

**PRUS d.o.o.**

Braće Jerković 165/25

Beograd

(U daljem tekstu IZVOĐAČ), kojeg zastupa

Kljaić Slobodan – lice ovlašćeno za zastupanje

Matični broj: 17092758

PIB: 100192017

i

Matični broj:

PIB:

(U daljem tekstu KORISNIK), kojeg zastupa

– lice ovlašćeno za zastupanje

Sklapaju dana: . godine

**UGOVOR O TEHNIČKOJ PODRŠCI****Broj:****Član 1.****PREDMET UGOVORA**

Ovim ugovorom se KORISNIK i IZVOĐAČ detaljno dogovaraju o izvođenju dugoročne poslovne saradnje, koja bi omogućila KORISNIKU trajnu upotrebu softverskog informacionog sistema „ORION“, kao i pojedinačnih podsistema za koje je KORISNIK dobio pravo korišćenja (licencu). IZVOĐAČ će za vreme važenja ovog ugovora obezbeđivati osvežavanje aplikacija kao i podršku za korišćenje istih.

**Član 2.****DEFINICIJE****2.1. Osvežavanje**

Osvežavanje je stalni razvoj aplikacija i objavljivanja novih verzija radi:

- Usaglašavanja sa zakonskim promenama,
- Otklanjanja skrivenih programskih grešaka,
- Opštih poboljšanja aplikacija (poboljšanje postojećih funkcionalnosti, izrada novih funkcionalnosti, poboljšanje korisničkog interfejsa, optimizacija sistema).

IZVOĐAČ obaveštava KORISNIKA putem elektronske pošte o izmenama aplikacija i omogućava pristup KORISNIKU istim, sa svog internet servera, upotrebom internet tehnologija.

**2.2. Tehnička podrška**

Tehnička podrška podrazumeva:

- Obezbeđivanje pristupa opštim informacijama o aplikaciji, uputstva za korišćenje, uputstva za posebne situacije, primere upotrebe, spiskove promena, najčešća pitanja i odgovore,
- Telefonske konsultacije – Telefonske konsultacije se obavljaju svakim radnim danom od 09 – 17 časova. Brojevi telefona zakonsultacije su napisani u memorandumu na kojem je cenovnik usluga kao sastavni deo ovog ugovorau. Na ovim brojevima telefona se garantuje odziv u gore navedenom vremenu. Pozivi na privatne brojeve tehničara, programera ili konsultanata se neće prihvatati kao i pozivi van radnog vremena. Telefonske konsultacije podrazumevaju kraće razgovore do 10 minuta I to u vezi rešavanja manjih problema u radu korisnika, kraća objašnjenja određene opcije programa, dogovori u vezi instalacije ili obuke kadrova. Konsultacije se isključivo obavljaju sa ovlašćenom osobom iz firme korisnika. Ovlašćena osoba iz firme korisnika je definisana u ovom ugovoru,
- Rešavanje problema prijavljenih u vidu zahteva za podršku. Ako su za rešavanje zahteva potrebne druge usluge (rad preko modema, dolazak, savetovanje, telefonska podrška KORISNIKU...) one se naplaćuju po važećem cenovniku.

### 2.3. Zahtev za podršku

Zahtev za podršku je dokument koji sadrži kratak opis problema, scenario kako je do njega došlo i željeni rezultat. Svaki zahtev za podršku ima svoj redni broj i predstavlja osnovu za otvaranje radnog naloga kod IZVOĐAČA. IZVOĐAČ omogućava KORISNIKU interaktivno praćenje statusa njegovog problema i obave štava ga o rešavanju problema. Po potrebi IZVOĐAČ može od KORISNIKA da zahteva dodatne informacije u vezi sa nastalim problemom. Ukoliko je zbog prirode problema to potrebno, KORISNIK dozvoljava prenos podataka na lokaciju IZVOĐAČA. Zahtev za podršku može se dostaviti elektronskom poštom, faksom ili poštom.

### 2.4. Vreme odziva

Predstavlja maksimalno vreme koje protekne od trenutka kada IZVOĐAČ primi zahtev za podršku, do trenutka kada ovlašćena osoba od strane IZVOĐAČA počne rad na rešavanju problema. Dogovoreno vreme je 72 sata.

### 2.5. Vreme rešavanja problema

Vreme rešavanja problema je maksimalno vreme koje protekne od trenutka kada IZVOĐAČ primi zahtev za podršku, do trenutka kada je problem rešen. Dogovoreno vreme za rešavanje problema je 96 sati. IZVOĐAČ ničim ne garantuje da će problem otkloniti u naznačenom roku, ali se obavezuje da će u slučaju da problem ne može da reši u dogovorenom roku, odmah pristupiti izvođenju odgovarajućih alternativnih tehničkih mera koje će privremeno omogućiti KORISNIKU što bolje normalno poslovanje.

### 2.6. Radno vreme

Radno vreme IZVOĐAČA namenjeno podršci KORISNIKU uključuje sve radne dane od 09:00 do 17:00 časova. Neradi dani su subota, nedelja i državni praznici.

### 2.7. Nove verzije

Korisnik koji ima potpisan ugovor o tehničkoj podršci ima pravo na besplatne nove verzije programa.

Nove verzije programa izlaze veoma često zbog stalnog dodavanja novih mogućnosti u programu, ispravke grešaka i zakonskih promena. Prosečno nova verzija izlazi svakih 30 dana.

Uz svaku novu verziju izlazi i bilten u kome su opisane promene i nove mogućnosti programa.

Nove verzije i bilteni programa će se nalaziti na internet serveru IZVOĐAČA i korisnik može sam preuzeti s interneta i jednostavnim kopiranjem dobiti novu verziju programa. Nova verzija sama prilagođava postojeće podatke. Nova verzija se može poslati poštom uz naknadu za troškove slanja.

U slučaju da korisnik nezna da instalira novu verziju može zatražiti angažovanje tehničara na lokaciji korisnika. Ova usluga se naplaćuje po važećem cenovniku.

### 2.8. Programska greška

Programska greška je pogrešno matematičko ili logičko delovanje programa ili neusklađenost sa važećim zakonskim propisima. U slučaju sumnje na programsku grešku važi pravilo da je programska greška ona greška koja se pokaže takođe i na istoj aplikaciji i istim podacima na drugoj ekvivalentnoj računarskoj opremi. O programskoj grešci ne možemo govoriti ako je do problema došlo zbog pogrešnog podešavanja računarske opreme, nestabilnog rada operativnog sistema, punog diska, fizički pokvarene datoteke podataka ili indeksa, prisutnosti računarskih virusa, intervencije neovlašćene osobe, nepravilne upotrebe programskog paketa, nepravilnih podešavanja programskog paketa od strane KORISNIKA, elementarnih nepogoda, preopterećenosti komunikacionih veza, selidbe ili nove instalacije aplikacije na drugom računaru. U slučaju greške u programu autori programa se obavezuju da veoma brzo izdaju novu verziju programa i postave je na internet server IZVOĐAČA. I u ovim slučajevima ako je korisniku potrebno angažovanje tehničara nastali troškovi instalacije i putni troškovi padaju na teret korisnika.

## 2.9. Dodatne usluge

Dodatne usluge su usluge koje po definiciji nisu deo tehničke podrške. Dodatne usluge su:

- Instalacija programa na lokaciji korisnika,
- Obuka kadrova za korišćenje programa,
- Prenos podataka iz drugih programa ili drugih lokacija,
- Prilagođavanje programa specifičnim zahtevima KORISNIKA,
- Saveti iz oblasti knjigovodstva i modernog poslovanja,
- Saveti iz oblasti korišćenja modernih tehnologija.

Sve ove dodatne usluge nisu pokrivene paušalnom nadoknadom po ovom ugovoru i računaju se po važećem cenovniku.

## 2.10. Administrator aplikacije

Administrator aplikacije je osoba KORISNIKA koja je ovlašćena za komunikaciju s IZVOĐAČEM, naručivanje usluga i potvrđivanje pruženih usluga. IZVOĐAČ ima pravo da odredi kakva stručna znanja mora da ima administrator aplikacije, održava obaveznu obuku administratorima aplikacije o trošku KORISNIKA i potvrđuje njihovu osposobljenost.

## 2.11. Jednokratni ugovor o održavanju

Jednokratni ugovor o održavanju je prvenstveno namenjen jednokratnom otklanjanju grešaka i sklapa se za period od 3 dana od potpisa ugovora bez mogućnosti produžavanja.

### Član 3.

#### OBAVEZE IZVOĐAČA:

IZVOĐAČ prima na sebe na dan početka važenja ovog ugovora sledeće obaveze:

- Obezbeđivanje osvežavanja aplikacija u skladu sa definicijom.
- Obezbeđivanje podrške KORISNIKU i pružanje dodatnih usluga u skladu sa definicijom.
- Obezbeđuje da za vreme važenja ugovora neće da prekine razvoj instaliranih aplikacija.

### Član 4.

#### OBAVEZE KORISNIKA:

KORISNIK se obavezuje:

- Da će obezbediti minimalne tehničke uslove za održavanje:
- Pristup internetu i korišćenje elektronske pošte.
- Modem sa programom Remote Desktop, čime bi omogućio IZVOĐAČU direktan modemski pristup podacima na svojoj računarskoj opremi.
- Da će upotrebljavati program u skladu sa uputstvima.
- Da će pre uvođenja novih verzija programa proučiti uputstva i preporuke IZVOĐAČA.
- Da će pravovremeno da obaveštava IZVOĐAČA o svojim organizacijskim poslovnim namerama koje utiču na menjanje aplikacije.
- Da će arhivirati podatke najmanje jednom nedeljno, pre svake instalacije nove verzije i pre svake intervencije IZVOĐAČA.
- KORISNIK za vreme važenja ugovora neće sam ili preko treće osobe, bez prethodnog odobrenja IZVOĐAČA, pristupati podacima korišćenjem drugih alata mimo aplikacije koja je predmet održavanja.
- Da će po zameni kadrova koji upotrebljavaju aplikaciju vezanu ovim ugovorom obezbediti odgovarajuću obuku novih kadrova, pre nego što oni počnu da koriste aplikaciju.
- Da će imati na umu odzivno vreme IZVOĐAČA i da će se pravovremeno pozabaviti vremenski kritičnim intervencijama.
- Da će potvrditi da je zahtev podrške rešen, najkasnije 24 sata po rešavanju. U slučaju intervencije kod KORISNIKA, treba pored potvrde o završenom zahtevu podrške potpisati i zapisnik o obavljenom poslu.

- Da će pismeno izvestiti IZVOĐAČA o promeni administratora aplikacija.
- Da će pravovremeno davati sve podatke i informacije koje trebaju IZVOĐAČU, moguća kašnjenja zbog nepotpunih ili kasno dostavljenih podataka idu na teret KORISNIKA.
- Da će omogućiti IZVOĐAČU pri radu na lokaciji KORISNIKA pristup potrebnoj računarskoj opremi, podacima, literaturi, dijagnostičkim programima i medijima koja je preuzeo od IZVOĐAČA, kao i neograničenu upotrebu telefona, telefaksa i interneta.

#### Član 5.

- 5.1. Cena licenci, mesečnog održavanja (osvežavanje i podrška) se obračunava prema cenovniku u prilogu Ugovora. Cene iz cenovnika se uvećavaju za pripadajući PDV prilikom ispostavljanja računa.
- 5.2. IZVOĐAČ zadržava pravo da ispostavlja račun za period ugovorenog održavanja od 6 (šest) meseci unapred, Korisniku koji kupi manje od 5 (pet) licenci.
- 5.3. IZVOĐAČ ispostavlja račun za ugovoreno održavanje po pravilu do petog u mesecu za predhodni mesec, a na račun dodaje i izvršene dodatne usluge.
- 5.4. U slučaju da KORISNIK zakasni sa plaćanjem određenog računa više od 5 dana, IZVOĐAČ ima pravo da prekine održavanje aplikacija za vreme do poravnjanja svih zaostalih obaveza KORISNIKA.
- 5.5. IZVOĐAČ odgovara samo na one reklamacije računa koje dospevaju u roku od 8 dana po ispostavi računa.
- 5.6. Za nepravovremena plaćanja IZVOĐAČ ima pravo da zaračunava zakonske zatezne kamate. IZVOĐAČ obračunava kamate po pravilu jednom mesečno.
- 5.7. U slučaju zaključenja jednokratnog Ugovora o održavanju KORISNIK mora platiti istorijsku vrednost održavanja. Istorijska vrednost održavanja je vrednost održavanja za period u kome KORISNIK nije imao ugovor o tehničkoj podršci.

#### Član 6.

##### **PROMENA BROJA LICENCI**

Nove kupovine licenci za program se automatski uključuju u osnovu za obračunavanje održavanja pod uslovima koji su definisani u cenovniku. Promenjeni iznos se obračunava pri prvom sledećem obračunu.

#### Član 7.

##### **GUBLJENJE PODATAKA**

IZVOĐAČ eksplicitno izjavljuje da ne preuzima nikakvu odgovornost u vezi mogućeg gubitka podataka koji se javio kao posledica kvara računarske opreme, medija za memorisanje, kao posledica nestručne upotrebe aplikacije ili kod posledica nesreće. Ukoliko je to potrebno, IZVOĐAČ obnavlja instalaciju aplikacije, obnavlja podatke iz arhive KORISNIKA za koje snosi odgovornost isključivo KORISNIK. Zbog prirode kompjuterskih programa, IZVOĐAČ ne snosi nikakvu odgovornost za podatke i eventualne štete izazvane korišćenjem tih podataka

## Član 8.

### PODIZVOĐAČI

IZVOĐAČ se može odlučiti da u saglasnosti sa KORISNIKOM određene ili sve aktivnosti u vezi sa podrškom i dodatnim uslugama poveri ovlašćenom podizvođaču. IZVOĐAČ imenuje i razrešava podizvođače, obezbeđuje njihovu obuku, interveniše u slučaju da podizvođač nije dorastao problemu.

## Član 9.

### ZAVRŠNE ODREDBE

- 9.1. Ovaj Ugovor se sklapa na neodređeno vreme sa početkom . godine , a eventualno predhodno sklopljeni Ugovori prestaju da važe. Ovaj Ugovor mogu otkazati obe ugovorne strane, s tim da je otkazni rok 30 dana od dana pismene izjave o otkazu ugovora.
- 9.2. Ugovorene strane su se dogovorile, da će sve moguće nejasnoće i sporove rešavati pre svega sporazumno, a ako to nije moguće, nadležan je Trgovinski sud u Beogradu.
- 9.3. Ugovor je pravno valjan kada ga potpišu obe ugovorene strane.
- 9.4. Ugovor je napisan u dva jednaka primerka, od kojih svakoj strani pripada po jedan primerak

**ZA IZVOĐAČA:**

Kljaić Slobodan

**ZA KORISNIKA:**