

# SPLOŠNI POGOJI VZDRŽEVANJA - SISTEM

## I. SPLOŠNI DEL

### 1. Uvodne določbe

Izdajatelj teh splošnih pogojev vzdrževanja je ŠPICA INTERNATIONAL sistemi za avtomatsko identifikacijo d.o.o., Ljubljana, Pot k sejmišču 33, 1231 Ljubljana - Črnuče, identifikacijska številka za DDV SI13227955, matična številka 5293774000 (v nadaljevanju besedila: *izvajalec*).

*Splošni pogoji vzdrževanja izvajalca* urejajo razmerja med izvajalcem in uporabnikom glede storitve vzdrževanja sistema (strojne in programske opreme), ki jo nudi izvajalec.

Splošni pogoji vzdrževanja so uporabnikom dostopni na spletni strani [www.spica.si](http://www.spica.si).

### 2. Pomen izrazov

Izrazi v teh splošnih pogojev vzdrževanja pomenijo:

1. **Splošni pogoji vzdrževanja** (v nadaljevanju besedila: SPV) so splošni pogoji izvajalca storitve vzdrževanja sistemov v razmerju do uporabnikov.
2. **Izvajalec** je ŠPICA INTERNATIONAL sistemi za avtomatsko identifikacijo d.o.o..
3. **Uporabnik** je fizična ali pravna oseba, ki na podlagi vzdrževalne pogodbe uporablja storitve izvajalca.
4. **Spletno mesto** je spletno mesto izvajalca, dostopno na naslovu <http://www.spica.si>.
5. **Strojna oprema** so strojne naprave in elementi, ki sestavljajo skupaj s programsko opremo sistem in ki je natančno označena v vzdrževalni pogodbi.
6. **Programska oprema** so programi in programski elementi, ki sestavljajo skupaj s strojno opremo sistem in ki je natančno označena v vzdrževalni pogodbi.
7. **Sistem** je skupina med seboj načrtno povezane in soodvisne strojne in programske opreme, ki deluje povezano in sestavlja funkcionalno celoto.
8. **Vzdrževanje** je skup aktivnosti izvajalca, ki so usmerjene v ohranitev uporabnikovega sistema v dobrem stanju.
9. **Cenik storitev** je vsakokrat veljavni cenik izvajalca, ki določa vrsto, višino in način plačevanja storitev izvajalca, in je dostopen na spletnem mestu.
10. **Vzdrževalna pogodba** je pogodba med izvajalcem in uporabnikom, s katero se sklene razmerje za vzdrževanje sistema uporabnika.
11. **Pogodbena vrednost sistema** je skupna vrednost strojne opreme in programske opreme, izračunana na dan podpisa vzdrževalne pogodbe, pri čemer se upošteva cena nove opreme.
12. **Incident** je dogodek, ki povzroči, da je onemogočena ali bistveno otežena uporaba sistema, oziroma je delo z njim bistveno ovirano.
13. **Tehnična podpora** je pomoč uporabniku pri uporabi sistema (z nasveti in odgovori na vprašanja), ki jo izvajalec praviloma nudi na oddaljen način in praviloma poteka v obliki pisne korespondence.
14. **Preventivno vzdrževanje** je redno vzdrževanje sistema z vnaprej predvidenimi aktivnostmi.
15. **Korektivno vzdrževanje** je vzdrževanje sistema, ki se nanaša na posamezni incident in se izvaja na vsakokratno zahtevo uporabnika.
16. **Odzivni čas** je čas, ki poteče med prijavo incidenta izvajalcu in trenutkom, ko izvajalec začne z usmerjenimi korektivnimi aktivnostmi.
17. **Življenjska doba** je predvidena življenjska doba strojne opreme, kot jo določa proizvajalec strojne opreme in med katero proizvajalec zagotavlja dobavo rezervnih delov.
18. **Komercialna posodobitev** je nadgraditev licence programske opreme oziroma softverskega produkta iz starejše na novejšo verzijo (npr. iz verzije 4 na verzijo 5), ki je ponujena kot tržni izdelek (s svojo ceno).
19. **Servisna posodobitev** je izdaja programske opreme, namenjena odpravljanju napak (service release, maintenance patch), ki jo proizvajalec programske opreme imetnikom licenc praviloma ponudi brezplačno.
20. **Elektronski naslov podpore** je elektronski naslov izvajalca, na katerega lahko uporabnik prijavi incident ali reklamacijo in je [podpora@spica.com](mailto:podpora@spica.com).
21. **Vzdrževalnina** je pavšalno periodično plačilo za skupek nekaterih storitev vzdrževanja sistema, ki je odmerjeno v sorazmerju z vrednostjo vzdrževanega sistema.
22. **Stroški vzdrževanja** so stroški storitev izvajalca in ostali stroški, ki so posredno ali neposredno povezani z vzdrževanjem, ki niso kriti z vzdrževalnino in ki jih izvajalec uporabniku posebej zaračuna.
23. **Delovni dan** je vsak dan od ponedeljka do petka, razen dnevi, ki so na podlagi veljavnih predpisov določeni kot dela prosti dnevi v Republiki Sloveniji.

### 3. Uporaba SPV

Razmerje med izvajalcem in uporabnikom urejajo poleg veljavnih predpisov še vzdrževalna pogodba, katere sestavni del so tudi SPV in cenik storitev.

SPV lahko dopolnjujejo posebni pisni dogovori med izvajalcem in uporabnikom, ki zavezujejo tako kot SPV. Če SPV in posebni pisni dogovori niso usklajeni, veljajo posebni pisni dogovori.

Izvajalec bo obvestila o novih storitvah in/ali opuščanju starih storitev objavljala preko svojega spletnega mesta in/ali z neposrednimi obvestili uporabnikom.

SPV in cenik storitev sta objavljena na spletnem mestu izvajalca tako, da ima uporabnik možnost seznaniti z njihovo vsebino.

Uporabnik s podpisom vzdrževalne pogodbe potrdi, da soglaša s SPV in cenikom storitev in da sprejema vse obveznosti iz njihovega naslova.

Uporabnik mora pri komuniciranju z izvajalcem uporabljati naslednje obrazce, ki so kot priloga tega SPV njihov sestavni del:

1. Obrazec A - Prijava incidenta
2. Obrazec B - Zahtevek za tehnično podporo
3. Obrazec C - Seznam kontaktnih oseb

Za prijave in zahteve ni treba, da so vložene na vnaprej natisnjem obrazcu, vendar mora biti vsebina posameznih podatkov v zahtevi oziroma prijavi in njihovo zaporedje enaka vsebini obrazca.

## **II. OBVEZNOSTI IZVAJALCA**

### **1. Predmet vzdrževanja**

Predmet vzdrževanja je sistem, za katerega je sklenjena vzdrževalna pogodba. V vzdrževanje sodijo naslednje aktivnosti:

1. Tehnična podpora
2. Preventivno vzdrževanje
3. Korektivno vzdrževanje
4. Posodabljanje programske opreme
5. Dodelava programske opreme po naročilu
6. Podaljšanje garancijske dobe za strojno opremo

### **2. Začetek vzdrževanja**

Vzdrževanje se začne z začetkom prvega koledarskega meseca uporabe ali dobave sistema po podpisu vzdrževalne pogodbe (kar nastopi prej).

### **3. Kontaktni osebe**

Uporabnik na svoji strani določi odgovorne osebe, ki so zadolžene za tehnično korespondenco z izvajalcem pri prijavi incidentov in tehnični podpori (v nadaljevanju besedila: kontaktne osebe).

Seznam kontaktnih oseb uporabnik ob podpisu vzdrževalne pogodbe predloži na Obrazcu C, ki je priložen splošnim pogojem. V primeru zamenjave kontaktne osebe je uporabnik dolžan izvajalca o tem pravočasno pisno obvestiti.

Izvajalec zagotavlja kontaktne osebe na svoji strani organizacijsko oziroma funkcijsko v okviru organizacije procesa vzdrževanja in tehnične podpore uporabnikom, ki predvideva centralno zbiranje, razdeljevanje in koordinacijo vzdrževalnih aktivnosti (helpdesk).

### **4. Delovni čas**

Izvajalčev redni delovni čas je vsak delovni dan od 8.00 do 16.00 ure. Med rednim delovnim časom izvajalec zagotavlja izvajanje vzdrževanja.

V primeru, da je začetni vzdrževalni poseg treba nadaljevati po zaključku rednega delovnega časa, izvajalec zagotavlja tudi podaljšanje aktivnosti najmanj 1 uro po zaključku rednega delovnega časa. V vseh ostalih primerih zunaj rednega delovnega časa izvajalčeve aktivnosti niso izrecno zagotovljene.

Delo zunaj rednega delovnega časa je v izvajalčevem ceniku storitev opredeljeno posebej.

### **5. Tehnična podpora**

Izvajalec bo uporabniku nudil tehnično podporo na področju uporabe sistema.

Zahtevo po tehnični podpori mora uporabnik po svoji kontaktni osebi pisno poslati izvajalcu (na spletnem mestu, po faksu ali na elektronski naslov podpore) in sicer z vsebino posameznih podatkov in njihovim zaporedjem, kot v priloženem vzorcu (Obrazec B).

Na zahtevo kontaktne osebe uporabnika bo izvajalec telefonsko pomagal in jo usmerjal pri prijavi zahteve za tehnično podporo.

Izvajalec bo ponudil tehnično podporo v obliki pisnega odgovora (faks, elektronsko sporočilo) čim prej, najpozneje pa v roku **5 delovnih dni** po prejetju zahteve. Izvajalec se bo na zahtevo kontaktne osebe uporabnika ali po lastni presoji posvetoval s kontaktno osebo uporabnika tudi telefonsko.

Na izrecno pisno zahtevo kontaktne osebe uporabnika bo izvajalec ponudil tehnično podporo tudi na lokaciji uporabnika. Tak način nudenja tehnične podpore ni krit z vzdrževalnino in se zaračuna posebej.

### **6. Preventivno vzdrževanje**

Izvajalec bo opravil en preventivni vzdrževalni poseg letno.

Po opravljenem vzdrževalnem posegu bo izvajalec uporabniku podal poročilo, v katerem bo uporabnika opozoril na morebitne pomanjkljivosti oziroma okoliščine, ki bi jih pri pregledu zaznal, po posameznih postavkah:

1. zastarelost programske opreme, oziroma možnost nabave novejših verzij,
2. zastarelost (iztek življenjske dobe) strojne opreme,
3. dotrajanost strojne opreme,
4. neustreznost, dotrajanost ali zastarelost računalniške infrastrukture, na kateri je sistem nameščen (strežniki, mreža, komunikacije),
5. napačna uporaba sistema ali uporaba sistema na način, ki ga proizvajalec ne priporoča,
6. pomanjkljiva usposobljenost uporabnikov sistema,
7. potreba po razširitvah sistema (večanje števila uporabnikov, razširitve računalniških kapacitet, potrebne nadgraditve in podobno),

8. ostale pomanjkljivosti, ki otežujejo uporabo ali ovirajo smotno izkoriščanje sistema.

Izvajalec je zavezan preventivni vzdrževalni poseg opraviti v skladu s pravili stroke, pri čemer je zavezan, da pregled opravi z zadostno skrbnostjo (obveznost prizadevanja) in ne odgovarja za morebiten spregled pomanjkljivosti ali posamezne okoliščine.

Izvajalec pred načrtovanim preventivnim vzdrževalnim pregledom o nameravane pregledu obvesti uporabnika, ki je izvajalcu dolžan omogočiti opravilo preventivnega vzdrževalnega pregleda v nadaljnjem **roku 30 dni**. V kolikor uporabnik izvajalcu ne omogoči oprave pregleda, se šteje, da je bil preventivni pregled opravljen.

Uporabnik ima možnost naročiti dodatne vzdrževalne preglede, ki se uporabniku obračunajo posebej.

### 7. Korektivno vzdrževanje

Izvajalec bo opravil korektivni vzdrževalni poseg na osnovi uporabnikove prijave, vsakokrat in posamezno za vsak incident posebej.

Prijavo incidenta mora uporabnik po svoji kontaktni osebi pisno poslati izvajalcu (na spletnem mestu, po faksu ali na elektronski naslov podpore) in sicer z vsebino posameznih podatkov in njihovim zaporedjem, kot v priloženem vzorcu (Obrazec A).

Na zahtevo kontaktne osebe uporabnika bo izvajalec telefonsko pomagal in jo usmerjal pri prijavi incidenta.

Prijavljen incident bo izvajalec obravnaval z višjo prioriteto kot incidente strank, ki z izvajalcem nimajo sklenjene vzdrževalne pogodbe. Izvajalec bo začel aktivnosti na vzdrževalnem posegu **isti ali naslednji delovnik** po prijavi ob upoštevanju rednega delovnega časa izvajalca.

Vzdrževalni poseg se začne s konkretnimi vzdrževalnimi aktivnostmi in se konča z odstranitvijo prijavljenih težav ali ugotovitvijo, da odstranitev prijavljenih težav ni mogoča, oziroma da da ni ekonomična, ter podpisom ustreznih dokumentov (delovni nalog, dobavnica).

Izvajalec si pridržuje pravico, da k vzdrževanju najprej pristopi na oddaljen način, po telefonu, elektronski pošti, z oddaljenim konzolnim dostopom ali drugače, brez navzočnosti na kraju samem. V primeru, ko to ne bo izvedljivo, bo izvajalec pristopil k vzdrževalnem posegu na kraju samem.

Med vzdrževalnim posegom bo izvajalec na zahtevo kontaktne osebe uporabnika seznanjal s potekom aktivnosti.

### 8. Posodobljanje programske opreme

Izvajalec bo uporabniku nudil komercialne posodobitve programske opreme drugih proizvajalcev pod enakimi ali boljšimi komercialnimi pogoji, kot jih javno ponujajo drugi proizvajalci (priporočena cena, objavljena cena).

Pri programski opremi lastne proizvodnje bo izvajalec uporabniku nudil komercialne in servisne posodobitve brezplačno.

Ugodnosti pri posodobitvah programske opreme se nanašajo na licenco in ne zajemajo stroškov instalacije (ure, pot), ki se zaračunajo po opravljenem delu.

### 9. Dodelava programske opreme

Na zahtevo uporabnika bo izvajalec ponudil dodelavo programske opreme po naročilu oziroma specifikacijah uporabnika.

Glede na tip programske opreme, ki je lahko standardni izdelek za neznanega kupca ali izdelek po naročilu, in omejitve, ki so s tem povezane, dodelava lahko vsebuje različne prijeme in rešitve, kot so:

1. predelava programske opreme s posegom v izvorno kodo,
2. izdelava zunanjih oziroma dodatnih programskih modulov,
3. integracijski posegi, kot so usklajevanje uvozov in izvozov podatkov in izdelava podatkovnih povezav (custom data links),
4. izdelava posebne variante standardnega programskega izdelka.

Izvajalec se obvezuje, da bo uporabniku izdelal pisno ponudbo za dodelavo programske opreme z razvojem po naročilu najpozneje v **roku 30 dni** od prejema pisne specifikacije uporabniških zahtev.

Izvajalec si pridržuje pravico, da predlaga rešitve po lastni strokovni presoji. Izvajalec si tudi pridržuje pravico, da zahteva dopolnitev specifikacije uporabniških zahtev ter tudi, da specifikacijo zavrne s strokovno utemeljitvijo.

Dodelavo programske opreme bosta izvajalec in uporabnik uredila s posebno pogodbo o razvoju po naročilu.

### 10. Podaljšana garancija

Izvajalec uporabniku priznava podaljšanje garancijskega obdobja strojne opreme lastne proizvodnje na celotno življenjsko dobo te strojne opreme.

Garancijska doba poteka ločeno za vsak posamezni kos opreme glede na njegovo garancijsko izjavo, življenjsko dobo, datum nabave (če gre za strojno opremo) oziroma datum primopredaje sistema (če gre za sistem z instalirano programsko opremo).

### 11. Ostale obveznosti izvajalca

Izvajalec se med drugim obvezuje:

1. da bo pristopil k vzdrževanju tudi v primeru, ko vzrok težav ni znan, oziroma ga ni mogoče ugotoviti;
2. da bo zagotavljal rezervne dele potrebne za vzdrževanje v času življenjske dobe strojne opreme;
3. da bo pristopil k vzdrževanju strojne opreme tudi v primeru, da je življenjska doba strojne opreme potekla;
4. da bo zbiral in na urejen način hranil poslovno tehnične podatke o sistemu, ki so potrebni za učinkovito izvajanje vzdrževanja sistema;
5. da bo uporabnika obveščal o izvajalcu znanih novostih, ki lahko znatno pripomorejo k bolj ekonomični ali bolj učinkoviti uporabi sistema;

6. da bo ob vzdrževalnih posegih pri uporabniku spoštoval uporabnikove varnostne predpise in sledil navodilom njegove varnostne službe.

### **12. Dodatne ugodnosti uporabnika**

Kot dodatno ugodnost bo izvajalec uporabniku priznal 20% popust za delo, ki bo opravljeno po vzdrževalni pogodbi ter za rezervne dele, ki bodo uporabniku dobavljeni po vzdrževalni pogodbi.

Prav tako bo izvajalec uporabniku priznal 20% popust za storitve svetovanja oziroma izvajanja svetovalnih dni, za storitve izvajanja uporabniških delavnic ter za šolanje in uvajanje uporabnikov.

Popusti se nanašajo na vsakokrat veljavni cenik storitev.

Popusti se ne nanašajo na vzdrževalnino.

### **13. Omejitve**

Izvajalec ne odgovarja za morebitno škodo, ki bi nastala zaradi neprimerne, nepravilne ali neustrezne uporabe sistema s strani uporabnika.

Izvajalec ne odgovarja za morebitno škodo, ki bi nastala zaradi neavtoriziranega posega v sistemu.

Izvajalec ne odgovarja za morebitno škodo, ki bi nastala zaradi izpada delovanja sistema ali njegovih komponent, ne glede na vrsto ali obseg škode.

Izvajalec ne odgovarja za podatke, ki jih uporabnik vzdržuje s sistemom. Varovanje, redno arhiviranje in vzdrževanje podatkov je popolnoma v skrbi uporabnika.

Izvajalec ne odgovarja za uspešno vzdrževanje strojne opreme, ki ji je potekla življenjska doba.

V nobenem primeru odškodnina, ki bi jo moral plačati izvajalec uporabniku zaradi škode, ki bi uporabniku nastala v zvezi z izvajanjem vzdrževalne pogodbe, ne more presežati pogodbene vrednosti sistema.

Izvajalec si pridržuje pravico do angažiranja podizvajalcev za izvajanje vzdrževanja in je odgovoren za njihovo delo.

## **III. OBVEZNOSTI UPORABNIKA**

### **1. Vzdrževalnina**

Uporabnik plačuje izvajalcu vzdrževalnino, ki krije:

1. tehnično podporo na oddaljen način v zagotavljenem odzivnem času,
2. en preventivni vzdrževalni poseg letno in z njim povezane potne stroške po Sloveniji
3. pripravljenost izvajalca nuditi uporabniku korektivno vzdrževanje v zagotavljenem odzivnem času,
4. posodobitev licenc programske opreme lastne proizvodnje,
5. svetovanje pri pripravi uporabniških zahtev in izdelava ponudbe za dodelavo programske opreme,

6. podaljšana garancija za strojno opremo lastne proizvodnje na celotno življenjsko dobo strojne opreme,

7. popust na dejansko opravljene vzdrževalne storitve.

Letna vzdrževalnina znaša **8 %** od vrednosti strojne opreme in **24 %** od vrednosti programske opreme ter dodelav v sistemu po trenutno veljavnem ceniku.

Najmanjša letna vzdrževalnina lahko znaša **660,00 EUR**.

V primeru razširitev, nadgraditev in podobnih sprememb sistema, ki povzročijo povečanje njegove pogodbene vrednosti, se vzdrževalnina sorazmerno poveča, in sicer s prvim mesecem po tem, ko sprememba postane operativna.

V primeru sprememb, ki povzročijo zmanjšanje pogodbene vrednosti sistema, se vzdrževalnina sorazmerno zniža, pri čemer letna vzdrževalnina v nobenem primeru ne more biti nižja od **660,00 EUR**. Vzdrževalnina se ustrezno zniža s prvim mesecem potem, ko sprememba postane operativna in uporabnik o tem pisno obvesti izvajalca.

Vsi navedeni zneski so brez DDV.

Vzdrževalnina se obračuna uporabniku mesečno vnaprej v višini 1/12 letne vzdrževalnine. Rok plačila je **15 dni** od izdaje računa.

### **2. Stroški vzdrževanja**

Vse ostale storitve in stroški, povezani z vzdrževanjem, ki niso kriti z vzdrževalnino, se uporabniku zaračunajo posebej. Predvsem se uporabniku posebej zaračunajo naslednji stroški vzdrževanja:

1. opravljeno vzdrževalno delo (ure) na kraju samem, razen v primeru garancijskega popravila ali preventivnega vzdrževanja,
2. kilometrina,
3. porabljen čas (ure) za prevoz,
4. tehnična podpora opravljena pri uporabniku,
5. potrošni material,
6. rezervni deli, ki niso kriti z garancijo oziroma zunaj garancijskega obdobja.

Stroške vzdrževanja izvajalec uporabniku obračuna po ceniku storitev, ob upoštevanju dogovorjenih popustov.

Vsakokrat veljavni cenik storitev je na vpogled na spletnem mestu.

Za opravljene storitve vzdrževanja, ki niso krite z vzdrževalnino, bo izvajalec uporabniku izstavil poseben račun. Rok plačila je **15 dni** od izdaje računa.

### **3. Ugovor uporabnika in začasno zadržanje vzdrževanja**

Uporabnik ima pravico vložiti ugovor zoper račun izvajalca v **roku 8 dni** od datuma prejema računa in ugovor zoper ravnanje izvajalca, povezano z izvajanjem storitev, v **roku 8 dni** od takrat, ko je izvedel za izpodbijano ravnanje.

V primeru, da ugovor zoper račun izvajalca ni vložen pravočasno, se šteje, da je račun izvajalca pravilen in da ga je uporabnik dolžan plačati.

V primeru, da ugovor zoper ravnanje izvajalca ni vložen pravočasno, se šteje, da je bilo ravnanje izvajalca pravilno ter da je bila njegova storitev pravilno in popolno opravljena.

Ugovor je potrebno vložiti pisno na naslov ŠPICA INTERNATIONAL d.o.o., Ljubljana, Pot k sejmišču 33, 1231 Ljubljana - Črnuče, ali na elektronski naslov [podpora@spica.com](mailto:podpora@spica.com).

Izvajalec bo na vsak ugovor uporabnika pisno odgovoril v **roku 8 dni** od prejema ugovora.

Ugovor zoper izstavljeni račun ne zadrži dolžnosti plačila po tem računu.

V primeru, da je ugovor uporabnika utemeljen, bo izvajalec uporabniku izplačal razliko preveč plačanega zneska. To izplačilo se praviloma opravi tako, da izvajalec priznani znesek uporabniku prizna kot dobropis, ki se upošteva pri obračunu v naslednjem obračunskem obdobju.

V primeru uporabnikove zamude pri plačevanju vzdrževalnine, ki je daljša od **45 dni**, ali v primeru zamude uporabnika pri plačevanju stroškov vzdrževanja, ki je daljša od **90 dni**, obveznosti izvajalca začasno prenehajo in sicer do dneva plačila zapadlih obveznosti uporabnika, pri čemer obveznost plačevanja vzdrževalnine in stroškov vzdrževanja uporabnika ne preneha.

#### **4. Ostale obveznosti uporabnika**

Podatki, ki se nanašajo na razmerja iz vzdrževalne pogodbe, in vsi podatki poslovnega in tehničnega značaja v zvezi z vzdrževanjem so poslovna skrivnost izvajalca, kar vse bo uporabnik trajno varoval.

Uporabnik se obvezuje tudi:

1. da bo zagotavljal uporabo sistema in njegovih komponent v skladu z navodili izvajalca oziroma proizvajalcev;
2. da bo eventualne konfiguracijske spremembe strojne ali programske opreme opravljal samo ob seznanjenosti in soglasju izvajalca;
3. da bo izvajalca redno, pravočasno in pisno obveščal o vseh ugotovljenih težavah in napakah;
4. da bo zagotavljal varovanje sistema pred neavtoriziranimi, ne kvalificiranimi in zlonamernimi posegi;

5. da bo vzdrževanje sistema zaupal oziroma omogočil izključno izvajalcu, razen v primeru, da izvajalec ne bi bil zmožen začasno ali trajno izpolnjevati svojih pogodbenih obveznosti;
6. da bo izvajalcu omogočil dostop do sistema, po potrebi tudi izven svojega delovnega časa, v skladu s svojim varnostnim režimom;
7. da bo uporabljal potrošni material v skladu z navodili izvajalca oziroma proizvajalcev;
8. da bo za potrebe popravil in testiranja zagotovil ustrezno infrastrukturo in potrebno količino potrošnega materiala (npr. papir in črnilo za tiskalnik);
9. da bo izvajalca obveščal o vseh okoliščinah, ki so pomembne za izpolnjevanje pogodbenih obveznosti.

## **IV. KONČNE DOLOČBE**

### **1. Prenehanje pogodbenega razmerja**

Pogodbo lahko odpove katerakoli pogodbeni stran z vnaprejšnjim pisnim obvestilom in odpovednim **rokom 60 dni**. Pogodba preneha veljati po izteku koledarskega meseca, v katerem se je iztekel odpovedni rok.

Uporabnik mora v primeru prenehanja pogodbenega razmerja izvajalcu poravnati vse obveznosti, nastale do dneva prenehanja pogodbenega razmerja.

### **2. Spremembe in dopolnitve splošnih pogojev vzdrževanja**

Izvajalec lahko spreminja, dopolnjuje ali sprejme nove splošne pogoje vzdrževanja, ki v celoti ali delno nadomestijo te splošne pogoje, o čemer bo seznanil uporabnika najmanj **90 dni** pred predlaganim dnem začetka uporabe spremenjenih ali novih SPV.

Uporabnik, ki s spremembami ali dopolnitvami SPV ali z novimi SPV, ki bi nadomestili te, ne soglaša, je dolžan v **roku 30 dni** od prejema obvestila iz prejšnjega odstavka odpovedati vzdrževalno pogodbo, sicer se šteje, da spremembe oziroma dopolnitve SPV oziroma nove SPV sprejema.

### **3. Začetek veljave**


Ti splošni pogoji veljajo od 12.3.2018 in so na voljo na spletnem mestu.

Ljubljana, dne 9.3.2018

## Obrazec A - Prijava incidenta

# URGEN

Št. vzdrževalne pogodbe:

Za prijavo incidenta izpolnite obrazec na naslovu [www.spica.si](http://www.spica.si) ali pošljite spodnjo prijavo na: ŠPICA International, Pot k sejmišču 33, 1231 Ljubljana,  (01) 568 08 88 ali email: [podpora@spica.com](mailto:podpora@spica.com), [support@spica.com](mailto:support@spica.com).  
 Informacije med delovnim časom po tel: (01) 568 08 30

|   |
|---|
| Kontaktna oseba, ki incident prijavlja (ime, priimek, podjetje) |
| Trenutno dosegljiv na (tel, faks, email)                        |
| Datum, ura prijave  |
| Datum/ura nastanka težav (približno)                            |
| Oprema (proizvajalec, model, verzija, lokacija)                 |
| Opis težav  |
| Ocena vzrokov težav   |

## Obrazec B - Zahtevek za tehnično podporo

Št. vzdrževalne pogodbe:

Zahtevek lahko vložite na spletnem naslovu [www.spica.si](http://www.spica.si) ali pošljite spodnjo prijavo na:  
 ŠPICA International, Pot k sejmišču 33, 1231 Ljubljana,  
 faks: (01) 568 08 88, email: [podpora@spica.com](mailto:podpora@spica.com), [support@spica.com](mailto:support@spica.com).  
 Informacije med delovnim časom po tel: (01) 568 08 30

|  |
|--|
| Kontaktna oseba, ki izpolnjuje zahtevek (ime, priimek, podjetje)                                       |
| Trenutno dosegljiv na (tel, faks, email)   |
| Datum, ura zahtevka  |
| Programska oprema ali sistem (produkt, verzija)  |
| Strojna oprema (proizvajalec, model, lokacija)   |
| Želimo tehnično podporo pri nas (obisk), ki ni krit z vzdrževalnino in se zaračuna posebej (Da ali Ne) |
| Vprašanje ali kratek opis problematike   |

**Obrazec C - Seznam kontaktnih oseb**Št. vzdrževalne pogodbe: 

Morebitno spremembo kontaktnih oseb sporočiti pisno na:  
ŠPICA International, Pot k sejmišču 33, 1231 Ljubljana,  
faks: (01) 568 08 88, email: [podpora@spica.com](mailto:podpora@spica.com) , [support@spica.com](mailto:support@spica.com) .

|   |
|---|
| Kontaktna oseba 1 (ime, priimek, oddelek, tel, faks, email) |
| Kontaktna oseba 2 (ime, priimek, oddelek, tel, faks, email) |
| Kontaktna oseba 3 (ime, priimek, oddelek, tel, faks, email) |
| Kontaktna oseba 4 (ime, priimek, oddelek, tel, faks, email) |
| Kontaktna oseba 5 (ime, priimek, oddelek, tel, faks, email) |