
	<b>Ugovor o održavanju IS „Hermes”</b>			
	Šifra: OBR-015	Verzija: 1.1	Strana 1 / 6	

**OPŠTINA TIVAT**, ul. Trg Magnolija br. 1, Tivat, Republika Crna Gora koju zastupa  
predsednik opštine g. Ivan Novosel (u daljem tekstu: **Korisnik**)

Bn: 0101-051-16

Tivat, 14-01-2015

 computer engineering

Br. 1-161/2014

Datum: 30.12.2014.

**DRUŠTVO ZA IZRADU INFORMACIONIH SISTEMA „MEGA COMPUTER ENGINEERING”**, Beograd, ul. Mis Irbijeve 48g, PIB: 101744114, koga zastupa direktor Dejan Mijatović (u daljem tekstu: **Izvršilac**).

Zaključuju, dana 30.12.2014. godine

## UGOVOR O ODRŽAVANJU INFORMACIONOG SISTEMA “HERMES”

### Član 1.

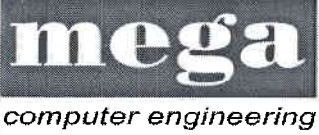

Predmet ovog ugovora je interventno, preventivno održavanje i nadogradnja informacionog sistema sistema “HERMES” (u daljem tekstu: sistem HERMES) u vangarantnom roku.

### Član 2.

Osnovni cilj održavanja sistema HERMES je omogućavanje neometane produkcije sistema HERMES, i to softverskog paketa individualnog analitičkog računa poreskog obveznika i poreskog knjigovodstva za potrebe opštine Tivat.

### Član 3.

Održavanje poslovne aplikacije podrazumeva aktivnosti IZVRŠIOCA neophodne za neometanu produkciju sistema HERMES na serveru baze podataka, na radnim stanicama (računarima) Korisnika gde se koristi sistem HERMES, u skladu s preporukama i standardima proizvođača razvojnih alata i operativnih sistema.

	<b>Ugovor o održavanju IS „Hermes”</b>			
	Šifra: OBR-015	Verzija: 1.1	Strana 2 / 6	

#### Član 4.

Obaveze IZVRŠIOCA su:

#### **Interventno održavanje koje uključuje sledeće:**

##### **Telefonska podrška**

IZVRŠILAC se obavezuje da pruži KORISNIKU telefonsku podršku (savetovanje KORISNIKA), u trajanju IZVRŠIOČEVOG radnog vremena.

KORISNIK će telefonsku podršku da koristi isključivo u svrhu kratkog savetovanja i važnog obaveštavanja.

Podrška se pruža 8 radnih sati u toku 5 radnih dana podrške (tzv. 8x5 podrška).

##### **On line, web site i e-mail podrška**

U slučaju kada se pojavi tehnički problem koji se može rešavati daljinskim pristupom, razmenom dokumenata i informacija u elektronskom formatu, IZVRŠILAC se obavezuje da pruži KORISNIKU podršku on line pristupom, putem web sajta i e-maila. IZVRŠILAC je dužan KORISNIKU odgovoriti na e-mail u roku od 3 sata, dok će eventualna obrada istog trajati srazmerno vremenu definisanom u tabelarnom pregledu maksimalno dozvoljenog vremena odziva za interventno održavanje.

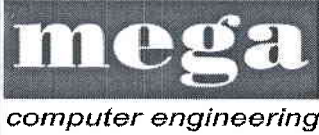

##### **On site podrška**

U slučaju kada KORISNIK uputi zahtev za podrškom na svojoj lokaciji, IZVRŠILAC se obavezuje:

- Da odgovori na zahtev u skladu sa vremenima datim tabelarno
- Da otkloni prijavljeni kvar u roku datom tabelarno

On site podrška se odnosi na zahteve koje nije moguće rešiti daljinskim pristupom ili kada daljinski pristup ima prekid u radu. Podrška se odnosi na najviše jedan (1) zahtev u toku godine.

Maksimalno dozvoljeno vreme odziva za interventno održavanje:

	<b>Ugovor o održavanju IS „Hermes”</b>			
	Šifra: OBR-015	Verzija: 1.1	Strana 3 / 6	

Prioritet <sup>1</sup>	Definicija <sup>2</sup>	On-line odziv (telefon, mail)	On-site odziv	Vreme sanacije	Vreme rešavanja
1	Softver ili njegov značajan deo je van funkcije, što onemogućava normalno poslovanje Korisnika	3 sata	24 sata	24 sata	7 dana
2	Operativne karakteristike Softvera su takve da deo radnih aktivnosti nije funkcionalan ili Softver ne radi sa punim kapacitetom	8 sati	48 sata	36 sati	15 dana
3	Softver ima grešku sa malim uticajem na radne aktivnosti Korisnika	24 sata	72 sata	10 dana	30 dana

<sup>1</sup> IZVRŠILAC vrši verifikaciju prioriteta

<sup>2</sup> Ako se ne sanira u predviđenom roku, nivo prioriteta se automatski podiže za jedan

### **Preventivno održavanje**

Podrazumeva obavezu IZVRŠIOCA da vrši analizu stanja rada Softverskog paketa i preduzima mere za održavanje kvaliteta Softverskog paketa. Ova vrsta intervencije će se izvršavati najviše dva puta godišnje, uz obavezan dokumentovan nalaz kao rezultat analize.

### **Nadgradnja i razvoj sistema HERMES**



IZVRŠILAC se obavezuje da pruži KORISNIKU besplatne aplikativne nadogradnje koje se odnose na nadogradnje sistema HERMES servisnim paketima i poboljšanjima.

Aplikativne nadogradnje su gotovi, istestirani proizvodi nastali iskustvenom primenom i produkcijom aplikativnog sistema kod različitih pravnih lica.

Aplikativne nadogradnje ne menjaju niti proširuju definisane funkcionalnosti sistema.

Podrazumeva obavezu usklađivanja proizvoda sa zakonskom regulativom u slučaju promene zakona, ukoliko je u momentu primopredaje softver bio usklađen sa tim zakonskim aktima. Ova vrsta intervencije će se izvršavati na zahtev KORISNIKA, i to u najkraćem roku koji će obezbediti efikasnu i blagovremenu primenu tog propisa u praksi.

Podrazumeva obavezu održavaoca da vrši manje dogradnje Izveštaja (dodavanje novih kolona, filtera za izbor podataka, izmena zaglavlja), na zahtev KORISNIKA.

	<b>Ugovor o održavanju IS „Hermes”</b>			
	Šifra: OBR-015	Verzija: 1.1	Strana 4 / 6	

Obaveze KORISNIKA su:

- **Obezbeđivanje tehničkih uslova za VPN konekciju** prema VPN serveru izvršioca za potrebe ONLINE intervencija
- **Da imenuje odgovorno lice i njegovog zamenika** koji će komunicirati sa izvršiocom kako zbog potreba interventnog održavanja, tako i zbog potreba za unapređenje i doradu sistema HERMES a sve kroz **24x7 Online sistem podrške Izvršioca - Ticketing**. Izvršioc se obavezuje da obezbedi 6 sati obuke za korišćenje ticketing sistema, kao i dostavi korisničko uputstvo za najviše 5 osoba kod korisnika.

#### Član 5.

Obe strane potpisnice Ugovora obavezuje se na profesionalnost, odgovornost i etičnost.

IZVRŠILAC se obavezuje da izvrši sve obaveze iz ovog Ugovora po principu dobrog stručnjaka, dok će KORISNIK sve obaveze vršiti u skladu sa odredbama ovog Ugovora.

#### Član 6.

IZVRŠILAC se obavezuje da u roku važnosti ovog Ugovora, KORISNIKA obaveštava o realizaciji obaveza održavanja.

**IZVRŠILAC je dužan da KORISNIKU da telefonski broj i e-mail adresu koji će omogućiti KORISNIKU neprekidni kontakt s IZVRŠIOCEM.**

#### Član 7.

IZVRŠILAC nije dužan da otklanja kvarove hardverske/fizičke prirode, kvarove na serverskoj, pasivnoj i aktivnoj LAN opremi, te na operativnom sistemu, ukoliko isto nije ugovoreno drugim ugovorom.

Pored kvarova iz prethodnog stava ovog člana, predmet ovog Ugovora nisu kvarovi nastali kao posledica:

- više sile,
- nemarnosti ili neobučenosti u rukovanju opremom,
- greškama u energetske instalaciji ili neodgovarajućim klimatskim uslovima,
- neuobičajenih električnih pražnjenja i/ili magnetskih zračenja iz okoline.

Sve slučajeve takó nastalih nepravilnosti sporazumno će utvrditi ovlašćeni predstavnici KORISNIKA i IZVRŠIOCA, u pisanom obliku, uz verifikaciju na stručnom i rukovodećem nivou.



**Član 8.**

Radno vreme tehničko funkcionalne podrške (help desk) IZVRŠIOCA je radnim danom od 08 do 17 sati.

**Član 9.**

KORISNIK ne sme bez pisane potvrde IZVRŠIOCA da kopira, modifikuje ili adaptira sistem HERMES.

**Član 10.**

Cena mesečnog održavanja u vangarantnom roku iznosi 168.00 € (euro) bez uračunatog PDV-a (slovima: stošezdesetosam eura). U ovu cenu nisu uračunati troškovi INO banke, koje snosi Korisnik.

U cenu mesečnog održavanja, nezavisno od obaveza definisanih članom 4. ovog Ugovora, uračunato je i 5 sata rada od strane IZVRŠIOCA na razvoju, doradama i izmenama sistema HERMES u toku meseca.

Za svaki dalji razvoj, doradu i izmenu sistema HERMES, KORISNIK je dužan da ispostavi zahtev, a IZVRŠILAC je dužan da na zahtev odgovori i da opis rešenja, procenu vremena rada za izvršenje zahteva i definiše datum isporuke rešenja.

Ugovorne strane su saglasne da će sve naknadne usluge nadogradnje sistema HERMES koje zahteva NARUČILAC, a koje prelaze broj sati predviđenih u stavu 3. ovog člana i koje nisu definisane članom 4. ovog Ugovora, i kao takve ne predstavljaju deo inicijalne funkcionalne specifikacije NARUČIOCA, biti predmet posebnog Ugovora ovih ugovornih strana.



**Član 11.**

KORISNIK se obavezuje da će za održavanje u vangarantnom roku platiti cenu održavanja na mesečnom nivou iz člana 10. ovog Ugovora.

IZVRŠILAC se obavezuje da ispostavi fakturu u periodu od 1. do 10. dana u mesecu za ratu.

KORISNIK se obavezuje da će izvršiti plaćanje u roku od 15 dana od dana prijema fakture.

Ukoliko IZVRŠILAC zakasni sa ispostavljanjem fakture KORISNIKU, rok za izvršenje obaveze KORISNIKA se produžava za onoliko dana koliko je IZVRŠILAC kasnio sa ispostavljanjem fakture.

	<b>Ugovor o održavanju IS „Hermes”</b>		
	Šifra: OBR-015	Verzija: 1.1	

#### Član 12.

KORISNIK ima pravo eksploatacije softverskog paketa i prilagođavanja istog eventualnim novonastalim okolnostima (promene u zakonu, novi zahtevi i sl.) isključivo za sopstvene potrebe i u konsultaciji sa IZVRŠIOCEM. KORISNIK nema pravo ustupanja softverskog paketa trećim licima.

U slučaju raskida ugovora na inicijativu KORISNIKA, KORISNIK zadržava pravo besplatnog raspolaganja, odnosno pristupa postojećim podacima na neodređeno vreme, uz pomoć postojećih formi Softverskog paketa, bez mogućnosti izmene istih.

#### Član 13.

Ugovorne strane su saglasne da će sve eventualne izmene sistema HERMES koje nisu sastavni deo ovog Ugovora posebno ugovoriti.

#### Član 14.

Ovaj Ugovor se primenjuje od 01.01.2015. godine i primenjivaće se narednih godinu dana.

Ugovorne strane se obavezuju da će sve informacije tehničke i poslovne prirode koje su im dostupne tokom izvršenja ovog Ugovora čuvati kao poslovnu tajnu.

Svi prilozi i sve buduće dopune, potpisani od ugovornih strana, sastavni su deo ovog Ugovora.

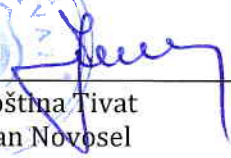
#### Član 15.

Sve eventualne sporove proizišle iz ovog Ugovora strane će nastojati da reše sporazumno, u duhu dobrih poslovnih običaja, prvenstveno nastojeći zadovoljiti potrebe KORISNIKA. U suprotnom slučaju prihvataju nadležnost stvarno nadležnog suda u Beogradu.

#### Član 16.

Ugovor je sastavljen u 4 (četiri) istovetna primerka od kojih svaka strana zadržava po 2 (dva).

Za KORISNIKA:

  
 Opština Tivat  
 Ivan Novosel  
 Predsednik opštine

Za IZVRŠIOCA:

  
 Direktor  
 Dejan Mijatović