagreb  
Croatia

Ugovor ATOS-MRT-15-020 o isporuci MPS usluga; zaračunavanje usluga ispisa za 03/2017

| Poz.                       | Količina/JM | Oznaka isporuke / usluge   | Cijena/JM  | PDV%      | Vrijednost HRK   |
|----------------------------|-------------|----------------------------|------------|-----------|------------------|
| 600                        | 1,000       | H Papercut licence         | 2.817,74   | 25,00 %   | 2.817,74         |
| 610                        | 1,000       | H Paušal za period 03/2017 | 14.682,80  | 25,00 %   | 14.682,80        |
| 620                        | 1,000       | H Ispis za period 03/2017  | 20.929,22  | 25,00 %   | 20.929,22        |
| Ukupno neto                |             |                            |            |           | 38.429,76        |
| PDV                        |             |                            | 25,00 % od | 38.429,76 | 9.607,44         |
| <b>Vrijednost s PDV-om</b> |             |                            |            |           | <b>48.037,20</b> |

Uvjeti isporuke: DDU Zagreb

Rok plaćanja: 20.06.2017

Način plaćanja: transakcijski račun

Ovaj dokument je izdan elektroničkim putem te je pravovaljan bez pečata i potpisa.

Atos IT Solutions and Services d.o.o.

Direktor: Ivan Giljanović

Sjedište tvrtke: Heinzelova 69, Zagreb, Hrvatska, OIB: 78920611325, VAT ID: HR78920611325

IBAN: HR9123300031153034640, Societe Generale - Splitska banka d.d.; SWIFT: SOGEHR22

Društvo je upisano u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu pod br. 080737825. Temeljni kapital: 53.334.300 kn uplaćen u cijelosti.

Tel:01 2867 000

Fax: 01 2867 300

www.hr.atos.net

# Račun R-1

Mjesto, datum i vrijeme izdavanja:

Zagreb/29.05.2017/11:12:54

Strana 1 od 1

Br. računa:

5726010970

Br. kupca:

2019489

Vaša narudžba: ATOS-MRT-15-020

Fiskalni br. računa: 951-1-1

Datum računa:

29.05.2017

VAT ID:

OIB :

74794390096

# Atos

Datum izvršenja isporuke/usluge: 29.05.2017

Naš br. naloga:

4033701057

Oznaka projekta:

HR.701057.000.01

Operator:

Marina Kiš

Telefon:

Fax:

e-mail:

marina.kis@atos.net

VIADUKT d.d.  
Kranjčevićeva 2  
10000 Zagreb  
Croatia

Ugovor ATOS-MRT-15-020 o isporuci MPS usluga; zaračunavanje usluga ispisa za 04/2017

| Poz.                       | Količina/JM | Oznaka isporuke / usluge   | Cijena/JM  | PDV%      | Vrijednost HRK   |
|----------------------------|-------------|----------------------------|------------|-----------|------------------|
| 640                        | 1,000       | H Papercut licence         | 2.817,74   | 25,00 %   | 2.817,74         |
| 650                        | 1,000       | H Paušal za period 04/2017 | 14.682,80  | 25,00 %   | 14.682,80        |
| 660                        | 1,000       | H Ispis za period 04/2017  | 13.646,76  | 25,00 %   | 13.646,76        |
| Ukupno neto                |             |                            |            |           | 31.147,30        |
| PDV                        |             |                            | 25,00 % od | 31.147,30 | 7.786,83         |
| <b>Vrijednost s PDV-om</b> |             |                            |            |           | <b>38.934,13</b> |

Uvjeti isporuke: DDU Zagreb

Rok plaćanja: 28.07.2017

Način plaćanja: transakcijski račun

Ovaj dokument je izdan elektroničkim putem te je pravovaljan bez pečata i potpisa.

Atos IT Solutions and Services d.o.o.

Direktor: Ivan Giljanović

Sjedište tvrtke: Heinzelova 69, Zagreb, Hrvatska, OIB: 78920611325, VAT ID: HR78920611325

IBAN: HR9123300031153034640, Societe Generale - Splitska banka d.d.; SWIFT: SOGEHR22

Društvo je upisano u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu pod br. 080737825. Temeljni kapital: 53.334.300 kn uplaćen u cijelosti.

Tel:01 2867 000

Fax: 01 2867 300

www.hr.atos.net

# Račun R-1

Strana 1 od 1

Mjesto, datum i vrijeme izdavanja:  
Zagreb/08.06.2017/12:29:47

Br. računa:

5726011093

Br. kupca:

2019489

Vaša narudžba: ATOS-MRT-15-020

Fiskalni br. računa: 1069-1-1

Datum računa:

08.06.2017

VAT ID:

OIB :

74794390096

# Atos

VIADUKT d.d.  
Kranjčevićeva 2  
10000 Zagreb  
Croatia

Datum izvršenja isporuke/usluge: 08.06.2017

Naš br. naloga:

4033701057

Oznaka projekta:

HR.701057.000.01

Operator:

Marina Kiš

Telefon:

Fax:

e-mail:

marina.kis@atos.net

Ugovor ATOS-MRT-15-020 o isporuci MPS usluga; zaračunavanje usluga ispisa za 05/2017

| Poz.                       | Količina/JM | Oznaka isporuke / usluge   | Cijena/JM  | PDV%      | Vrijednost HRK   |
|----------------------------|-------------|----------------------------|------------|-----------|------------------|
| 680                        | 1,000       | H Papercut licence         | 2.817,74   | 25,00 %   | 2.817,74         |
| 690                        | 1,000       | H Paušal za period 05/2017 | 10.936,10  | 25,00 %   | 10.936,10        |
| 700                        | 1,000       | H Ispis za period 05/2017  | 12.187,72  | 25,00 %   | 12.187,72        |
| Ukupno neto                |             |                            |            |           | 25.941,56        |
| PDV                        |             |                            | 25,00 % od | 25.941,56 | 6.485,39         |
| <b>Vrijednost s PDV-om</b> |             |                            |            |           | <b>32.426,95</b> |

Uvjeti isporuke: DDU Zagreb

Rok plaćanja: 07.08.2017

Način plaćanja: transakcijski račun

Ovaj dokument je izdan elektroničkim putem te je pravovaljan bez pečata i potpisa.

Atos IT Solutions and Services d.o.o.

Direktor: Ivan Giljanović

Sjedište tvrtke: Heinzelova 69, Zagreb, Hrvatska, OIB: 78920611325, VAT ID: HR78920611325

IBAN: HR9123300031153034640, Societe Generale - Splitska banka d.d.; SWIFT: SOGEHR22

Društvo je upisano u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu pod br. 080737825. Temeljni kapital: 53.334.300 kn uplaćen u cijelosti.

Tel:01 2867 000

Fax: 01 2867 300

www.hr.atos.net

**Racun R1**

Broj obračuna: 5726011119  
Datum i vrijeme izrade računa: 09.06.2017; 15:46  
Datum kamatnog obračuna: 09.06.2017  
Šifra kupca: 2019489  
Naziv kupca: VIADUKT d.d.  
Adresa kupca: Kranjčevićeva 2,Zagreb  
OIB: 74794390096  
  
Fiskalni br. računa: 1097-1-1  
Operator: Marina Kiš

Ugovor ATOS-MRT-15-020 temeljem članka 19.2 (a) (II) zaračunavamo vam penale za prijevremeni raskid Ugovora za drugu godinu trajanja Ugovora

| Pozicija                  | Naziv usluge                                   | Količina | Cijena               |
|---------------------------|--|----------|----------------------|
| 1                         | Penali- naknada za prijevremeni raskid Ugovora | 1        | 292.000,00 kn        |
| Ukupno                    |  |          | 292.000,00 kn        |
| PDV 0 %                   |  |          | 0,00 kn              |
| <b>Ukupno za platiti:</b> |  |          | <b>292.000,00 kn</b> |

Oslobođeno plaćanja PDV-a temeljem čl. 25. Pravilnika o PDV-u.

Ovaj dokument je izdan elektroničkim putem te je pravovaljan bez pečata i potpisa.  
Način plaćanja: transakcijski račun

Rok plaćanja: 8.8.2017  
Operator: Marina Kiš  
Mjesto izdavanja: Zagreb

**Atos IT Solutions and Services d.o.o.**  
Direktor: Ivan Giljanović

Tel.: 01 286 7000

Fax: 01 286 7300  
www.hr.atos.net

Sjedište tvrtke: Heinzelova 69, Zagreb  
IBAN : HR9123300031153034640 kod Splitske banke d.d.  
Društvo je upisano u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu pod br. 080737825. Temeljni kapital:  
53.334.300,00  
OIB: 78920611325

VIADUKT d.d. Zagreb, Kranjčevićeva 2, 10000 Zagreb OIB: 74794390096  
(u daljnjem tekstu: CEDENT),  
ŽUPANIJSKE CESTE ZAGREBAČKE ŽUPANIJE d.o.o. Zagreb, Rendićeva 32, 10000  
Zagreb OIB: 86962125052  
(u daljnjem tekstu: CESUS)  
ATOS IT SOLUTIONS AND SERVICES d.o.o., Zagreb, Heinzlova 69, 10000 Zagreb,  
OIB: 78920611325 (u daljnjem tekstu: CESIONAR)

Zaključili su dana 23.03.2017. godine sljedeći

## UGOVOR O CESIJI

### Članak 1.

Utvrđuje se da CEDENT ima potraživanja od CESUSA temeljem računa za beton br.  
23-P1-82049-17 – 3.609,46 kn,  
44-P1-82049-17 – 2.096,93 kn,  
u ukupnom iznosu od **5.706,39** kuna

### Članak 2.

Utvrđuje se da CESIONAR ima potraživanja od CEDENTA temeljem računa broj:  
račun br. 5726009791 (UR 26214) u iznosu = 5.076,91 kn,  
kamata u iznosu = 629,48 kn,  
**UKUPNO = 5.706,39 kuna**

### Članak 3.

CEDENT ustupa CESIONARU svoja potraživanja od CESUSA u iznosu iz članka 1. ovog ugovora.

CESUS će svoje obveze prema CEDENTU izmiriti uplatom na žiro račun CESIONARA broj HR9123300031153034640 kod Societe Generale - Splitska banka d.d.

### Članak 4.

Danom uplate sredstava na račun CESIONARA izmirene su obveze CESUSA prema CEDENTU i CEDENTA prema CESIONARU.

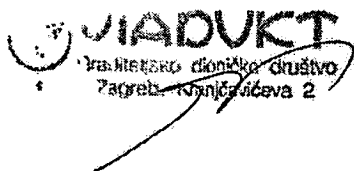
### Članak 5.

Ugovorne strane su suglasne da će sve eventualne sporove proizašle iz ovog ugovora rješavati sporazumno, a u protivnom je nadležan Trgovački sud u Zagrebu.

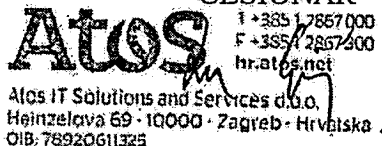
### Članak 6.

Ovaj ugovor sačinjen je u 3 (tri) istovjetna, jednakovaljana primjerka od kojih za svaku ugovornu stranu po jedan primjerak.

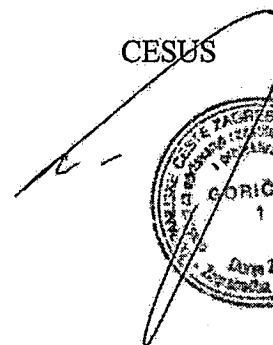

CEDENT

  
VIADUKT  
Vrhovinsko dioničko društvo  
Zagreb, Kranjčevićeva 2

CESIONAR

  
Atos  
I +385 1 2867 000  
F +385 1 2867 000  
hr.atos.net  
Atos IT Solutions and Services d.o.o.  
Heinzlova 69 · 10000 · Zagreb · Hrvatska  
OIB: 78920611325

CESUS

  
  
ŽUPANIJSKI SUD  
ZAGREB  
GORIČICA  
1  
Dana 23.03.2017.  
Zagreb, OIB: 74794390096

07.01

## Izvod otvorenih stavaka

### s izračunom zakonskih zatezних kamata na dan 09.06.2017.

Datum: **09.06.2017.**  
 Šifra kupca: 2019489  
 Naziv kupca: **VIADUKT d.d.**  
 Adresa kupca: Kranjčevićeva 2, Zagreb  
 OIB: 74794390096  
 Valuta: kn

#### Stopa zakonske zatezne kamate po razdoblju

1. razdoblje od 01.07.2016. do 31.12.2016 - 9,88%
2. razdoblje od 01.01.2017. do 10.04.2017 - 9,68%

9,88%  
 9,68%

| Pozicija  | Broj računa          | Datum računa | Dospijeće obveze | Završni Datum | Iznos računa      | Iznos kamata    |
|---|----------------------|--------------|------------------|---------------|-------------------|-----------------|
| 1   | 5726009791 - razlika | 15.12.2016   | 13.2.2017        | 9.6.2017      | 41.447,61         | 1.301,43        |
| 2   | 5726010053           | 18.1.2017    | 19.3.2017        | 9.6.2017      | 43.623,30         | 948,67          |
| 3   | 5726010249           | 22.2.2017    | 23.4.2017        | 9.6.2017      | 49.569,30         | 617,86          |
| 4   | 5726010490           | 27.3.2017    | 26.5.2017        | 9.6.2017      | 48.580,75         | 180,37          |
| 5   | 5726010727           | 21.4.2017    | 20.6.2017        | 9.6.2017      | 48.037,20         | 0,00            |
| 6   | 5726010970           | 29.5.2017    | 28.7.2017        | 9.6.2017      | 38.934,13         | 0,00            |
| 7   | 5726011093           | 8.6.2017     | 7.8.2017         | 9.6.2017      | 32.426,95         | 0,00            |
| 8   | 5726011119           | 9.6.2017     | 8.8.2017         | 9.6.2017      | 292.000,00        | 0,00            |
| <b>Viadukt 09.06.2017.</b>                                    |                      |              |                  |               | <b>594.619,24</b> | <b>3.048,33</b> |
| 9   | 2017-08 (zat. kam.)  | 9.6.2017     | 17.6.2017        | 9.6.2017      | 3.048,33          |                 |
| <b>Sveukupno glavnica + zatezne kamate na dan 09.06.2017.</b> |                      |              |                  |               | <b>597.667,57</b> |                 |

**Atos** <sup>T +385 1 2867 000</sup>  
<sup>F +385 1 2867 300</sup>  
 hr@atos.net  
 Atos IT Solutions and Services d.o.o.  
 Heinzelova 69 · 10000 · Zagreb · Hrvatska  
 OIB: 78920611325

07.01

**Atos IT Solutions and Services d.o.o.**  
 Direktor: Ivan Giljanović

Tel.: 01 286 7000  
 Fax: 01 286 7300  
 www.hr.atos.net

Sjedište tvrtke: Heinzelova 69, Zagreb

IBAN : HR9123300031153034640 kod Splitske banke d.d.

Društvo je upisano u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu pod br. 080737825. Temeljni kapital: 53.334.300,00

OIB: 78920611325

# Atos

| Obračun kamata                 |                         |
|--------------------------------|-------------------------|
| Broj obračuna:                 | 2017-08                 |
| Datum i vrijeme izrade računa: | 09.06.2017 15:48        |
| Datum kamatnog obračuna:       | 09.06.2017              |
| Šifra kupca:                   | 2019489                 |
| Naziv kupca:                   | VIADUKT d.d.            |
| Adresa kupca:                  | Kranjčevićeva 2, Zagreb |
| OIB:                           | 74794390096             |
| Fiskalni br. računa:           | 000008-1-2              |
| Operator:                      | Marina Kiš              |

kamata

9,88%

9,68%

Valuta: kn

| Pozicija      | Broj računa          | Datum računa | Dospijeće obveze | Datum uplate | Iznos računa      | Iznos kamata    |
|---------------|----------------------|--------------|------------------|--------------|-------------------|-----------------|
| 1             | 5726009791 - razlika | 15.12.2016   | 13.2.2017        | 9.6.2017     | 41.447,61         | 1.301,43        |
| 2             | 5726010053           | 18.1.2017    | 19.3.2017        | 9.6.2017     | 43.623,30         | 948,67          |
| 3             | 5726010249           | 22.2.2017    | 23.4.2017        | 9.6.2017     | 49.569,30         | 617,86          |
| 4             | 5726010490           | 27.3.2017    | 26.5.2017        | 9.6.2017     | 48.580,75         | 180,37          |
| 5             | 5726010727           | 21.4.2017    | 20.6.2017        | 9.6.2017     | 48.037,20         | 0,00            |
| 6             | 5726010970           | 29.5.2017    | 28.7.2017        | 9.6.2017     | 38.934,13         | 0,00            |
| 7             | 5726011093           | 8.6.2017     | 7.8.2017         | 9.6.2017     | 32.426,95         | 0,00            |
|               |                      |              |                  |              |                   |                 |
|               |                      |              |                  |              |                   |                 |
|               |                      |              |                  |              |                   |                 |
| <b>Ukupno</b> |                      |              |                  |              | <b>302.619,24</b> | <b>3.048,33</b> |

Oslobođeno plaćanja PDV-a temeljem čl. 25. stavak 5 Pravilnika o PDV-u.

Ovaj dokument je izdan elektroničkim putem te je pravovaljan bez pečata i potpisa.

Način plaćanja: transakcijski račun

Rok plaćanja: 8 dana  
Operator: Marina Kiš  
Mjesto izdavanja: Zagreb

**Atos IT Solutions and Services d.o.o.**  
Direktor: Ivan Giljanović

Tel.: 01 286 7000  
Fax: 01 286 7300  
www.hr.atos.net

Sjedište tvrtke: Heinzelova 69, Zagreb  
IBAN : HR9123300031153034640 kod Splitske banke d.d.  
Društvo je upisano u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu pod br. 080737825. Temeljni kapital:  
53.334.300,00  
OIB: 78920611325

U Zagrebu, dana 14.06.2017. godine

**Atos IT Solutions and  
Services d.o.o.**

Heinzelova 69  
10000 Zagreb, Hrvatska  
T 01 2867 000  
F 01 2867 300  
hr.atos.net

**VIADUKT d.d.  
Kranjčevićeva 2  
10 000 Zagreb**

**OBAVIJEST O RASKIDU UGOVORA O ISPORUCI MPS USLUGA BROJ: ATOS-MRT-15-020**

Poštovani,

Dana 16.11.2015. godine između društva Atos IT Solutions and Services d.o.o. (nadalje: Atos) i Vašega društva sklopljen je Ugovor o isporuci MPS usluga broj: ATOS-MRT-15-020 (nadalje: Osnovni ugovor) koji je izmijenjen Dodatkom br. 1. Ugovoru o isporuci IT usluga broj: ATOS-MRT-15-020 od dana 01.03.2016. godine (nadalje: Dodatak I.) (Osnovni ugovor i Dodatak I. nadalje u tekstu zajedno: Ugovor). Ugovorom se Atos obvezao isporučivati informatičke usluge Vašem društvu što je uredno i besprijekorno izvršavano od trenutka sklapanja istoga.

Usprkos tome, Vaše društvo je propustilo uredno izvršavati svoje Ugovorom definirane obveze, što se posebice ogleda u činjenici da iznos dospjelog dugovanja Vašega društva prema Atosu temeljem Ugovorom definiranih i isporučenih usluga u ovome trenutku doseže visinu od ne manje od 305.667,57 kn (slovima: tristo pet tisuća šesto šezdeset sedam kuna i pedeset sedam lipa), a u koji iznos su obračunate i pripadajuće zakonske zatezne kamate od datuma dospeljeća svakog pojedinog ispostavljenog računa pa do dana 09.06.2017. godine.

Naime, upravo toga dana je rješenjem Trgovačkog suda u Zagrebu pod poslovnim brojem St-1504/17 otvoren predstečajni postupak nad Vašim društvom.

Slijedom toga ukazujemo da je člankom 18.2. Ugovora izrijekom regulirano da se Ugovor može raskinuti putem pisane obavijesti drugoj ugovornoj strani nakon otvaranja postupka stečajnog postupka ili postupka predstečajne nagodbe.

**Stoga Vas ovime putem obavještavamo da ovaj dopis ima značaj pisane obavijesti putem koje Atos raskida sklopljeni Ugovor sukladno ovlaštenju iz članka 18.2. Ugovora.**

Isto tako, ovime ukazujemo da je člankom 19.2. Ugovora predviđeno da u slučaju raskida Ugovora iz razloga za koje odgovara Naručitelj, odnosno Vaše društvo, bez krivnje Isporučitelja, odnosno Atosa, Naručitelj osim dospjelih iznosa za isporučene usluge mora platiti i naknadu za prijevremeno raskidanje Ugovora, koja u predmetnom slučaju iznosi 292.000,00 kn (slovima: dvjesto devedeset dvije tisuće kuna i nula lipa), a koje naknade se Atos ne odriče usprkos otvaranju postupka predstečajne nagodbe nad Vašim društvom.

# Atos

Slijedom svega navedenoga, molimo Vas da informacije iz ovoga dopisa primite na znanje te da nas u najkraćem roku od primitka ovoga dopisa obavijestite o načinu i vremenu preuzimanja opreme (multifunkcijskih uređaja) u vlasništvu Atosa koji su temeljem Ugovora predani u posjed Vašemu društvu.

Ukoliko pak s Vaše strane postoji volja da međusobnu poslovnu suradnju nastavimo pod novim uvjetima koje bi zajednički definirali u narednom periodu, a temeljem koje suradnje bi Atos nastavio izvršavati određeni opseg usluga Vašemu društvu, molimo da nas o istome također žurno obavijestite.

S poštovanjem,

Ivan Giljanović, Direktor

  
**Atos**

T +385 1 2867 000  
F +385 1 2867 300  
hr.atos.net

Atos IT Solutions and Services d.o.o.  
Heinzelova 69 - 10000 - Zagreb - Hrvatska  
OIB: 78920611325

07 0\*

### Obrazac 3.

**FINANCIJSKA AGENCIJA**

OIB: 85821130368

**Ulica grada Vukovara 70**

**10 000 Zagreb**

(adresa nadležne jedinice)

Nadležni trgovački sud **Trgovački sud u Zagrebu, Zagreb, Amruševa 2/II**

Poslovni broj spisa **St-1504/17**

### **PRIJAVA TRAZBINE VJEROVNIKA U PREDSTEČAJNOM POSTUPKU**

#### **PODACI O VJEROVNIKU:**

Ime i prezime / tvrtka ili naziv

**Atos IT Solutions and Services d.o.o.**

OIB **78920611325**

Adresa / sjedište

**Heinzelova 69, Zagreb**

#### **PODACI O DUŽNIKU:**

Ime i prezime / tvrtka ili naziv

**VIADUKT d.d.**

OIB **74794390096**

Adresa / sjedište

**Kranjčevićeva 2, Zagreb**

#### **PODACI O TRAZBINI:**

Pravna osnova tražbine (npr. ugovor, odluka suda ili drugog tijela, ako je u tijeku sudski postupak oznaku spisa i naznaku suda kod kojeg se postupak vodi)

**Ugovor o isporuci MPS usluga broj: ATOS-MRT-15-020 od dana 16.11.2015. godine**

**Dodatak br. 1 Ugovoru o isporuci IT usluga broj: ATOS-MRT-15-020 od dana 01.03.2016. godine**

Iznos dospjele tražbine **186.269,29 (kn)**

Glavnica **183.220,96 (kn)**

Kamate **3.048,33 (kn)**

Iznos tražbine koja dopijeva nakon otvaranja predstečajnog postupka

**411.398,28 (kn)**

Dokaz o postojanju tražbine (npr. račun, izvadak iz poslovnih knjiga)

**Izvod otvorenih stavaka s izračunom zakonskih zatezних kamata na dan 09.06.2017. godine**

**Obračun kamata broj 2017-08 od dana 09.06.2017. godine**

**Račun R-1 br. 5726009791 od dana 15.12.2016. godine**

**Račun R-1 br. 5726010053 od dana 18.01.2017. godine**

**Račun R-1 br. 5726010249 od dana 22.02.2017. godine**

**Račun R-1 br. 5726010490 od dana 27.03.2017. godine**

**Račun R-1 br. 5726010727 od dana 21.04.2017. godine**

**Račun R-1 br. 5726010970 od dana 29.05.2017. godine**

**Račun R-1 br. 5726011093 od dana 08.06.2017. godine**

**Račun R-1 br. 5726011119 od dana 09.06.2017. godine**

**Ugovor o cesiji od dana 23.03.2017. godine**

**Obavijest o raskidu Ugovora o isporuci MPS usluga broj: ATOS-MRT-15-020 od dana 14.06.2017. godine**

Vjerovnik raspolaže ovršnom ispravom  DA /  NE za iznos **300.000,00 (kn)**

Naziv ovršne isprave

**Zadužnica od dana 20.12.2016. godine solemnizirana od strane javnog bilježnika Ivana Parlova iz Zagreba, Ozaljska 21, pod posl. brojem ovjere OV-12220/16**

#### **PODACI O RAZLUČNOM PRAVU:**

Pravna osnova razlučnog prava

---

Dio imovine na koji se odnosi razlučno pravo

---

Iznos tražbine \_\_\_\_\_ (kn)

Razlučni vjerovnik odriče se prava na odvojeno namirenje **ODRIČEM / NE ODRIČEM**

Razlučni vjerovnik pristaje da se odgodi namirenje iz predmeta na koji se odnosi njegovo razlučno pravo radi provedbe plana restrukturiranja **PRISTAJEM / NE PRISTAJEM**

#### **PODACI O IZLUČNOM PRAVU:**

Pravna osnova izlučnog prava

**Ugovor o isporuci MPS usluga broj: ATOS-MRT-15-020 od dana 16.11.2015. godine**

**Dodatak br. 1 Ugovoru o isporuci IT usluga broj: ATOS-MRT-15-020 01.03.2016. godine**

**Zapisnik o tehničkoj primopredaji ispisnog sustava od dana 25.01.2016. godine**

Zapisnik o primopredaji otkazane opreme od dana 12.04.2017. godine

Zapisnik o primopredaji otkazane opreme od dana 12.04.2017. godine

Zapisnik o primopredaji otkazane opreme od dana 13.04.2017. godine

Zapisnik o primopredaji otkazane opreme od dana 21.04.2017. godine

Dio imovine na koji se odnosi izlučno pravo

| Ime proizvoda                        | Broj proizvoda | Serijski broj | IP adresa    | Adresa poslužitelja | Inventarni broj |
|--------------------------------------|----------------|---------------|--------------|---------------------|-----------------|
| HP LaserJet Enterprise 500 MFP M525f | CF117A         | VNFVHD91M7    | 192.168.9.21 | ZgKra01-002         | N002            |
| HP LaserJet Enterprise 500 MFP M525f | CF117A         | VNFVHD91LC    | 192.168.9.22 | ZgKra02-003         | N003            |
| HP LaserJet Enterprise 500 MFP M525f | CF117A         | VNFVHD91LS    | 192.168.9.20 | ZgKra00-001         | N001            |
| HP LaserJet Enterprise MFP M725f     | CF067A         | CNCVHDF228    | 192.168.9.23 | ZgKra03-003         | N004            |
| HP LaserJet Enterprise MFP M725f     | CF067A         | CNCVHDF244    | 192.168.9.26 | ZgKra04-004         | N007            |
| HP LaserJet Enterprise P3015dn       | CE528A         | VNCQF4H20C    | 192.168.9.25 | ZgKra04-007         | N006            |
| HP LaserJet Enterprise P3015dn       | CE528A         | VNCQFDZ0ZC    | 192.168.9.39 | ZgKra04-001         | N005            |
| HP LaserJet Pro 400 Color MFP M475dn | CE863A         | CND8G1H4B1    | 192.168.9.27 | ZgKra03-001         | N018            |
| HP LaserJet Pro 400 MFP M425dn       | CF286A         | CNF8H4780K    | 192.168.9.51 | ZgKra04-008         | N019            |

Izlučni vjerovnik pristaje da se izdvoji predmet na koji se odnosi njegovo izlučno pravo radi provedbe plana restrukturiranja PRISTAJEM (NE PRISTAJEM)

Mjesto i datum

Zagreb, 21.06.2017. godine

Potpis vjerovnika

MAMIĆ GAGIĆ VINZER

ATTORNEYS AT LAW ODVJETNIČKO BRUSTVO

JAKOV MAMIĆ, ODVJETNIK


**Atos**

## Zapisnik o tehničkoj primopredaji ispisnog sustava

| Ime projekta                | Broj projekta    | Datum prijema |
|-----------------------------|------------------|---------------|
| Viadukt Printing Management | HR-701057.000.01 | 25.01.2016    |

| Kontakt osoba           | Naručitelj   | Funkcija (uloge)               |
|-------------------------|--------------|--------------------------------|
| Nikola Čošić            | Viadukt      | Voditelj sistemskog software-a |
|                         |              |                                |
|                         |              |                                |
| Atos Program Management | Isporučitelj | Funkcija (uloge)               |
| Ranko Tkalčević         | Atos         | Voditelj projekta              |
|                         |              |                                |
|                         |              |                                |

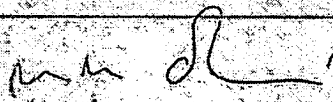
| Faze projekta / kriteriji za tehnički prijem  | Isporučitelj            | Naručitelj      |                              |
|---|-------------------------|-----------------|------------------------------|
|   | Planirano / Izvršeno    | Odobrenje DA/NE | Sprječava nastavak projekta* |
| Instalacija i integracija sustava za nadzor i upravljanje ispisnom okolinom (PPC, APC)  | 22.01.2016 / 22.01.2016 | DA              | NE                           |
| Isporuka pripremljenih ID kartica (autorizirani ispis)  | 14.01.2016 / 14.01.2016 | DA              | NE                           |
| Isporuka, instalacija i integracija novih i postojećih uređaja na lokaciji Kranjčevićeva, Radnička, Rakitje i Pojatno   | 22.01.2016 / 22.01.2016 | DA              | NE                           |
| Podešavanje i integracija sustava za upravljanje uslugama (Service Management alat) uz pripremu pratećih procesa sustava tehničke podrške i isporuke potrošnog materijala | 22.01.2016 / 22.01.2016 | DA              | NE                           |

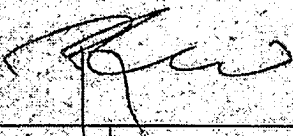
\* ukoliko pojedina stavka nije odobrena, ali nije označena kao „Sprječava nastavak projekta” smatra se da ne utječe na nastavak cjelokupnog projekta te omogućava završetak faze tranzicije.

| Greške / tolerancije | Odgovoran (ime i prezime) | Rok (datum) |
|----------------------|---------------------------|-------------|
|                      |                           |             |
|                      |                           |             |

| Otvorene teme                                 | Odgovoran<br>(ime i prezime) | Rok<br>(datum) |
|---|------------------------------|----------------|
| PPC licenciranje – kreiranje sigurnosne grupe |                              | 18.2.2016      |
|   |                              |                |
|   |                              |                |

Isporučitelj je zadovoljio uvjete iz Ugovora, uz napomene navedene u tablici „Otvorene teme“ koje će biti riješene u dogovorenom roku ali ne utječu na nastavak projekta.

| Potpis<br>Voditelj sistemskog software-a  |                    | Potpis           |  | Potpis           |  |
|---|--------------------|------------------|--|------------------|--|
|  |                    |                  |  |                  |  |
| Mjesto,<br>datum  | Zagreb, 25.01.2016 | Mjesto,<br>datum |  | Mjesto,<br>datum |  |

| Potpis<br>Voditelj projekta - Isporučitelj  |                    | Potpis           |  | Potpis           |  |
|---|--------------------|------------------|--|------------------|--|
|  |                    |                  |  |                  |  |
| Mjesto,<br>datum  | Zagreb, 25.01.2016 | Mjesto,<br>datum |  | Mjesto,<br>datum |  |

#### Opći uvjeti tehničkog prijema za fazu transformacije i prilozi

- Funkcionalni ispisni sustav i cjelokupno ispisno okruženje sukladno planiranom stanju.

#### PRILOZI:

- FIS (Fleet implementation sheet)

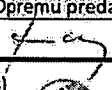
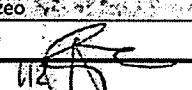
Zapisnik o primopredaji otkazane  
opreme

Atos

|                         |   |
|-------------------------|---|
| Projekt                 | Viadukt MPS                                 |
| Lokacija (grad, adresa) | Rakitje - Brestovje, Ljubljanska avenija 20 |

| Preuzeta oprema |                                      |                       |           |              |
|-----------------|--------------------------------------|-----------------------|-----------|--------------|
| #               | Konfiguracija / model uređaja        | Serijski broj uređaja | Host name | „Asset“ broj |
| 1.              | HP LaserJet Enterprise 500 MFP M525f | VNFVHD91KX            | RkUpr-003 | N017         |
| 2.              | HP LaserJet Pro 400 M401dn           | VNH5P05342            | RkRst-001 | N012         |
| 3.              | HP LaserJet Pro 400 M401dn           | VNH5P05312            | RkSkI-001 | N011         |
| 4.              | HP LaserJet Pro 400 MFP M425dn       | CNF8H73H9C            | RkS82-001 | N010         |
| 5.              | HP LaserJet Pro 400 MFP M425dn       | CNF8H73GRL            | RkLab-002 | N009         |

| Pribor i ostala oprema preuzeta prilikom preuzimanja opreme |   |          |                          |
|---|---|----------|--------------------------|
| #   | Opis  | Količina | Serijski broj / NAPOMENA |
| 1.  | TCP konverter na uređaju HP LaserJet Pro 400 MFP M425dn | 1        |                          |
| 2.  |   |          |                          |
| 3.  |   |          |                          |
| 4.  |   |          |                          |
| 5.  |   |          |                          |

| Primopredaja             |  |   |
|--------------------------|--|---|
| Datum preuzimanja opreme | Opremu predao  | Opremu preuzeo  |
| (Datum)                  | <br>(Ime, prezime i potpis) | IVAN ŽUJAN <br>(Ime, prezime i potpis) |

Svojom potpisom korisnik potvrđuje da je oprema instalirana, svefunkcionalnosti podučene i da je isporuka izvršena u cijelosti.

Kontakt na lokaciji: Vinko Tomić, Rakitje, +385914410408

PROJEKT ZAGREB  
ZAGREB, LJUBLJANSKA AVENIJA 20

Napomena korisnika:

*Radnja št. 1 i št. 4, nezrelo Atos  
12. travnja 2017.*

*STAVKE 2., 3., 5. NISU PREUZETE.*

Zapisnik o primopredaji otkazane  
opreme

Atos

|                         |  |
|-------------------------|--|
| Projekt                 | Viadukt MPS                                |
| Lokacija (grad, adresa) | Pojatno - Donja Bistra, Zagrebačka ulica 2 |

| Preuzeta oprema |                                      |                       |             |            |
|-----------------|--------------------------------------|-----------------------|-------------|------------|
| #               | Konfiguracija / model uređaja        | Serijski broj uređaja | Host name   | Asset broj |
| 1.              | HP LaserJet Enterprise 500 MFP M525f | VNFVHD91KP            | PoZag01-001 | N008       |
| 2.              | HP LaserJet Pro 400 M401dn           | VNH5P05314            | PoZag00-003 | N016       |
| 3.              | HP LaserJet Pro 400 M401dn           | VNH5P05335            | PoZag00-002 | N014       |
| 4.              | -                                    | -                     | -           | -          |
| 5.              | -                                    | -                     | -           | -          |

| Pribor i ostala oprema preuzeta prilikom preuzimanja opreme |      |          |                          |
|---|------|----------|--------------------------|
| #   | Opis | Količina | Serijski broj / NAPOMENA |
| 1.  |      |          |                          |
| 2.  |      |          |                          |
| 3.  |      |          |                          |
| 4.  |      |          |                          |
| 5.  |      |          |                          |

| Primopredaja             |                         |                         |
|--------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Datum preuzimanja opreme | Opremu predao           | Opremu preuzeo          |
| 12.4.2017.               | MIRZINLO TIRIC          | IVAN BUJAN              |
| (Datum)                  | (Ime, prezime i potpis) | (Ime, prezime i potpis) |

Kontakt na lokaciji: Marjan Mašić, Pojatno, +385914410846

Napomena korisnika:


Zapisnik o primopredaji otkazane  
opreme

Atos

|                         |                                       |
|-------------------------|---------------------------------------|
| Projekt                 | Viadukt MPS                           |
| Lokacija (grad, adresa) | Radnička – Zagreb, Radnička cesta 206 |

| Preuzeta oprema |                                       |                       |           |            |
|-----------------|---------------------------------------|-----------------------|-----------|------------|
| #               | Konfiguracija / model uređaja         | Serijski broj uređaja | Host name | Asset broj |
| 1.              | HP LaserJet Enterprise 500 MFP M525dn | VNFVHD9126            | RdUpr-001 | N013       |
| 2.              | HP LaserJet Enterprise 700 M712n      | CNDVHD70WS            | RdRad-001 | N015       |
| 3.              | -                                     | -                     | -         | -          |
| 4.              | -                                     | -                     | -         | -          |
| 5.              | -                                     | -                     | -         | -          |

| Pribor i ostala oprema preuzeta prilikom preuzimanja opreme |      |          |                          |
|---|------|----------|--------------------------|
| #   | Opis | Količina | Serijski broj / NAPOMENA |
| 1.  |      |          |                          |
| 2.  |      |          |                          |
| 3.  |      |          |                          |
| 4.  |      |          |                          |
| 5.  |      |          |                          |

| Primopredaja             |  |                                       |
|--------------------------|--|---------------------------------------|
| Datum preuzimanja opreme | Oprema preuzeta od   | Opremu preuzeo                        |
| 13.4.17<br>(Datum)       |  <b>VIADUKT</b><br>ZAGREB, Kranjčevićeva 2<br>(Ime, prezime i potpis) | IVAN BUJAN<br>(Ime, prezime i potpis) |

ZORAN ŽALAC

Kontakt na lokaciji: Zoran Žalac, Radnička, +385914410946

Napomena korisnika:

Zapisnik o primopredaji otkazane  
opreme

Atos

|                         |   |
|-------------------------|---|
| Projekt                 | Viadukt MPS                                 |
| Lokacija (grad, adresa) | Rakitje - Brestovje, Ljubljanska avenija 20 |

| Preuzeta oprema |                                      |                       |             |              |
|-----------------|--------------------------------------|-----------------------|-------------|--------------|
| #               | Konfiguracija / model uređaja        | Serijski broj uređaja | „Host name“ | „Asset“ broj |
| 1.              | HP LaserJet Enterprise 500 MFP M525F | VNFVHD91KX            | RkUpr-003   | N017         |
| 2.              | HP LaserJet Pro 400 M401dn           | VNH5P05342            | RkRst-001   | N012         |
| 3.              | HP LaserJet Pro 400 M401dn           | VNH5P05312            | RkSkl-001   | N011         |
| 4.              | HP LaserJet Pro 400 MFP M425dn       | CNF8H73H9C            | RkS82-001   | N010         |
| 5.              | HP LaserJet Pro 400 MFP M425dn       | CNF8H73GR1            | RkLab-002   | N009         |

| Pribor i ostala oprema preuzeta prilikom preuzimanja opreme |   |          |                          |
|---|---|----------|--------------------------|
| #   | Opis  | Količina | Serijski broj / NAPOMENA |
| 1.  | TCP konverter na uređaju HP LaserJet Pro 400 MFP M425dn | 1        |                          |
| 2.  |   |          |                          |
| 3.  |   |          |                          |
| 4.  |   |          |                          |
| 5.  |   |          |                          |

| Primopredaja             |   |   |
|--------------------------|---|---|
| Datum preuzimanja opreme | Opremu predao                                 | Opremu preuzeo                              |
| 21.4.2017.               | <i>(Ime, prezime i potpis) DAVOR SEHAC SI</i> | <i>(Ime, prezime i potpis) IVAN BUJAN I</i> |
| (Datum)                  | (Ime, prezime i potpis)                       | (Ime, prezime i potpis)                     |

Svojim potpisom korisnik potvrđuje da je oprema instalirana, sve funkcionalnosti podešene i da je isporuka izvršena u cijelosti.

Kontakt na lokaciji: Vinko Tomić, Rakitje, +385914410408

Napomena korisnika:

PREUZETE STAVKE 2., 3., 5.