

Телеком Србија

Предузеће за телекомуникације а.д.

Београд, Таковска бр. 2

Број: 475387/1-2015

Датум: 16.12.2015

Општи услови за услуге техничке подршке и одржавања у вангарантном року и услуге поправке и сервисирања опреме Предузећа за телекомуникације „Телеком Србија“ акционарско друштво Београд

Општим условима за услуге техничке подршке и одржавања и услуге поправке и сервисирања опреме Предузећа за телекомуникације „Телеком Србија“ акционарско друштво Београд (у даљем тексту: Општи услови) уређују се једнобразна правила за сва домаћа привредна друштва који су уговорни партнери Предузећа за телекомуникације „Телеком Србија“ акционарско друштво Београд (у даљем тексту: Наручилац) у погледу регулисања међусобних односа поводом пружања услуга техничке подршке и одржавања у вангарантном року и услуге поправке и сервисирања опреме. Наручбеницом се прецизирају овим Општим условима уређена права и обавезе Страна у конкретном послу. Наручилац може Опште услове да мења, допуњује или замени другим Општим условима у складу са својом пословном политиком, с тим да за сваки конкретан посао важе Општи услови који су били на снази у тренутку ступања Наручбенице на снагу.

Члан 1. Дефиниције

Поједини изрази употребљени у Општим условима имају следеће значење:

- 1) **Наручилац** је Предузеће за телекомуникације „Телеком Србија“ акционарско друштво Београд;
- 2) **Пружалац услуга** је лице које се Наручбеницом закљученом са Наручиоцем обавезало да пружи Услуге које су предмет конкретног посла;
- 3) **Стране** означавају заједнички Наручиоца и Пружаоца услуга, а појединачно као „Страна“;
- 4) **Општи услови** представљају опште услове за Услуге који се примењују на све послове пружања Услуга. На све што није посебно регулисано Наручбеницом примењују се Општи услови;
- 5) **Наручбеница** представља услове за пружање Услуга, која се потписује са изабраним понуђачем по окончању поступка набавке од стране Наручиоца за конкретан посао. Наручбеницом се уређују следећи битни елементи по појединачној набавци Наручиоца: предмет и опис Услуга, вредност Наручбенице, начин плаћања, период и место пружања Услуга, и други битни елементи за реализацију конкретног посла. Прилози Наручбенице су: прихваћена понуда Пружаоца услуга, спецификација

Услуга, опис и начин пружања Услуга и други документи који су битни за реализацију конкретног посла. Закључењем Наручбенице, Пружалац услуга прихвата ове Опште услове као њихов саставни део;

- б) **Услуге** означавају услуге техничке подршке и одржавања опреме Наручиоца у вангарантном року, као и услуге поправке и сервисирања опреме.

Члан 2. Предмет Општих услова

Предмет Општих услова је регулисање међусобних односа Страна поводом пружања Услуга које су детаљно прецизиране у Наручбеници. Пружалац услуга ће Услуге пружити у свему према понуди Пружаоца услуга која је прихваћена од стране Наручиоца, као и прилозима који ће бити саставни део Наручбенице.

Члан 3. Вредност Наручбенице

Вредност Наручбенице је вредност Услуга за конкретан посао која је наведена у прихваћеној понуди Пружаоца услуга и Наручбеници.

Јединичне цене Услуга наведене у Наручбеници фиксне су (непроменљиве) за период пружања Услуга.

Члан 4. Начин плаћања

Плаћање за пружене Услуге Наручилац ће извршити у складу са важећом Финансијском политиком Наручиоца и биће прецизирано у Наручбеници.

Члан 5. Елементи и начин достављања рачуна

Рачун мора да садржи све елементе прописане Законом о порезу на додату вредност Републике Србије и подзаконским актима.

Рачун са пратећим документима треба доставити у 3 примерка (оригинал + 2 копије) у писарницу Наручиоца са назнаком надлежне организационе целине Наручиоца, која ће бити наведена у Наручбеници.

Рачуни који нису сачињени у складу са наведеним биће враћени Пружаоцу услуга, а плаћање одложено на штету Пружаоца услуга све док се не достави исправан рачун.

Рок за испостављање рачуна је најкасније 3 (три) дана од датума извршеног промета.

Члан 6. Место и период пружања Услуга

Место и период у коме се пружају Услуге биће наведени у Наручбеници.

Члан 7. Уговорна казна

У зависности да ли су рокови за пружање Услуга изражени у данима и/или сатима, примењују се одговарајуће одредбе о уговорној казни:

За рокове извршења који су изражени у данима

У случају кашњења у извршавању Услуга из разлога који се могу приписати Пружаоцу услуга, Наручилац ће имати право на наплату уговорне казне у висини од 2% (два промила) вредности Услуга које касне, за сваки дан закашњења, а највише до 10% (десет процената) укупне вредности Наручбенице за сва кашњења током уговореног периода.

Наручилац има право на наплату уговорне казне и без посебног обавештавања Пружаоца услуга уз издавање одговарајућег обрачуна са роком плаћања од 15 (петнаест) дана од датума издавања истог.

Наплата уговорне казне не искључује право Наручиоца на накнаду штете.

За рокове извршења који су изражени у сатима

У случају кашњења у извршавању Услуга из разлога који се могу приписати Пружаоцу услуга, Пружалац услуга је сагласан да се уговорна казна наплаћује по обрасцу:

БС x ЦОС

где је:

БС - број сати од истека времена за решења проблема (*restoration time*) до сата отклањања квара.

ЦОС - цена сата Услуга добијена по формули (КЦО/90/24).

КЦО представља кварталну цену пружања Услуга. У случају више подржаваних система КЦО се израчунава за сваки систем посебно.

У случају кашњења у извршавању Услуга које су изражене у сатима у сваком случају уговорна казна може износити највише 10% укупне вредности Наручбенице за сва кашњења током уговореног периода.

Наручилац има право на наплату уговорне казне и без посебног обавештавања Пружаоца услуга уз издавање одговарајућег обрачуна са роком плаћања од 15 дана од датума издавања истог.

Наплата уговорне казне не искључује право Наручиоца на накнаду штете.

Уговорна казна, из овог члана, се може применити само у случајевима када је регистрација квара извршена од стране професионално обученог особља Наручиоца према процедури за регистрацију квара и када је процес решавања проблема у свему у складу са процедуром наведеној у прилогу Наручбенице.

Члан 8. Средство обезбеђења за добро извршење посла

У зависности од вредности обезбеђеног износа, Пружалац услуга се обавезује да достави одговарајуће средство обезбеђења за добро извршење посла.

Средство обезбеђења за добро извршење посла за вредност обезбеђеног износа до 3.000.000,00 РСД

Пружалац услуга се обавезује да по потписивању Наручбенице, а најкасније у року од 5 дана од дана ступања Наручбенице на снагу, Наручиоцу преда потписану, оверену и регистровану бланко сопствену меницу са меничним овлашћењем у циљу обезбеђења доброг и у року извршења свих уговорних обавеза Пружаоца услуга.

Модел меничног овлашћења дат је у Прилогу 1 Општих услова.

Менично овлашћење се издаје на вредност која износи 10% укупне вредности Наручбенице, и важи 30 дана дужи од истека уговореног периода за пружање Услуга. Код Услуга чији је предмет поправка и сервисирање опреме, менично овлашћење важи 30 дана дужи од истека гарантног рока за поправљену/сервисирану опрему.

Меница се реализује уколико Пружалац услуга не извршава своје обавезе на начин предвиђен Општим условима и Наручбеницом.

У случају реализације менице од стране Наручиоца, Пружалац услуга је дужан да обезбеди нову потписану, оверену и регистровану бланко сопствену меницу под истим условима.

У случају аутоматског продужења Наручбенице у складу са чланом 20. Општих услова, Пружалац услуга се обавезује да изда ново менично овлашћење које ће важити 30 дана дужи од истека новог периода за пружање Услуга.

Средство обезбеђења за добро извршење посла за вредност обезбеђеног износа преко 3.000.000,00 РСД

Пружалац услуга се обавезује да по потписивању Наручбенице, а најкасније у року од 5 дана од дана ступања Наручбенице на снагу, обезбеди и достави Наручиоцу неопозиву и безусловну гаранцију банке, наплативу на први позив и без примедби, за добро и у року извршење свих уговорних обавеза Пружаоца услуга.

Банкарску гаранцију ће издати банка прихватљива за Наручиоца на износ од 10% од укупне вредности Наручбенице, састављену према моделу из Прилога 2. Општих услова. Средство обезбеђења за добро извршење посла треба да важи 30 дана дужи од истека уговореног периода за пружање Услуга. Код Услуга чији је предмет поправка и сервисирање опреме, средство обезбеђења за добро извршење посла важи 30 дана дужи од истека гарантног рока за поправљену/сервисирану опрему.

Наручилац има право да наплати банкарску гаранцију за добро извршење посла у случајевима када Пружалац услуга не извршава своје обавезе на начин предвиђен Општим условима и Наручбеницом.

Трошкове банкарске гаранције сноси Пружалац услуга.

У случају аутоматског продужења Наручбенице у складу са чланом 20. Општих услова, Пружалац услуга се обавезује да обезбеди нову банкарску гаранцију или продужи важење издате банкарске гаранције.

Члан 9. Обавезе Страна

Приликом пружања Услуга Пружалац услуга треба да:

- врши Услуге професионално и у складу са условима и модалитетима из Општих услова и Наручбенице;
- ангажује особље које поседује стручно знање о одређеној Услугу која се пружа;
- изврши све обавезе из описа и начина пружања Услуга наведених у прилогу Наручбенице;
- обезбеди да сво особље Пружаоца услуге поштује разумне захтеве Наручиоца у погледу приступа опреми и безбедоносне политике

приликом пружања Услуга у просторијама Наручиоца (уколико се Услуге пружају на објекту);

- уколико приликом пружања Услуга дође у додир са подацима о личности корисника Наручиоца, у свему поступа у складу са важећим Законом о заштити података о личности.

Наручилац гарантује Пружаоцу услуга физички приступ објекту неопходном за реализацију Услуга и сагласан је да обезбеди расположивост радних просторија и средстава на објекту, који су неопходни за пружање Услуга (уколико се Услуге пружају на објекту). Наручилац је сагласан, такође, да омогући даљински приступ опреми за коју се пружају Услуге.

Члан 10. Мере безбедности и санирања штете (уколико се Услуге пружају на објекту)

Пружалац услуга је дужан да предузме све прописане мере за безбедан рад на објекту и око објекта, да објекат у току пружања Услуга заштити и обезбеди од пожара и других врста штета, као и да сам одговара за насталу штету у случају да не испоштује ову одредбу и одредбе општих прописа везане за мере заштите на раду.

У току реализације Наручбенице Пружалац услуга ће заштитити Наручиоца од сваке одговорности проистекле услед било каквог пролуста или радње Пружаоца услуга којима се крши закон, Општи услови или услови Наручбенице.

Пружалац услуга се обавезује да искључиво сам одговара за штету коју проузрокује приликом пружања Услуга, због непоштовања законских и уговорних одредаба које се односе на мере заштите на раду, и обавезан је да Наручиоцу надокнади проузроковану штету.

Члан 11. Изузеци у пружању Услуга

Услуге које ће према Наручбеници пружати Пружалац услуга, не обухватају услуге које настану као резултат следећег:

- оштећења опреме које проузрокује трећа страна или Наручилац
- било каквих измена, уклањања или брисања кодираног серијског броја или других идентификационих обележја, од стране било кога осим од стране овлашћеног особља Пружаоца услуга
- експлоатације и управљања опремом која се разликује од оног описаног у одговарајућим приручницима произвођача опреме (уколико се такве услуге јаве као последица поменутих радњи)
- оштећења која настану услед транспорта од Наручиоца до Пружаоца услуга, а за које је одговоран Наручилац
- оштећења која настану услед напајачке мреже Наручиоца, осим оштећења која су изазвана опремом коју је испоручио Пружалац услуга.

Наведене одредбе се не односе на Услуге поправке и сервисирања опреме, када је то изричито наведено у Наручбеници.

Члан 12. Обавештења и контакти

Сва писана обавештења која су потребна током реализације Наручбенице биће достављена путем електронске поште на адресе које ће бити наведене у Наручбеници.

Свака Страна у случају промене наведених података у обавези ја да о томе обавести другу Страну.

Члан 13. Виша сила

Уколико после закључења Наручбенице наступе околности више силе које доведу до ометања или онемогућавања извршења уговорних обавеза, рокови извршења обавеза Страна оправдано ће се продужити за време трајања више силе.

Виша сила подразумева екстремне и ванредне догађаје који се не могу предвидети, који су се догодили без воље и утицаја Страна и који нису могли бити спречени од Стране погођене вишом силом. Као виша сила могу се сматрати, али не искључиво, догађаји као што су поплаве, земљотреси и пожари, политичка збивања (рат, нереди већег обима, штрајкови), императивне одлуке власти (забрана промета увоза и извоза). Недостатак репроматеријала и радне снаге неће се сматрати вишом силом.

Страна погођена вишом силом одмах ће у писаној форми обавестити другу Страну о настанку непредвиђених околности и доставити одговарајуће доказе.

Уколико околности више силе трају дуже од 3 месеца, свака Страна има право да раскине Наручбеницу.

Члан 14. Раскид Наручбенице

Уколико Наручилац стекне право на максимални износ уговорне казне, Наручилац може путем писаног обавештења позвати Пружаоца услуга да заврши реализацију Наручбенице, узимајући у обзир техничке и друге релевантне услове као и сва већ настала закашњења. Ако Пружалац услуга не заврши реализацију у тако датом року Наручилац ће имати право да одмах раскине Наручбеницу достављањем писаног обавештења Пружаоцу услуга. Свака Страна може да раскине Наручбеницу давањем писаног обавештења другој Страни уколико се догоди један од следећих случајева:

- ако друга Страна начини повреду Општих услова и услова Наручбенице и по пријему писаног обавештења у коме се наводи прекршај или повреда Општих услова и услова Наручбенице пропусти да исправи такву повреду у року од 30 дана или у било којем дужем временском периоду наведеном у том обавештењу, а такав рок мора да буде разуман узимајући у обзир све релевантне околности;
- уколико се против друге Стране покрене поступак стечаја или друга Страна постане неспособна за плаћање и ако такав поступак не буде обустављен у року од 90 (деведесет) дана од датума покретања поступка;
- у случају више силе, у складу са одредбама члана 13. Општих услова.

Одредбе садржане у Општим условима за које је то изричито наведено или које по свом смислу и контексту треба да се наставе после истека или

раскида Наручбенице остаће на снази после његовог истека или раскида као што су права и обавезе проистекли из одредби о поверљивости.

Члан 15. Поверљивост

Израз “Поверљиве информације” подразумева било које информације, у виду записа или усмено изречене, које једна Страна открива другој Страни у вези са конкретним послом, као што су информације или подаци који се односе на производе било које Стране или њено пословање и све планиране захтеве у погледу производње, подршке или услуга, које су Стране размениле по закљученој Наручбеници, које су јасно и уочљиво наведене или означене на одговарајући начин (тј. легендом или на други начин) као «поверљиве или заштићене» у време откривања информација или података.

Ниједна Страна неће, без писаног пристанка друге Стране, открити трећој страни било коју поверљиву информацију коју јој је друга Страна доставила по конкретном послу. Страна која прима такве поверљиве информације пристаје да их третира као строго поверљиве и неће их открити, директно или индиректно, било ком другом лицу, привредном друштву, корпорацији, удружењу или субјекту у било које сврхе и неће користити или умножавати такве поверљиве информације осим за сврхе пружања Услуга. Такве поверљиве информације могу се открити у циљу пружања Услуга само оним запосленима код Стране која прима информације, а којима је оправдано потребан приступ таквим информацијама и који имају обавезу чувања тајности према Страни која прима информације, и само док је то потребно у сврхе таквог извршења.

Претпоставља се да се одредбе о поверљивости не примењују на било које информације примљене по конкретном послу:

- које су биле познате Страни која прима информације пре него што их је примила од друге Стране (што је документовано код Стране која прима информације);
- које су опште познате или су постале опште познате (али не услед пропуста Стране која прима информације);
- које је трећа страна доставила Страни која прима информације за коју Страна која прима информације у доброј вери сматра да је слободна да изврши такво откривање и без ограничења на откривање;
- сопствене поверљиве информације Стране која открива информације које је та Страна открила трећој страни уопштено, без ограничења на откривање;
- које је самостално развила Страна која прима информације без коришћења било каквих поверљивих информација које јој је дала Страна која открива информације.

Обавеза поверљивости наставиће да важи у периоду од 5 (пет) година након истека и/или раскида Наручбенице.

Члан 16. Уступања права и обавеза

Ниједна Страна нема право да Наручбеницу или неко од својих права и обавеза из Општих услова и Наручбенице уступи, прода нити заложи трећем лицу без претходне писане сагласности друге Стране.

Члан 17. Измене и допуне Наруџбенице

Измене и допуне Наруџбенице могу се вршити само уз обострану сагласност Страна, потписивањем анекса Наруџбенице од стране овлашћених представника Страна.

Члан 18. Материјално право

За тумачење уговорних одредби и за све што није изричито регулисано Општим условима и Наруџбеницом, као и за сва спорна питања која могу настати из Општих услова и Наруџбенице, примењиваће се одговарајући позитивно правни прописи Републике Србије.

Члан 19. Решавање спорова

Све спорове проистекле из или у вези са Општим условима и Наруџбеницом, укључујући и сва питања везана за његово постојање, важење или раскид, Стране ће решавати споразумно. Све спорове које Стране не могу да реше споразумно, решаваће стварно надлежан суд у Београду.

Члан 20. Ступање Наруџбенице на снагу

Наруџбеница ступа на снагу након њеног обостраног потписивања од стране овлашћених представника Страна, а примењује се у периоду који је назначен у Наруџбеници, са аутоматским продужењем за период од 1 (једне) године под истим условима, осим уколико против аутоматског продужења једна од Страна не реагује писаним путем најкасније до 30 дана пре истека текућег периода важења. У случају описаног аутоматског продужења, уколико се Стране не споразумеју око нових услова Наруџбенице, код услуга техничке подршке и одржавања у вангарантном року за квартал новог једногодишњег периода примењиваће се цене из последњег квартала Наруџбенице, а код услуга поправке и сервисирања опреме јединичне цене из Наруџбенице.

Члан 21. Важност Општих услова

Општи услови ступају на снагу и примењују се даном доношења.

ГЕНЕРАЛНИ ДИРЕКТОР

Предраг Ђулибрк, дипл. инж.

Прилози:

Прилог 1: Модел меничног овлашћења за добро извршење посла

Прилог 2: Модел банкарске гаранције за добро извршење посла

ПРИЛОГ 1.

Менично овлашћење за добро извршење посла (модел)

ДУЖНИК

(НАЗИВ ПРЕДУЗЕЋА)

м.б. _____

ПИБ _____

ТЕКУЋИ РАЧУН _____ банка _____

ИЗДАЈЕ

МЕНИЧНО ПИСМО – ОВЛАШЋЕЊЕ

- за корисника бланко сопствене менице -

КОРИСНИК: Предузеће за телекомуникације „ТЕЛЕКОМ СРБИЈА“ акционарско друштво Београд, Таковска 2, (поверилац)

Предајемо Вам бланко сопствену меницу серијски број: _____ и овлашћујемо Предузеће за телекомуникације „ТЕЛЕКОМ СРБИЈА“ акционарско друштво Београд, Ул. Таковска 2, као повериоца, да предату меницу може попунити до износа од 10% укупне вредности Наруџбенице бр. _____ од _____ године, (у даљем тексту: Наруџбеница) што износи _____ динара, уколико Дужник не изврши потпуно или делимично обавезе по Наруџбеници, као што је дефинисано у поменутој Наруџбеници.

Овлашћујемо Предузеће за телекомуникације „ТЕЛЕКОМ СРБИЈА“ акционарско друштво Београд, као повериоца, да у складу са одредбама предметне Наруџбенице, може попунити меницу за наплату за износ дуга према одредбама Наруџбенице и да безусловно и неопозиво, без протеста и трошкова, вансудски у складу са важећим прописима изврши наплату са свих рачуна (НАЗИВ ДУЖНИКА), а у корист Предузећа за телекомуникације „ТЕЛЕКОМ СРБИЈА“ акционарско друштво Београд, Таковска 2.

(НАЗИВ ДУЖНИКА) се одриче права на повлачење овог овлашћења, на стављање приговора на задужење и на сторнирање задужења по овом основу за наплату.

Меница је важећа и у случају да у току трајања уговорног односа дође до промене лица овлашћеног за заступање, лица овлашћених за располагање средствима са рачуна, промене печата, статусних промена, оснивања нових правних субјеката од стране (НАЗИВ ДУЖНИКА)

Меница је потписана од овлашћеног-их лица за заступање и располагање средствима са рачуна (НАЗИВ ДУЖНИКА), XXXXXX XXXXX.

Ово овлашћење сачињено је у 2 (два) истоветна примерка, од којих 1 (један) задржава (НАЗИВ ДУЖНИКА), а 1 (један) Предузеће за телекомуникације „ТЕЛЕКОМ СРБИЈА“ акционарско друштво Београд.

У _____,
Дана _____

Издавалац менице

ПРИЛОГ 2.

Банкарске гаранције за добро извршење посла по Наручбеници бр. _____
од _____ године
(модел)

За: Предузеће за телекомуникације "ТЕЛЕКОМ СРБИЈА" акционарско друштво,
Београд
Таковска 2, 11 000 Београд, Република Србија

Будући да се _____ (назив и адреса Пружаоца услуга) (даље у тексту "Уговарач") обавезао да ће, у складу са Наручбеницом бр. _____ од _____ (датум) извршити _____ (навести послове из предмета Наручбенице) (даље у тексту „Наручбеница“) и да сте поменутом Наручбеницом предвидели да ће Вам Уговарач доставити неопозиву и безусловну банкарску гаранцију, издату од стране првокласне банке прихватљиве за Наручиоца, на износ од 10% укупне вредности Наручбенице, као обезбеђење извршења свих својих обавеза у потпуности на начин како је предвиђено Наручбеницом, сагласни смо да Уговарачу дамо такву гаранцију за добро и у року извршење посла.

Стога, сада овим потврђујемо да смо гарант и да смо Вам одговорни, у име Уговарача, до износа од _____ (износ Гаранције бројем и словима). Овај износ се плаћа истом врстом валуте којом је предвиђено плаћање уговорне цене.

Ми, _____ (назив банке) (у даљем тексту: Гарант) се неопозиво обавезујемо да ћемо Вам платити, на Ваш први позив и без примедби или расправе, било који износ или износе у границама до _____ (износ Гаранције), а да при томе није потребно да докажете или изнесете разлоге за Ваш позив за плаћање захтеваног износа.

Ми овим документом одричемо потребу да, пре упућивања позива нама, од Уговарача захтевате поменути дуг.

Надаље смо сагласни да нас било каква измена, допуна или друга модификација услова и модалитета Наручбенице или послова који се по њему извршавају или било ког уговорног документа између Вас и Уговарача неће ослободити било које обавезе по овој гаранцији и овим одбацујемо прихватање таквог обавештења о било којој измени, допуни или другој модификацији.

Ова гаранција важи до _____ године.

По истеку горе наведеног периода важења гаранција ће аутоматски постати неважећа без обзира да ли нам је или не овај документ враћен.

Потпис и печат Гаранта _____

Назив Гаранта _____

Адреса _____

Датум _____