



UGOVOR O RAZINI USLUGE ZA DIGNET-LOKALIZACIJU ZA MICROSOFT DYNAMICS NAV 2016

zaključen između

DignetSoftware d.o.o.
Trnsko 32b, 10000 Zagreb
(u daljnjem tekstu: DOBAVLJAČ) zastupan po
direktoru, Nerminu Montelu

i

Naziv klijenta
adresa, grad, poštanski broj
(u daljnjem tekstu: KLIJENT) zastupan po
direktoru, ime i prezime

SERVICE LEVEL AGREEMENT FOR DIGNET-LOCALIZATION FOR MICROSOFT DYNAMICS NAV 2016

Between

DignetSoftware d.o.o.
Trnsko 32b, 10000 Zagreb
(Hereinafter: VENDOR) represented by
Director, Nermin Montel

And

The Client
Address, City, Zip code
(Hereinafter: THE CLIENT) represented by
Director, Name and Surname

1. UVOD

Član 1

Ovaj Ugovor o razini usluge (u daljnjem tekstu: Ugovor) uređuje razinu usluge koju će KLIJENT dobiti od DOBAVLJAČA, a odnosi se na Dignet-lokalizaciju za Microsoft Dynamics NAV 2016.

2. CILJ

Član 2

KLIJENT ovisi o Dignet-lokalizaciji za Microsoft Dynamics NAV 2016 koju je isporučio, koju održava i podržava DOBAVLJAČ.

Ovaj Ugovor definira razinu dostupnosti i podrške koja je zajamčena KLIJENTU u vezi s Dignet-lokalizacijom za Microsoft Dynamics NAV 2016.

3. DJELOKRUG

Član 3

Ovo je ugovor između:

KLIJENTA	DOBAVLJAČA
(naziv)	DignetSoftware d.o.o.
(adresa) (prvi redak adrese) (drugi redak adresa)	Trnsko 32b 10000 Zagreb Republika Hrvatska
Osnovni kontakt: (ime i prezime) (telefon) (e-mail)	Osnovni kontakt: Nermin Montel +385 1 6431 261 info@dignet.hr

1. INTRODUCTION

Article 1

This Service Level Agreement (hereinafter: SLA) describes the levels of service that THE CLIENT will receive from THE VENDOR related to Dignet-Localization for Microsoft Dynamics NAV 2016.

2. PURPOSE

Article 2

THE CLIENT depends on Dignet-Localization for Microsoft Dynamics NAV 2016 that is provided, maintained and supported by THE VENDOR.

This SLA sets out what levels of availability and support THE CLIENT is guaranteed to receive for Dignet-Localization for Microsoft Dynamics NAV 2016.

3. SCOPE

Article 3

This SLA is between:

THE CLIENT	THE VENDOR
(company name)	DignetSoftware d.o.o.
(company address) (address line 2) (address line 3)	Trnsko 32b 10000 Zagreb Republic of Croatia
Key contact: (name) (phone) (e-mail)	Key contact: Nermin Montel +385 1 6431 261 info@dignet.hr

Član 4

Ovaj Ugovor stupa na snagu **(datum)** i vrijedi za razdoblje od **(broj) mjeseci**.

Ovaj ugovor može biti izmijenjen zajedničkim dogovorom u bilo kojem dijelu. Ovaj Ugovor može također biti izmijenjen u slučaju promjene poslovne politike Microsofta.

4. OBUHVAT SOFTVERA I USLUGA

Član 5

Ovaj Ugovor pokriva softver i usluge koje se odnose na Dignet-lokalizaciju za Microsoft Dynamics NAV 2016.

5. IZNIMKE

Član 6

Ovaj Ugovor sačinjen je u partnerskom duhu. DOBAVLJAČ će uvijek učiniti sve što je u njegovoj moći da bi pravovremeno ispravio svaku pogrešku.

U odnosu na odredbu iz prethodnog stava postoje iznimke. Ovaj Ugovor se ne primjenjuje na:

- bilo koji softver i uslugu koja nije spomenuta u članu 5,
- softver spomenut u članu 5, ali koji nije kupljen putem DOBAVLJAČA i kojeg ne održava dobavljač.

Nadalje, ovaj Ugovor se ne odnosi na:

- probleme koji su prouzročeni korištenjem opreme, softvera i usluga na način koji nije preporučen i/ili spomenut u preporukama za korištenje Microsoft Dynamics NAV-a 2016,
- slučajeve kada KLIJENT napravi neovlaštene promjene u konfiguraciji ili postavama Dignet-lokalizacije za Microsoft Dynamics NAV 2016,
- slučajeve u kojima je KLIJENT spriječio DOBAVLJAČA u obavljanju potrebnog održavanja i izvršavanja aktivnosti,
- u slučajevima kad je korištena oprema ili softver koji više nemaju podršku.

Član 7

Odredbe ovog Ugovora ne primjenjuju se u slučajevima koji se u razumnim okvirima mogu smatrati da su izvan mogućnosti kontrole DOBAVLJAČA, kao što je npr.: poplava, viša sila i slično.

Article 4

This agreement begins on **(date)** and will run for a period of **(number) months**.

It may be reviewed at any point, by mutual agreement. It may also be reviewed if there are any changes in Microsoft business policy.

4. SOFTWARE AND SERVICES COVERED

Article 5

This SLA covers only the software and services related to Dignet-Localization for Microsoft Dynamics NAV 2016.

5. EXCLUSIONS

Article 6

This SLA is written in a spirit of partnership. THE VENDOR will always do everything possible to rectify every issue in a timely manner.

However, there are a few exclusions. This SLA does not apply to:

- Any software and services not mentioned in article 5.
- Software mentioned in article 5 but not purchased via and managed by THE VENDOR.

Additionally, this SLA does not apply when:

- The problem has been caused by using equipment, software or service(s) in a way that is not recommended and/or mentioned in Microsoft Dynamics NAV 2016 prerequisites.
- THE CLIENT has made unauthorised changes to the configuration or set up of Dignet-Localization for Microsoft Dynamics NAV 2016.
- THE CLIENT has prevented THE VENDOR from performing required maintenance and update tasks.
- The issue has been caused by unsupported equipment or software.

Article 7

This SLA does not apply in circumstances that could be reasonably said to be beyond THE VENDOR'S control. For instance: flood, war, acts of god and so on.

Odredbe ovog ugovora također se ne primjenjuju u slučaju ako KLIJENT krši ugovore s DOBAVLJAČEM u bilo kojem dijelu (npr. kašnjenje s plaćanjem).

6. OBAVEZE DOBAVLJAČA

Član 8

DOBAVLJAČ će isporučiti i održavati Dignet-Lokalizaciju za Microsoft Dynamics NAV 2016 koju će koristiti KLIJENT.

Ugovor o podršci između DOBAVLJAČA i KLIJENTA detaljno će regulirati ove odgovornosti.

DOBAVLJAČ će također:

- reagirati na zahtjev za podrškom kako je to navedeno u članu 11.
- poduzeti mjere eskaliranja i rješavanja zahtjeva u odgovarajućem vremenskom razdoblju.
- održavati dobru komunikaciju s KLIJENTOM u svakom trenutku.

7. OBAVEZE KLIJENTA

Član 9

KLIJENT će koristiti Dignet-Lokalizaciju za Microsoft Dynamics NAV 2016 u skladu s njenom namjenom.

KLIJENT će također:

- Pravovremeno obavijestiti DOBAVLJAČA o svim pitanjima i problemima.
- Osigurati DOBAVLJAČU pristup Dignet-Lokalizaciji za Microsoft Dynamics NAV 2016 s ciljem njenog održavanja.
- Održavati dobru komunikaciju s DOBAVLJAČEM u svakom trenutku.

8. ZAJAMČENO VRIJEME ODZIVA

Član 10

Vrijeme odziva je vrijeme koje je potrebno DOBAVLJAČU za odgovor na zahtjev za podrškom upućen putem sustava za podršku DOBAVLJAČA.

Smatra se da je DOBAVLJAČ odgovorio na zahtjev u trenutku kad je odgovorio KLIJENTU na inicijalni zahtjev. To može biti u obliku elektroničke poruke ili telefonskog poziva, rješenjem problema ili zahtjevom za dodatne informacije.

This SLA also does not apply if THE CLIENT is in breach of its contract with THE VENDOR for any reason (e.g. late payment of fees).

6. SUPPLIER RESPONSIBILITIES

Article 8

THE VENDOR will provide and maintain Dignet-Localization for Microsoft Dynamics NAV 2016 used by THE CLIENT.

The support agreement between THE VENDOR and THE CLIENT includes full details of these responsibilities.

Additionally, THE VENDOR will:

- Respond to support requests within the timescales as in article 11.
- Take steps to escalate and resolve issues in an appropriate, timely manner.
- Maintain good communication with THE CLIENT at all times.

7. CLIENT RESPONSIBILITIES

Article 9

THE CLIENT will use Dignet-Localization for Microsoft Dynamics NAV 2016 as intended.

Additionally, THE CLIENT will:

- Notify THE VENDOR of issues or problems in a timely manner.
- Provide THE VENDOR with access to Dignet-Localization for Microsoft Dynamics NAV 2016 for the purpose of maintenance.
- Maintain good communication with THE VENDOR at all times.

8. GUARANTEED RESPONSE TIME

Article 10

The response time measures how long it takes THE VENDOR to respond to a support request raised via THE VENDOR'S support system.

THE VENDOR is deemed to have responded when it has replied to THE CLIENT'S initial request. This may be in the form of an email or telephone call, to either provide a solution or request further information.

Član 11

Zajamčeno vrijeme odziva ovisi o prioritetu funkcionalnosti na koje se prijava odnosi i ozbiljnosti problema kako je to niže definirano:

- pogreške i problemi u radu ključnih funkcionalnosti koje onemogućavaju komunikaciju s klijentima i kreiranje vanjskih dokumenata – vrijeme odziva i početka rješavanja problema je dva (2) sata,
- pogreške i problemi koje onemogućuju rad na sistemu ključnim korisnicima – vrijeme odziva i početka rješavanja problema je šest (6) sati,
- pogreške i problemi vezani za točnost podataka i izvještaja – vrijeme odziva i početka rješavanja problema je osamnaest (18) sati.

Član 12

Vrijeme odziva počinje teći od trenutka kada KLIJENT podnese zahtjev za podrškom putem sustava za podrške KLIJENTA.

Vrijeme odziva vrijedi samo za vrijeme redovitog radnog vremena (8,00 – 16,00 sati), osim u slučaju da ugovor između KLIJENTA i DOBAVLJAČA ne uključuje i odredbe koje se odnose na podršku izvan redovitog radnog vremena.

9. VRIJEME RJEŠAVANJA

Član 13

DOBAVLJAČ će uvijek nastojati riješiti probleme na najbrži mogući način jer razumije da je softverski sustav KLIJENTU značajan za obavljanje posla i da svaka stanka u njegovu korištenju izaziva troškove.

Uvažavajući odredbu iz prethodnog stavka, DOBAVLJAČ ipak nije u mogućnosti odrediti zajamčeno vrijeme rješavanja problema zbog toga što pridoda i uzroci problema mogu biti vrlo različiti.

U svakom slučaju, DOBAVLJAČ će učiniti sve što je u njegovoj moći da riješi probleme na najbrži mogući način. DOBAVLJAČ će također KLIJENTA redovito obavještavati o napretku u rješavanju prijavljenih problema.

10. POTPISIVANJE

Član 14

Smatra se da je ovaj Ugovor dio ugovora o podršci zaključenog između KLIJENTA i DOBAVLJAČA.

Article 11

Guaranteed response times depend on the priority of the functionality(ies) affected and the severity of the issue as shown below:

- errors and problems on key functionalities that make communication with clients and creating external documents impossible – response time and starting time for problem solving is two (2) hours,
- errors and problems that make key users unable to work on system – response time and starting time for problem solving is six (6) hours,
- errors and problems connected to inaccuracy of data and reports – response time and starting time for problem solving is eighteen (18) hours.

Article 12

Response times are measured from the moment THE CLIENT submits a support request via THE VENDOR'S support system.

Response times apply during standard working hours (8am – 4 pm) only, unless the agreement between THE CLIENT and THE VENDOR specifically includes provisions for out of hours support.

9. RESOLUTION TIME

Article 13

THE VENDOR will always endeavour to resolve problems as swiftly as possible. It recognises that THE CLIENT'S software systems are key to its business and that any downtime can cost money.

However, THE VENDOR is unable to provide guaranteed resolution times. This is because the nature and causes of problems can vary enormously.

In all cases, THE VENDOR will make its best effort to resolve problems as quickly as possible. It will also provide frequent progress reports to THE CLIENT.

10. SIGNATURES

Article 14

This service level agreement is agreed as part of support agreement between THE CLIENT and THE VENDOR.



Za KLIJENTA:

Ime i prezime:

Potpis:

Pozicija:

Datum:

Za DOBAVLJAČA:

Ime i prezime: Nermin Srećko Montel

Pozicija: Direktor

Potpis:

Datum:

Signed on behalf of THE CLIENT:

Name:

Signature:

Position:

Date:

Signed on behalf of THE VENDOR:

Name: Nermin Srećko Montel

Position: CEO

Signature:

Date: