

E² CRM Hosting

UGOVOR O KORIŠĆENJU MICROSOFT DYNAMICS CRM SERVISA

Predmet i pojmovi

Predmet Ugovora je hosting Microsoft Dynamics CRM sistema (u daljem tekstu: "Ugovor") koji omogućava koriscenje CRM hosting paketa, uz odredjenu naknadu i u skladu sa uslovima definisanim ovim Ugovorom.

Microsoft Dynamics CRM sistem predstavlja integrisani program za upravljanje odnosima sa klijentima, kreiranje i održavanja njihovih podataka i kontakta, prodajnih i postprodajnih aktivnosti.

Hosting Microsoft Dynamics CRM sistema prodrazuje postavljanje i održavanje programa na serveru koji je stalnom vezom povezan sa Internetom putem TCP/IP mreže, odnosno čvorista Provajdera.

Provajderom se, u smislu ovog ugovora, podrazumevaju firme EUnet d.o.o. i Extreme d.o.o. svaka u domenu svojih nadležnosti definisanih internim ugovorom o pružanju usluge Hostinga.

Pod server računarom podrazumeva se računar sa ugrađenim mrežnim priključkom i instaliranim softverom.

Internetom se smatra globalna računarska mreža.

TCP/IP mrežom Provajdera smatra se deo Interneta koji kontroliše i održava Provajder.

Poslovni dan predstavlja radno vreme Provajdera u periodu od ponedeljka do petka od 09-17 časova.

Osnovne obaveze Provajdera

Provajder se ovim Ugovorom obavezuje da:

- omogućiti permanentnu (24 h) direktnu vezu servera sa Internetom preko čvorista Provajdera - putem TCP/IP protokola, u okviru ugovorenih limita, svojih kapaciteta i tehničkih mogućnosti.
- obezbedi pravljenje rezervne kopije podataka (sistemskih fajlova i korisničkih podataka) i njihovo čuvanje za poslednjih 7 dana, i kopije podataka prvog radnog dana tekućeg meseca.
- obezbedi redovnu sistemsku i aplikativnu administraciju Microsoft Dynamics CRM sistema,
- obezbedi redovno održavanje funkcionalnosti Microsoft Dynamics CRM sistema,
- obezbedi 24/7 osnovni nivo tehničke podrške korisnicima putem telefona i email-a za funkcionisanje hardverske i internet infrastrukture kod Provajdera.
- obezbedi tehničku i aplikativnu podršku korisnicima radnim danima osim subote od 09 do 17 sati.
- omogućiti Korisniku pristup i koriscenje izabranog CRM hosting paketa.

Provajder će početi sa ispunjenjem svojih obaveza tek kada od Korisnika primi naknadu za inicijalno uključivanje i uplatu novčanog iznosa za mesечно/godišnje korišćenje usluga koje su predmet ovog Ugovora u skladu s Cenovnikom.

Ostale obaveze Provajdera

- Da sa otvaranjem CRM hosting paketa Korisniku definiše parametre za pristup aplikaciji u okviru izabranog paketa
- Da bez odlaganja obavesti Korisnika o eventualnim problemima nastalim u funkcionisanju servera ili čvorišta – mreže Provajdera, ako primeti da je usled istih onemogućeno ili bitno otežano ostvarenje obaveza Provajdera predviđenih ovim Ugovorom.
- Da obavesti Korisnika o konvencijama i preporukama iz oblasti telekomunikacionog prava, kao i Kodeksu ponašanja na Internetu, a koji su dostupni na sledećim Internet adresama: <http://www.ripe.net> i <http://www.internic.net> i dr.
- Da svojim ponašanjem ne vrši povredu prava na zaštitu tajnosti podataka u vezi Korisnika i njegove CRM aplikacije a koji su mu poznati, izuzev u slučajevima izričito određenim zakonom ili ovim Ugovorom.
- Da će, za svaku konfiguraciju servera za posebne potrebe korisnika, Provajder proračunati i vreme postavljanja i rokove za kompletiranje konfiguracije, ukoliko CRM paket zahteva hardversku podršku koja nije uključena u standardu ponudu, a za koje Provajder da saglasnost.

Odgovornost Provajdera (SLA)

Standardna deklaracija (u daljem tekstu: „Deklaracija”) o uslugama i normama obuhvata sledeće:

- zagarantovanu dostupnost na Mreži neprekidno 24 časa dnevno, 7 dana u nedelji;
- reakciju u roku od 4 časa od nastanka kvara uzrokovanog otkazom hardvera;
- umanjeње naknade u slučaju kvara hardvera ili greške na mreži obuhvaćenih ovom Deklaracijom;
- automatsko nadgledanje i dojavljivanje promena kritičnih parametara za usluge obuhvaćene ovom Deklaracijom, 24 časa dnevno, 7 dana u nedelji.

Tehnička i aplikativna podrška

Provajder ne garantuje da je serverski softver Microsoft Dynamics CRM bez grešaka niti da može otkloniti sve probleme na koje Korisnik može naići u toku korišćenja predmetnog softvera. Provajder se obavezuje da će uložiti razumno vreme i resurse kako bi pružio Korisniku podršku i obezbedio normalno korišćenje Hostinga od strane Korisnika.

Pod zahtevom za podršku (Incident) ugovorne strane podrazumevaju svaki kontakt između Provajdera i Korisnika u vreme definisano u Osnovnim obavezama Provajdera (alineja 6), iniciran od strane ovlašćenog lica Korisnika, s ciljem da se razreši pitanje ili problem Korisnika u vezi sa korišćenjem usluge Hostinga.

Zahtevi za podršku mogu biti inicirani telefonom, preko Internet formulara ili elektronskom poštom na kontakt informacije koje će biti dostupne na Internet sajtu <http://www.crmhosting.rs/>

Zahtevi za podršku od strane Korisnika se grupišu na sledeći način:

1. Zahtev prvog nivoa: u ove zahteve spadaju pitanja korisnika o standardnoj Microsoft Dynamics CRM funkcionalnosti – aplikativna podrška, trening i pomoć za rad, gde korisniku nije prikazana nikakva greška ili se greška odnosi na drugi softver a ne na CRM sistem;
2. Zahtev drugog nivoa: u ove zahteve spadaju pitanja gde Microsoft Dynamics CRM sistem prikazuje grešku koja sadrži tekst "... kontaktirajte vašeg CRM sistem administratora" ili

pitanja u kojima nedostaje poznata funkcionalnost koju obezbeđuje Microsoft Dynamics CRM sistem;

3. Zahtev trećeg nivoa: ako Korisnik prijavi problem za koji Provajder utvrdi da je sadržan u samom jezgru Microsoft Dynamics CRM sistema ili Korisnik naiđe na novi problem čije rešenje nije poznato, Provajder će aktivirati sopstveni ugovor za podršku sa proizvođačem Microsoft Dynamics CRM sistema (kompanijom Microsoft) i na nju preneti nadležnost za dalje rešavanje nastalog problema.

Iznos naknade za podršku se utvrđuje zvaničnim cenovnikom. Provajder neće zahtevati naknadu za rešavanje problema koji se javi kod svih korisnika usluge Hostinga.

Garancija za mrežu

Nudimo garancije da će 99,8% vremena u toku meseca, ne računajući najavljene i planirane radove, mrežna infrastruktura u Data Centru u kome se hostuje E2 CRM hosting server, kao i veza sa dobavljačem Interneta, biti funkcionalna. Ako se, osim u slučaju planiranog (i najavljenog) termina za održavanje sistema ili popravku, dogodi da bilo koji od CRM paketa lociranih na serveru bude nedostupan preko Interneta (slučaj kada server ne može da prima zahteve sa Interneta i šalje podatke ka Internetu), za period nedostupnosti u toku meseca ukupnog trajanja preko 43 minuta, odobrićemo umanjeње naknade za izvršene usluge u odgovarajućem iznosu. Smatra se da je mreža funkcionalna čak i u slučaju kada ne rade jedna ili više mrežnih usluga ili softvera izvršavanih na serveru klijenta, odnosno i u slučaju kada je kvalitet usluge degradiran zbog gubljenja paketa velikih razmera ili sličnih razloga koji se mogu odnositi na trenutno stanje Interneta u celini.

Ograničenje odgovornosti Dobavljača

Pri pružanju usluga hostinga CRM aplikacije ne snosimo odgovornost za zagušenja, kašnjenja ili greške u funkcionisanju delova Interneta na koje objektivno ne možemo da utičemo, greške uzrokovane višom silom.

Odgovornost za pad sistema i prekid veze

Pri pružanju usluga hostinga CRM aplikacija ne snosimo odgovornost za prekid veze našeg servera sa Internetom ako taj prekid nastupi kao posledica radova na infrastrukturi naše mreže ili čvorišta pod uslovom da je Korisnik obavešten 7 dana pre nego što radovi otpočnu i ako prekid ne traje duže od 24 časa neprekidno. Uvek kada je to moguće planirani radovi biće vršeni u periodu najmanjeg saobraćaja.

Garancija za hardver

Za slučaj da na zakupljenom serveru nastupe problemi hardverske prirode (npr. Otkazivanje hard diska, memorije, procesora, napajanja, itd.) na raspolaganju su rezervni serveri i komponente. Zahvaljujući tome, sposobni smo da lako zamenimo neispravnu komponentu, ili čitav server u roku od maksimalno 4 časa. Zamenićemo neispravnu hardversku komponentu. U slučaju da se po isteku 4 časa od detektovanja hardverke greške kvar ne otkloni, odobravamo umanjeње naknade za izvršene usluge, na ime pretrpljene štete, 3% za svaki naredni sat, do punog iznosa mesečne naknade.

Umanjenje naknade

Svako umanjeње iznosa naknade za izvršene usluge biće jasno naznačeno na fakturi koju klijent dobija poštom. Umanjenja se odobravaju za trajanje prekida u pružanju usluga, počev od momenta kada klijent ili naš sistem za nadgledanje i dojavljivanje, prijave grešku u vršenju neke od usluga, a

završno sa momentum otklanjanja greške i uspostavljanja normalnog rada. Od prava na umanjeње iznosa naknade za izvršene usluge izuzimaju se slučajevi kada je kvalitet usluge degradiran zbog gubljenja IP paketa velikih razmera ili sličnih razloga koji se mogu odnositi na trenutno stanje Interneta u celini. Umanjenje naknade ne primenjuje se na potpune ili delimične prekide u pružanju usluga uzrokovane planiranim održavanjem ili popravkom (Naša obaveza je da klijente blagovremeno obavestimo o vremenu i trajanju ovih planiranih aktivnosti).

Nadgledanje

Naša mreža nalazi se pod neprestanim nadzorom. O svakom potencijalnom uzročniku problema naša tehnička služba automatski se obaveštava, reaguje i u normalnim okolnostima otklanja tehničke probleme.

Ograničene odgovornosti Provajdera

Provajder ne odgovara za punovažnost i izvršenje Ugovora koje, posredstvom korišćenja CRM paketa, Korisnik eventualno zaključuje sa trećim licima.

Provajder ni na koji način ne odgovara za način korišćenja CRM paketa od strane Korisnika, a posebno za poslovne rezultate i posledice proistekle usled korišćenja servisa, kao i za tačnost, ažurnost i potpunost informacija i drugih materijala koje Korisnik prima ili šalje trećim licima s kojima putem navedenog servisa stupa u vezu.

Provajder ne odgovara za sigurnost zakupljenog CRM paketa u smislu nepovredivosti od strane trećih lica na Internetu i prava pristupa trećih lica na Internetu, kao ni za eventualne štete koje mogu da budu pričinjene CRM aplikaciji ili Korisniku od strane trećih lica na Internetu, kao i za eventualni gubitak podataka, ukoliko su ove radnje nastale kao posledica nepaznje Korisnika, odn. ustupanja parametara za pristup CRM paketu.

Provajder ne snosi nikakvu odgovornost ako Korisnik informacije ili ma koji drugi materijal ili podatke dobijene korišćenjem servisa koristi na način protivan važećem domaćem zakonodavstvu i međunarodnim konvencijama ili na štetu trećih lica.

Osnovna obaveza Korisnika

Korisnik je obavezan da Provajderu isplati naknadu za izvršene usluge.

Naknada se sastoji od jednokratne naknade za inicijalno uključenje, utvrđene mesečne, odn. godišnje naknade za

korišćenje ugovorenih usluga, kao i naknade za dodatne usluge u okviru zakupljenog CRM paketa.

Visina naknade određena je u Cenovniku Provajdera koji predstavlja sastavni deo Ugovora.

U slučaju da se plaćanje vrši u stranoj valuti, prilikom obračunavanja mesečnog/godišnjeg iznosa naknade u toku trajanja Ugovora primenjuje se zvaničan kurs Narodne Banke Srbije na dan uplate

Vreme i način plaćanja naknade

Korisnik je dužan da najkasnije u roku od 7 dana od dana zaključenja Ugovora Provajderu isplati naknadu za inicijalno uključenje, kao i naknadu za prvi mesec korišćenja, odn. godišnju pretplatu za usluge koje su predmet Ugovora.

Korisnik je dužan da za svaki naredni obračunski period (mesečni ili godišnji) korišćenja usluga koje su predmet ovog Ugovora plati naknadu pre isteka tekućeg obračunskog perioda.

Radi ispunjenja obaveze iz stava 2. ovog člana Provajder će blagovremeno, 15 dana pre roka dospeća obaveze Korisnika, dostaviti Korisniku profakturu-račun za plaćanje.

Ukoliko korisnik propusti rok iz stava 3. ovog člana Provajder ima pravo da, pošto pismeno opomene Korisnika, ispunjenje svojih obaveza suspenduje dok Korisnik na izvrši plaćanje ili Ugovor raskine jednostranom izjavom volje i po isteku već plaćenog obračunskog perioda prestane s ispunjavanjem svojih obaveza koje su predmet ovog Ugovora.

U slučaju raskida iz stava 4. ovog člana, naknadno obnavljanje Ugovora podrazumeva obavezu Korisnika da plati naknadu za ponovno inicijalno uključenje.

Izmena Cenovnika

Provajder zadržava pravo da jednostrano izmeni Cenovnik kojim određuje visinu naknade čije je plaćanje osnovna obaveza Korisnika po ovom Ugovoru. Promena Cenovnika biće obavezna za Korisnika samo ukoliko ga Provajder o promeni obavesti pismom/emailom/obaveštenjem na web prezentaciji Provajdera do dana dospeća obaveze plaćanja naknade za naredni obračunski period i ukoliko Korisnik pristane na izmenjeni Cenovnik.

Nepristanak Korisnika na izmenjenu visinu naknade

Ukoliko Korisnik koga je Provajder blagovremeno obavestio o promeni Cenovnika na istu ne pristane, dužan je o da o tome pismeno obavesti Provajder u roku od 3 dana od dana prijema obaveštenja o izmeni Cenovnika, te će se time ovaj Ugovor smatrati raskinutim i prestati sa dejstvom po isteku već plaćenog obračunskog perioda. Ukoliko Korisnik o svom nepristanku na izmenu Cenovnika ne obavesti Provajder u Ugovorenom roku, smatraće se da je ovu izmenu prihvatio.

Ostale obaveze Korisnika

Ažuriranje CRM Hosted paketa Korisnik može vršiti isključivo putem Interneta.

Korisnik je dužan da vodi računa da dnevni protok informacija između njega i Provajdera ne ugrožava funkcionisanje mreže Provajdera i rad ostalih korisnika Provajdera.

Korisnik se obavezuje da Provajderu pismeno i u najkraćem roku, a najkasnije u roku od 3 dana od promene, dostavi promene svoje adrese, telefona, email adrese, ovlašćenih lica i drugih podataka koji su neophodni za uspešnu komunikaciju između Provajdera i Korisnika i obavljanje svih poslova Provajdera, a u suprotnom Provajder ne odgovara za eventualnu štetu koja iz toga može proisteći.

Korisnik može uputiti pismeni zahtev Provajderu za instalaciju specifičnih opcija na CRM softveru. U zahtevu je potrebno

detaljno navesti potrebu Korisnika za određenim softverskim rešenjem, a na ovaj zahtev Provajder će odgovoriti pismeno u roku od 15 dana od prijema zahteva.

Korisnik može uputiti pismeni zahtev Provajderu da otkloni kvar, koji je Korisnik izazvao svojim radom, pri čemu se za novu instalaciju naplaćuje odgovarajuća naknada u visini punog iznosa cene setup-a.

Zabranjeno korišćenje servisa (namenski)

Korisnik ne može prilikom korišćenja CRM Hosted paketa, postupati protivno imperativnim pravnim propisima, Republike Srbije i međunarodnog prava, niti ugovorima, konvencijama i kodeksima koje je prihvatio Provajder, a sa kojima

je Korisnik upoznat pre zaključenja Ugovora ili u toku izvršenja Ugovora.

Zabranjenim ponašanjem Korisnika smatra se naročito svako ponašanje:

- 1) kojim se vrši krivično delo ili privredni prestup;
- 2) kojim se vrši povreda odredaba autorskog prava i prava industrijske svojine;
- 3) kojim se vrši delo nelojalne konkurencije;
- 4) kojim se ugrožavaju ili povređuju nečija lična prava;
- 5) kojim se vrši povreda dobrih poslovnih običaja i pravila o zaštiti prava potrošača;
- 6) kojim se vrši povreda ugovora, konvencija i preporuka u oblasti telekomunikacionog prava kao i Kodeksa ponašanja na Internetu čiju je primenu pre zaključenja ili u toku trajanja ovog Ugovora prihvatio Provajder i o kojima je Korisnik obavešten.

Prava Provajdera u slučaju zabranjenog ponašanja Korisnika (namenski)

Ukoliko Provajder po sopstvenoj oceni zaključi da Korisnik koristi servise na način koji je, u smislu odredaba ovog Ugovora, zabranjen, Provajder će Korisnika na to pismeno upozoriti i dati mu da pismene instrukcije o daljem postupanju, uz suspenziju ispunjavanja ugovora. Ukoliko Korisnik ne prihvati date instrukcije, Provajder ima pravo da Ugovor jednostrano otkáže bez otkaznog roka, uz pravo na naknadu štete prouzrokovane od strane Korisnika.

Komunikacija između Provajdera i Korisnika

Komunikacija ili obaveštavanje strana po svim pitanjima bitnim za sprovođenje ovog Ugovora vršiće se isključivo u pismenoj formi, sa kojom se izjednačuje i slanje obaveštenja putem elektronske pošte i objavljivanje na web sajtu Provajdera <http://www.crmhosting.rs/>

Promena odredaba Ugovora i Opštih uslova

Provajder zadržava pravo da bez prethodne najave promeni pojedine ili sve odredbe ovog Ugovora i/ili Opštih uslova, o čemu je dužan da bez odlaganja obavesti Korisnika.

Promena uslova ovog Ugovora i/ili opštih uslova biće obavezna za Korisnika od isteka perioda za koji je naknada već plaćena Provajderu, ukoliko Korisnik tu promenu prihvati.

Ukoliko Korisnik promenu uslova ovog Ugovora i/ili Opštih uslova ne prihvati, dužan je da o tome u roku od 3 dana obavestiti Provajder, čime će se ovaj ugovor smatrati raskinutim.

Ukoliko Korisnik ne obavesti Provajder o svom neprihvatanju promene uslova ovog Ugovora u ugovorenom roku, smatraće se da je promenu Ugovora i/ili Opštih uslova prihvatio.

Zabrana ustupanja Ugovora i pristupanja Ugovoru

Provajder i Korisnik ne mogu svoja prava i dužnosti po ovom Ugovoru prenositi na treća lica, niti treća lica mogu pristupati ovom Ugovoru, bez pismene saglasnosti druge strane.

Klauzula o nadležnosti, merodavnom pravu i jeziku

Sporove po ovom Ugovoru strane će rešavati ugovorno, a u slučaju da to nije moguće, biće nadležan sud u Beogradu, uz primenu procesnog i materijalnog prava mesta suda. U slučaju da je Ugovor zaključen sa stranim licem i pored srpskog jezika glasi i na jeziku stranog lica, za sva tumačenja će biti merodavan tekst Ugovora na srpskom jeziku.

Otkaz i Raskid Ugovora

Svaka ugovorna strana ima pravo da raskine Ugovor u slučaju neispunjenja ugovorenih obaveza druge ugovorne strane, uz otkazni rok od 30 dana o čemu su obe strane dužne da obaveštenje upute pisanim putem.

Izuzev u slučaju iz stava 1. ovog člana Korisnik ima pravo da jednostrano otkáže Ugovor Provajderu tek nakon isteka prvog ugovorenog perioda, uz otkazni rok od 60 dana, o čemu je dužan da obavesti Provajder pisanim putem.

Provajder zadržava pravo da jednostrano otkáže Ugovor Korisniku, uz otkazni rok od 30 dana, o čemu je dužan da obavesti Korisnika pisanim putem.

Ukoliko dnevni protok informacija između Korisnika i Provajdera postane takav da ugrožava funkcionisanje mreže Provajdera i rad ostalih korisnika Provajdera, Provajder ima pravo da izvršenje svojih obaveza po ovom Ugovoru, uz prethodno obaveštavanje Korisnika, jednostrano suspenduje, a potom ugovor može i jednostrano otkazati bez otkaznog roka.

U svim slučajevima raskida ovog Ugovora, bez obzira na osnov, Korisnik je dužan da izmiri sve neisplaćene iznose naknade u skladu sa odredbama ovog Ugovora.

Važenje Ugovora i Opštih uslova

Ugovor stupa na snagu danom potpisivanja Ugovora od strane obe Ugovorne strane.

Ugovor se sklapa na godinu dana počev od datuma početka korišćenja servisa. Nakon isteka prvog ugovorenog perioda Ugovor se automatski produžava na neodređeno vreme.

Ovaj Ugovor je sačinjen u 4 istovetna primerka, od kojih po dva za svaku ugovornu.