

DRUŠTVO SA OGRANIČENOM ODGOVORNOSTI
"VODOVOD I KANALIZACIJA - CETINJE"

Broj 142
2/05 2025 god.
Cetinje,

ASW-INŽENJERING d.o.o

Broj: 297/2025-4006

Datum: 12.05.2025

Beograd, Takovska 45A

UGOVOR

O ODRŽAVANJU INFORMACIONOG SISTEMA

Zaključen dana **12.05.2025.** između:

D.O.O „Vodovod i kanalizacija - Cetinje“

Cetinje, Crna Gora

Obilića poljana bb

PIB: 02029928

Banka: NLB Banka

Br. računa: 530-1998-33

kao naručioca posla (u daljem tekstu **Naručilac**)

koje zastupa Radovan Krunić, Izvršni direktor

i

ASW Inženjering d.o.o.

Beograd, Srbija

Takovska 45 A

Matični broj: 07906633

PIB: 100279889

Žiro račun: 160-363294-86

Banka: Banca Intesa

kao izvršioca (u daljem tekstu **Izvršilac**)

koje zastupa Nemanja Avlijaš, Direktor

(U daljem tekstu zajednički označene kao: „Ugovorne strane“)

Održavanje Informacionog sistema se obavlja prema odredbama i uslovima navedenim u ovom Ugovoru koji definiše sva prava i obaveze Ugovornih strana.

I) DEFINICIJE	
II) PREDMET UGOVORA	3
III) VRSTE USLUGA	5
3. USLUGE ODRŽAVANJA – OBUHVAĆENE UGOVOROM	5
4. USLUGE ODRŽAVANJA – KOJE NISU OBUHVAĆENE UGOVOROM	8
5. VERZIJE SISTEMA	8
IV) NAČINI PRUŽANJA USLUGA	10
6. TIPOVI ZAHTEVA	10
7. EVIDENTIRANJE ZAHTEVA	11
8. RASPOLOŽIVOST SERVISA	11
9. EVIDENTIRANJE I OBRAČUN SATI ZA ODRŽAVANJE	12
V) OPŠTE ODREDBE	12
10. OBAVEZE IZVRŠIOCA	13
11. OBAVEZE NARUČIOCA	14
12. VAŽNOST I RASKID UGOVORA	15
13. OGRANIČENJE ODGOVORNOSTI	15
14. CENA I NAČIN PLAĆANJA	16
15. PENALI I PRAVA ZA SLUČAJ NE ISPUNJAVANJA OBAVEZA	17
16. VIŠA SILA	17
17. VLASNIŠTVO	18
18. POVERLJIVE INFORMACIJE	18
19. MERODAVNO PRAVO, TUMAČENJA I REŠAVANJE SPOROVA	18
20. USTUPANJE UGOVORA I PRAVA I OBAVEZA IZ UGOVORA	18
21. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE	19

Ugovorne strane su se sporazumele kako sledi:

I) DEFINICIJE

"Informacioni sistem"	čine svi Aplikativni sistemi koji su predmet ovog Ugovora o održavanju.
"Aplikativni sistem"	predstavljaju proizvodi, čiji je autor i vlasnik Izvršilac, a koji je isporučen prema Ugovoru o realizaciji Integralnog Informacionog sistema.
"Opcija"	predstavlja funkcionalno proširenje koje ne ulazi u osnovnu verziju Aplikativnog sistema već predstavlja njegov dodatak koji se posebno licencira.
"Verzija"	predstavlja funkcionalno i tehnički zaokruženo izdanje proizvoda koje ima jedinstveno označavanje.
"Sistemske softver"	predstavlja skup licencnih programa a naročito: Operativni sistem, Baze podataka i ostali softveri koji su neophodni za funkcionisanje Informacionog sistema.
"Verifikaciona oprema"	predstavlja opremu na kojoj se obavlja verifikacija novih ili postojećih verzija. Na toj opremi se vrše verifikacija i primopredaja svih radova po osnovu prihvaćenih Ponuda i Ugovora zaključenih sa Naručiocem pre instalacije na produkcionoj opremi.
"Produkciona oprema"	predstavlja opremu na kojoj se izvršava Informacioni sistem.
"Ugovor o realizaciji IIS"	je Ugovor broj 377/2014-2600 sa svim pripadajućim Aneksima po kojima je Izvršilac isporučio Informacioni sistem kompaniji a čije je pravo korišćenja preuzeo Naručilac.
"Vreme odziva"	predstavlja vremenski period od momenta podnošenja Zahteva do momenta u kome se pristupa analizi i rešavanju prijavljenog problema.
"Vreme za realizaciju"	vremenski period od momenta analize Zahteva do momenta realizacije Zahteva.
"SLA"	"Service level Agreement" - Stavka Ugovora u kojoj je definisan nivo (vrsta i količina) usluge između Naručioca i Izvršioca.
"Zahtev"	Dokument koji služi za evidenciju usluga koje Naručilac zahteva od Izvršioca
"Zapis"	Dokumentovana informacija koja predstavlja potvrdu postignutih rezultata ili dokaz o aktivnosti
"Redovna verzija"	Verzija proizvoda čiji se funkcionalni i tehnički sadržaj planira na bazi godišnjih ciljeva razvoja proizvoda i zahteva Naručilaca i čije izdavanje je unapred definisano u terminima definisanim ovim Ugovorom

"Vanredna verzija"

Verzija proizvoda koja se ne planira u redovnim terminima i koja se izdaje na Zahtev klijenta a po odluci Izvršioca, po posebnim uslovima.

"Stepen ugroženosti"

Nivo uticaja problema na funkcionisanje sistema

"Fond sati"

Količina inženjer sati koju Naručilac obezbeđuje Ugovorom o održavanju

II) SADRŽAJ UGOVORA

2. PREDMET UGOVORA

- 2.1. Ugovorne strane su saglasne da je predmet ovog Ugovora pružanje usluga Izvršioca za održavanje Informacionog sistema koji je isporučen Naručiocu prema Ugovoru o realizaciji Integralnog Informacionog sistema. Ovim Ugovorom definisani su:
- Vrste i način izvršenja usluga održavanja Informacionog sistema
 - Količina usluga (inženjer sati za realizaciju usluga održavanja sistema)
 - Usluge održavanja sistema koje se realizuju u okviru fonda za to rezervisanih inženjer sati
 - Usluge održavanja sistema koje predstavljaju obavezu Izvršioca i ne ulaze u fond unapred rezervisanih inženjer sati
- 2.2. Informacioni sistem, koji je predmet usluga održavanja iz ovog Ugovora, obuhvata sledeće Aplikativne sisteme (proizvode):
- centralni ERP sistem - asw:dominus
 - Billing&customer care system - asw:utillitas
 - Business intelligence system - asw:sapiens
 - DMS system i pisarnica - asw:libris
 - CRM & collaboration system - asw:officius
 - Web portal - asw:portal
 - sistem za monitoring - asw:supervisor
- 2.3. Funkcionalni sadržaj Informacionog sistema, koji je predmet održavanja ovog Ugovora, definisan je Ugovorom o realizaciji Integralnog Informacionog sistema.

III) VRSTE USLUGA

3. USLUGE ODRŽAVANJA - OBUHVAĆENE UGOVOROM

Ovim Ugovorom definisana su dva tipa usluga Izvršioca:

- Usluge koje ulaze u fond sati definisan Ugovorom
- Usluge koje ne ulaze u fond sati definisan Ugovorom

USLUGE KOJE ULAZE U FOND SATI ZA ODRŽAVANJE

- 3.1. Sledeće usluge se izvršavaju isključivo na Zahtev Naručioca i utrošeno vreme na realizaciji tih Zahteva se odbija od raspoložive kvartalne kvote sati (trošak Naručioca) za održavanje definisanih u poglavlju 3. SLA dela Ugovora i to:
- Korektivno održavanje
 - Preventivno održavanje
 - Konsultantske usluge za korišćenje sistema
 - Instalacija nove verzije Aplikativnog sistema

- Razvoj novih funkcionalnosti

Nivo usluga definisan je u SLA delu Ugovora, poglavlje 4.

3.2. Usluge korektivnog održavanja obuhvataju:

- Konsultacije o načinu korišćenja sistema
- Otklanjanje grešaka ili zastoja Informacionog sistema nastalih greškom korisnika
- Pomoć u identifikovanju poteškoća i zastoja u procesu rada
- Davanje uputstva kako da se otklone poteškoće i zastoji u procesu rada
- Oporavak baze podataka Informacionog sistema, nakon kvara hardvera ili sistemskog softvera, ukoliko postoje tehničke mogućnosti
- Instalaciju i podešavanje Informacionog sistema nakon kvara ili zamene hardvera ili sistemskog softvera
- Korektivne akcije na sistemu na nivou sistemskog softvera, hardvera i komunikacija kojim se Informacioni sistem dovodi u funkcionalno stanje, a koje se mogu obaviti udaljenim pristupom
- Podešavanje parametara sistema u skladu sa promenama poslovnih procesa Naručioca ili zakonskim promenama.

3.3. Usluge preventivnog održavanja se izvršavaju isključivo uz prethodno odobrenje Naručioca i obuhvataju:

- Preventivni pregled i analizu funkcionisanja sistema kod korisnika
- Proveru komunikacione i hardverske infrastrukture vezanu za Informacioni sistem.

3.4. Konsultantske usluge za korišćenje sistema obuhvataju:

- Konsultacije za kvalitetniju upotrebu funkcija Informacionog sistema
- Konsultacije u fazi definisanja novih funkcija sistema
- Dodatnu obuku na zahtev Naručioca za isporučeni Informacioni sistem
- Dodatnu obuku nastalu na bazi zakonskih izmena
- Konsultacije oko izbora i dimenzioniranja hardverske opreme i sistemskog softvera
- Konsultacije oko izbora komunikacionih kanala koje koristi Informacioni sistem
- Izrada korisničke i tehničke dokumentacije na zahtev korisnika
- Priprema podataka na zahtev korisnika prema zahtevu trećih lica (revizorskih kuća, ministarstava, banaka itd.)

3.5. Instalacija nove verzije Aplikativnog sistema obuhvata:

- Instalaciju i konfiguraciju nove verzije Aplikativnog sistema na verifikacionu i produkcionu opremu
- Distribuciju i instalaciju nove verzije Aplikativnog sistema na prethodno određene objekte Naručioca

- Distribuciju, instalaciju i konfiguraciju izmena Aplikativnog sistema nastalih na bazi zakonskih izmena
- 3.6. Razvoj novih funkcionalnosti obuhvata
- Razvoj novih funkcionalnosti isporučenog Informacionog sistema prema Zahtevu i specifikaciji Naručioca.
 - Izvršilac zadržava pravo da odbije razvoj ukoliko ugrožava funkcionalnost, arhitekturu ili performanse Aplikativnog sistema.

USLUGE KOJE NE ULAZE U FOND SATI ZA ODRŽAVANJE

- 3.7. Izvršilac pruža Naručiocu i usluge održavanja koje ne ulaze u fond sati za održavanje definisanih u poglavlju 3. SLA dela ovog Ugovora, odnosno usluge koje Izvršilac pruža na sopstveni trošak i to:

- Preventivno održavanje
- Ispravke grešaka u Informacionom sistemu
- Razvoj i izdavanje Redovne verzije proizvoda
- Razvoj funkcionalnosti sistema (proizvoda) koje diktiraju zakonske izmene

- 3.8. Usluge preventivnog održavanja obuhvataju monitoring sistema (kod klijenata koji imaju tehničke uslove za monitoring) i obaveštavanje Naručioca o rezultatima monitoringa u pogledu:

- Izvršavanja specifičnih funkcija kod Naručioca
- Provere parametara sistemskog softvera (operativni sistem, baza podataka, Aplikativni server) vezanog za Informacioni sistem.

Korektivne akcije nastale kao posledica uočenih rezultata monitoringa se realizuju kroz korektivno održavanje uz odobrenje Naručioca i odbijaju se od raspoložive kvartalne kvote sati (trošak Naručioca) za održavanje.

- 3.9. Ispravke grešaka u Informacionom sistemu koje obuhvataju:
- Intervencije na Informacionom sistemu ukoliko se funkcije ne izvršavaju u skladu sa usvojenom funkcionalnom specifikacijom
 - Intervencije na Informacionom sistemu ukoliko funkcije ne generišu tačne podatke.

- 3.10. Razvoj i izdavanje redovne verzije proizvoda

- 3.11. Izmene Informacionog sistema u skladu sa promenom zakonskih odredbi. Ove intervencije se obavljaju **isključivo na Zahtev i prema specifikaciji Naručioca.**

- U slučaju promene zakonske regulative kojom se menjaju funkcije isporučenog Aplikativnog sistema, Isporučilac je dužan o svom trošku da izvrši prilagođavanje Aplikativnog sistema prema definisanim zakonskim promenama.

- Prilagođavanje iz prethodnog stava podrazumeva razvoj nad postojećim funkcijama isporučenog Informacionog sistema u skladu sa promenom zakonske regulative u oblasti koju Informacioni sistem pokriva i koja ima status obavezne primene.

- 3.12. Funkcionalnosti sistema (proizvoda) koje diktiraju zakonske izmene u oblasti koju Informacioni sistem pokriva i koja ima status obavezne primene, a koje nisu bile predmet Ugovora o realizaciji Integralnog Informacionog sistema, na koji se odnosi ovaj Ugovor, nisu predmet ovog Ugovora. U tom slučaju Izvršilac je dužan da razmotri u razumnom roku odnosno pre stupanja zakonske izmene na snagu, i pošalje ponudu za dodatni razvoj na osnovu pismenog i obrazloženog Zahteva Naručioca.

4. USLUGE ODRŽAVANJA – KOJE NISU OBUHVAĆENE UGOVOROM

Sledeće usluge nisu obuhvaćene ovim Ugovorom i predmet su posebnog ugovaranja:

- 4.1. Intervencije na sistemskom i drugom softveru za koje ne postoje ugovorne obaveze Izvršioca ili on nije isporučilac.
- 4.2. Popravka hardverske i komunikacione opreme ili rešavanje problema kod pružaoca komunikacionih usluga i isporučioća hardvera.
- 4.3. Reinstalaciju i zamenu opreme na kojoj radi Informacioni sistem.
- 4.4. Ispravljanje podataka u sistemu na nivou baze podataka nastalih greškama korisnika. Ovakve intervencije će se obavljati ukoliko za to postoje tehničke mogućnosti i isključivo na pismeni Zahtev direktora ili neke druge ovlašćene osobe Naručioca.
- 4.5. Instalaciju i obuku korisnika za nove module koji nisu bili predmet Ugovora o realizaciji Integralnog Informacionog sistema.
- 4.6. Praćenje zakonske regulative i promena.
- 4.7. U slučaju Zahteva Naručioca za intervencijom nad Informacionim sistemom zbog uzroka koji su navedeni u ovom članu kao i za intervencije kod Naručioca, trošak intervencije, kao i puta i boravka inženjera Izvršioca ide na teret Naručioca.
- 4.8. Pružanje usluge 7/24.

5. VERZIJE SISTEMA

- 5.1. Aplikativni sistemi za koje Izvršilac izdaje verzije dati su u poglavlju 6. SLA dela Ugovora.
- 5.2. Verzija sistema uključuje razvoj složenih funkcionalnosti i funkcionalnosti koje podrazumevaju izmenu strukture baze podataka.
- 5.3. Ovim Ugovorom definisane su dva tipa verzija Aplikativnih sistema:
 - Redovna - izdaje se po unapred predviđenim terminima definisanim u poglavlju 6. SLA dela ovog Ugovora.
 - Vanredna - izdaje se van termina predviđenih za redovnu verziju a na Zahtev Naručioca.
- 5.4. Promena sadržaja proizvoda opisana je dokumentom „Šta je novo u verziji“.
- 5.5. Izvršilac je dužan Naručiocu staviti na raspolaganje dokument „Šta je novo u verziji“ u periodu intervjuisanja korisnika.

- 5.6. Izvršilac ima obavezu da održava verziju sistema 2 godine od datuma njene implementacije kod Naručioca. Izvršilac će podržati i verziju koja je implementirana kod korisnika, a starija je od 2 godine, ukoliko za to postoje tehnički uslovi.
- 5.7. Naručilac ima pravo na nove Redovne verzije sistema u toku trajanja Ugovora o održavanju i to na proizvode i opcije na koje se ovaj Ugovor odnosi.
- 5.8. U skladu sa terminima izdavanja redovnih verzija Izvršilac jednom godišnje obaveštava Naručioca o novostima u novoj verziji aplikativnog sistema i intervjuiše Naručioca da li želi instalaciju nove verzije softvera u terminima datim u poglavlju 6. SLA dela ovog Ugovora.
- 5.9. Realizovan Zahtev, odnosno razvijenu novu funkcionalnost Isporučilac će dostaviti Naručiocu prema definisanim terminima izdavanja redovne verzije.
- 5.10. Usluge razvoja i izdavanja nove funkcionalnosti van definisanih termina redovnih verzija predmet su vanredne verzije i posebnog ugovaranja.

Redovna verzija

- 5.11. Isporučilac se obavezuje na izdavanje najmanje 1 (jedne) Redovne verzije Aplikativnog sistema (proizvoda) u kalendarskoj godini.
- 5.12. Moguće je odstupanje izdavanja verzije do 1 meseca od definisanih termina. O eventualnom odlaganju termina za izdavanje Naručilac će biti obavešten najmanje 10 dana pre termina za izdavanje verzije.
- 5.13. Aktivnosti na formiranju sadržaja verzije su Razvoj po sprintevima, Izdavanje verzije i Intervjuisanje. Termini za izvršenje navedenih aktivnosti određeni su u poglavlju 6. SLA dela ovog Ugovora.
- 5.14. Razvoj po sprintevima - Svi Zahtevi za novim funkcionalnostima, za koje su ugovorne strane usvojile funkcionalnu specifikaciju, biće uključeni u realizaciju po sprintevima. Sadržaj verzije definisan je sadržajem sprinteva koji su se realizovali u period između verzija do datuma izdavanja (pakovanja) verzije.
- 5.15. Zahtevi za novim funkcionalnostima koji ne zahtevaju promenu strukture baze mogu da se realizuju i pre planiranog roka za izdavanje nove verzije (u verzijama klijenta) što je podržano primenom SCRUM metodologije (Svaki sprint je potencijalno trenutak isporuke razvijenog rešenja klijentu).
- 5.16. Za Zahteve koji su većeg obima od pojedinačne funkcionalnosti (npr. novi modul) čiji razvoj traje duže od perioda razvoja verzije, se ne garantuje da će ući u prvu narednu verziju i predmet su posebnog ugovaranja.
- 5.17. Izdavanje – Podrazumeva završen ciklus razvoja, testiranja i dokumentovanja i raspoloživost verzije za distribuciju.
- 5.18. Intervjuisanje – Podrazumeva dogovor između Naručioca i Isporučioca o terminu instalacije nove verzije.

Vanredna verzija

- 5.19. Ukoliko Zahtevi Naručioca za razvojem i izmenama proizvoda (sistema) ne ulaze u plan Redovne verzije, a zbog prioriteta i specifičnih uslova Naručioca, Naručilac ima pravo zahtevati vanredni razvoj i formiranje Vanredne verzije sistema sa specifičnim sadržajem po njegovom Zahtevu. Realizacija i formiranje Vanredne verzije ide na trošak Naručioca.

- 5.20. Odluku o izdavanju vanredne verzije Aplikativnog sistema donosi Izvršilac.
- 5.21. U slučaju izdavanja Vanredne verzije iz prethodnog stava, Isporučilac se obavezuje da Naručiocu priloži kalkulaciju i troškovnik izdavanja verzije, pre početka realizacije. Realizacija Vanredne verzije se izvršava isključivo po Zahtevu Naručioca koji prihvata unapred definisani trošak izdavanja verzije.

Implementacija verzije

- 5.22. Implementacija verzije podrazumeva proces instalacije i konfiguracije Aplikativnog sistema kod Naručioca.
- 5.23. Implementacija se može vršiti na verifikacionu opremu i produkcionu opremu. Nivo implementacije definišu ugovorne strane.

IV) NAČINI PRUŽANJA USLUGA

6. TIPOVI ZAHTEVA

- 6.1. Matrica nivoa usluga održavanja i tipova Zahteva data je u poglavlju 5. SLA dela ovog Ugovora.
- 6.2. Značenje kolona iz matrice nivoa usluga održavanja i tipova Zahteva:
- Tip Zahteva – U skladu sa osobinama zahteva Isporučilac definiše tip Zahteva.
 - Ulazi u fond kupljenih sati za održavanje – U zavisnosti od tipa evidentiranog Zahteva određuje se da li sati ulaze ili ne ulaze u fond kupljenih sati.
 - Obavezna potvrda procenjenog vremena – Izvršilac dostavlja procenu potrebnog vremena za realizaciju. Ukoliko Naručilac pristane da se Zahtev realizuje potrebno je da dostavi pisanu potvrdu (putem asw:portala kroz Zapis na Zahtevu ili putem e-maila) da prihvata navedeno vreme i da odobrava da se Zahtev realizuje. Ukoliko Naručilac ne potvrdi procenjeno vreme, vreme utrošeno na analizu Zahteva i izradu funkcionalne specifikacije se obračunava na trošak Naručioca. Vreme potrebno za izradu funkcionalne specifikacije Izvršilac definiše pre izrade specifikacije.
 - Nivo ASW usluge – U zavisnosti od kompleksnosti evidentiranog Zahteva razlikuje se i nivo usluge, odnosno vreme odziva i vreme realizacije. Nivo usluga održavanja i vremena odziva data je poglavlju 4. SLA dela Ugovora.

7. EVIDENTIRANJE ZAHTEVA

- 7.1. Tipovi Zahteva koje podnosi Naručilac i njihove osobine dati su u poglavlju 5. SLA dela ovog Ugovora.
- 7.2. Prijavljivanje zastoja ili uočenih grešaka u izvršavanju Informacionog sistema vrši ovlašćeni predstavnik Naručioca kao Zahtev za uslugu (intervenciju) kroz vidove komunikacije opisane u poglavlju 7. SLA dela Ugovora.
- 7.3. Proces prijave Zahteva i intervencije na Zahtev korisnika opisan je dokumentom Protokol o pružanju korisničke podrške koji se prilaže uz ovaj Ugovor.

- 7.4. *Naručilac je u obavezi da u roku od 15 dana od prijema obaveštenja o završetku aktivnosti prema Zahtevu, pismeno potvrdi da su aktivnosti završene. Potvrda uspešnog završetka svih aktivnosti prema Zahtevu podrazumeva prihvatanje rezultata i utrošenog vremena. U navedenom roku od 15 dana, Izvršilac obaveštava Naručioca email-om o statusu Zahteva nakon 7, 12 i 14 dana. Istekom 15-og dana Zahtev se automatski zatvara i Naručilac nema pravo naknadne reklamacije već samo mogućnost postavljanja novog Zahteva.*

8. RASPOLOŽIVOST SERVISA

U okviru radnog vremena

- 8.1. *Izvršilac za Aplikativne sisteme (proizvode) pruža usluge prema vremenima datim u poglavlju 7. SLA dela Ugovora.*
- 8.2. *Izvršilac Zahteve za intervencijama u okviru prethodno definisanog vremena ne prima u dane državnih praznika Republike Srbije.*

Dežurstvo (korišćenje resursa van radnog vremena)

- 8.3. *Dežurstvo obuhvata rešavanje Zahteva korisničke podrške sa stepenom ugroženosti Kritičan ili Visok koji spadaju u grupu Korektivno održavanje, pri čemu ako Zahtevi zbog svoje složenosti zahtevaju angažovanje razvojnih timova ostaju na čekanju do prvog radnog dana.*
- 8.4. *Za Zahteve evidentirane nakon 16h čiji stepen ugroženosti ne spada ni u jednu kategoriju iz prethodnog stava, njihovoj analizi i realizaciji se pristupa u narednom radnom danu.*
- 8.5. *Zahtevi korisničke podrške za održavanjem u vremenu dežurstva primaju/evidentiraju se isključivo od ovlašćenog predstavnika Naručioca na brojeve telefona definisane u poglavlju 7. SLA dela Ugovora.*

Van radnog vremena (unapred zahtevane i definisane aktivnosti)

- 8.6. *Naručilac ima mogućnost angažovanja resursa Izvršioca van radnog vremena za unapred definisane aktivnosti. Za taj period rezervacije resursa komercijalni uslovi se posebno definišu.*
- 8.7. *Naručilac je u obavezi da Isporučiocu najavi potrebu za takvom uslugom najmanje sedam dana pre početka usluge.*
- 8.8. *Izvršilac pruža usluge održavanja van radnog vremena prema vremenima datim u poglavlju 7. SLA dela Ugovora.*

9. EVIDENTIRANJE I OBRAČUN SATI ZA ODRŽAVANJE

- 9.1. *Naručilac na osnovu količine raspoloživih inženjer sati definisanih ovim Ugovorom, poglavlje 3. SLA dela ovog Ugovora, stiče pravo da iste utroši na usluge održavanja koje pruža Izvršilac.*
- 9.2. *Na svakom Zahtevu za realizaciju usluge zaposleni Izvršioca :*
- definiše tip Zahteva (poglavlje 5. SLA dela Ugovora)*
 - evidentira početak vremena realizacije i trajanje realizacije Zahteva*
 - Zapisima definiše uzrok problema i opisuje rešenje*

- 9.3. Vreme koje je utrošeno na realizaciji evidentiranog Zahteva oduzima se od ugovorenog broja sati za održavanje (prema definicijama u poglavlju 5. SLA dela Ugovora).
- 9.4. Način obračuna sati u zavisnosti od vremena realizacije Zahteva definisan je u poglavlju 8. SLA dela ovog Ugovora i zavisi od toga da li je Zahtev rešavan:
- U okviru radnog vremena
 - Van radnog vremena
- 9.5. Obračun sati utrošenih za usluge održavanja vrši se u obračunskom periodu definisanom u poglavlju 3. SLA dela Ugovora, bez prava prenosa na sledeći obračunski period.

V) OPŠTE ODREDBE

10. OBAVEZE IZVRŠIOCA

Izvršilac preuzima obaveze da:

- 10.1. Pruža usluge održavanja Informacionog sistema prema odredbama ovog Ugovora.
- 10.2. Odredi osobu koja će biti koordinator i rukovodilac projekta od strane Izvršioca i o tome zvanično obavesti predstavnike Naručioca, poglavlje 1. SLA dela Ugovora.
- 10.3. Zahtev realizuje, ukoliko je moguće, sledećim putem:
- konsultacijama i davanjem uputstava ovlašćenoj osobi Naručioca ili
 - direktnim uključenjem u sistem Naručioca korišćenjem raspoloživih komunikacionih kanala.
- 10.4. Ukoliko je u pitanju zastoj Informacionog sistema koji nije moguće otkloniti na jedan od navedenih načina iz prethodnog stava, pošalje inženjera odgovarajuće specijalizacije na lice mesta najkasnije prvog narednog radnog dana.
- 10.5. Zastoj otkloni najkasnije u roku od 5 radna dana, a ukoliko se zastoj ne otkloni u navedenom roku, nadležni rukovodilac projekta sa strane Izvršioca će zajednički sa ovlašćenim predstavnikom Naručioca sačiniti plan, u pisanoj formi, neophodnih daljih aktivnosti.
- 10.6. Usluge održavanja iz ovog Ugovora izvršava samo na bazi zvaničnih prijava o greškama i zastojima od strane ovlašćenih predstavnika Naručioca.
- 10.7. U slučaju Zahteva za novim funkcionalnostima u okvirima definisanim ovim Ugovorom, Zahtev se analizira i realizuje u skladu sa pravilima definisanim u poglavlju 4. SLA dela ovog Ugovora. Izvršilac zadržava pravo da na osnovu složenosti Zahteva odluči da li se Zahtev može realizovati u tekućoj Verziji kod Naručioca ili ulazi u plan naredne Redovne verzije.
- 10.8. Implementaciju novih verzija vrši na testno-razvojnoj opremi i preda na verifikaciju osobi koja je ovlašćeni predstavnik Naručioca.
- 10.9. Obezbedi da se inženjeri Izvršioca pridržavaju dokumenata i procedura kojim se opisuju postupci vezani za aktivnosti održavanja Informacionog sistema, a koje su definisane članom 6. ovog Ugovora.

- 10.10. Pored navedenih obaveza, Izvršilac se posebno obavezuje da u slučaju Zahteva Naručioca za intervencijama ili razvojem koji nisu predmet ovog Ugovora, razmotri i u razumnom roku, pošalje ponudu za dodatni razvoj na osnovu pismenog i obrazloženog Zahteva Naručioca.
- 10.11. Cena dodatnog razvoja mora biti usklađena sa predviđenim obimom posla i po cenama iz trenutno aktuelnog cenovnika Izvršioca.
- 10.12. Godišnje razvije jednu novu redovnu verziju sistema (proizvoda) za koje Izvršilac izdaje verzije (dati su u poglavlju 6. SLA dela Ugovora) i o tome obavesti Naručioca.
- 10.13. Na ostale proizvode koje čine Informacioni sistem obaveza izdavanja novih verzija nije primenjiva.
- 10.14. Obaveza Izvršioca je da Naručioca dokumentom obavesti o sadržaju i raspoloživosti za distribuciju, nove verzije Aplikativnih sistema.
- 10.15. Izvršilac preuzima obavezu da Naručiocu obezbedi uvid da prati utrošeno vreme iz člana 9. ovog Ugovora.
- 10.16. Izvršilac preuzima obavezu da blagovremeno obavesti Naručioca o isticanju ovog Ugovora o održavanju.
- 10.17. Ukoliko Izvršilac nije u mogućnosti da u roku, definisanom u poglavlju 4. SLA dela ovog Ugovora, se odazove na evidentirani Zahtev, Izvršilac je u obavezi da obavesti o tome Naručioca i definiše predlog rešenja u zavisnosti od hitnosti, kompleksnosti Zahteva i raspoloživih resursa Izvršioca.

11. OBAVEZE NARUČIOCA

Naručilac preuzima obaveze da:

- 11.1. Odredi osobu koja će biti koordinator i rukovodilac projekta od strane Naručioca i o tome zvanično obavesti predstavnike Izvršioca, poglavlje 1. SLA dela Ugovora.
- 11.2. Pismenim putem obavesti Izvršioca o svim ovlašćenim osobama Naručioca koje mogu da koriste usluge održavanja obuhvaćene ovim Ugovorom, poglavlje 1. SLA dela Ugovora.
- 11.3. Obezbedi stabilne uslove za rad računarske opreme koji podrazumevaju:
- blagovremenu nabavku, instalaciju i kvalitetnu podršku za nove verzije sistemskog softvera na kome je Informacioni sistem realizovan, ukoliko želi isporuku nove verzije Aplikativnog sistema koji zahteva novi sistemski softver.
 - stabilno napajanje električnom energijom propisanih vrednosti;
 - odgovarajuću temperaturu i vlažnost vazduha u prostorijama u kojima rade računari;
 - Zaštitu od elektro-magnetnih smetnji;
 - Dovoljno prostora za nesmetanu ventilaciju;
 - Fizičku zaštitu od oštećenja ili neovlašćenog pristupa.
 - Navedeni parametri treba da budu u okviru graničnih vrednosti koje specificira proizvođač računarske opreme.

- Blagovremeno izvršavanje procedura za arhiviranje i bezbednost podataka.
 - Komunikacione uslove za intervenciju putem VPN-a.
- 11.4. Ovlašćene osobe strogo poštuju Protokol o pružanju korisničke podrške kojim se opisuju postupci vezani za prijavu i realizaciju Zahteva prema ovom Ugovoru.
 - 11.5. Obezbedi verifikacionu opremu na kome bi se odvijale sve servisne intervencije, testiranje, verifikacija i vršila primopredaja novih verzija Aplikativnog sistema, bez opasnosti da se naruši redovan radni ambijent.
 - 11.6. Omogući potpun i nesmetan pristup specijaliste Izvršioca produkcioni opremi u toku redovnog radnog vremena (po potrebi i izvan radnog vremena) kako bi bili u mogućnosti da izvrše obaveze definisane ovim Ugovorom.
 - 11.7. Da Izvršiocu blagovremeno dostavi Zahtev za promenama funkcionalnosti sistema, a koje su posledica promene zakonskih propisa relevantnih za rad Naručioca sa jasnim i preciznim opisom.
 - 11.8. Blagovremeno ispunjava finansijske obaveze definisane ovim Ugovorom.

12. VAŽNOST I RASKID UGOVORA

- 12.1. Ugovor stupa na snagu dana, definisanom u članu 21.
- 12.2. Ugovor se zaključuje na određeni vremenski period definisan u članu 21.
- 12.3. Ugovor automatski ostaje na snazi posle isteka roka definisanog u članu 21. s tim da se Ugovor može izmeniti u toku važnosti, u vidu ažuriranja osnovice definisane u poglavlju 3. SLA dela ovog Ugovora u slučaju da dođe do:
 - Povećanja broja korisničkih licenci gde se na svaka 3 meseca radi usaglašavanje broja aktivnih korisničkih licenci;
 - Povećanja vrednosti proizvoda odmah po isporuci dodatnih funkcionalnosti zahtevanih od strane korisnika;
 - Poremećaja i radikalnih promena cena relevantnih informacionih tehnologija;
 - Proširenja ili smanjenja ugovornih obaveza i obima usluga koja će biti definisana u pisanom obliku i potpisana od strane ovlašćenih predstavnika ugovornih strana;
 - Nastanka novih troškova koji objektivno nisu mogli biti sagledani u momentu zaključenja Ugovora.
- 12.4. Ovaj Ugovor može biti raskinut pre i nakon isteka 1 (jedne) godine od dana zaključenja, i to na osnovu sporazuma ugovornih strana ili na osnovu jednostranog obaveštenja o raskidu koji jedna ugovorna strana uputi drugoj, uz poštovanje otkaznog roka od 60 (šezdeset) dana od dana prijema obaveštenja o raskidu.
- 12.5. Svaka ugovorna strana može da raskine ovaj Ugovor slanjem pisanog obaveštenja drugoj Strani ukoliko se dogodi jedan od sledećih slučajeva:
 - Ako druga Strana načini bitnu povredu ovog Ugovora i po prijemu pisanog obaveštenja u kome se navodi propust i/ili povreda Ugovora propusti da ispravi takvu povredu u roku od 30 dana ili u bilo kojem dužem

vremenskom periodu navedenom u tom obaveštenju. Vremenski rok dat za ispravljanje povrede mora da bude razuman uzimajući u obzir sve relevantne okolnosti;

- Ukoliko se protiv druge Strane pokrene postupak likvidacije ili Strana postane nesposobna za plaćanje i ako takav postupak ne bude obustavljen u roku od 90 (devedeset) dana od datuma pokretanja postupka;
- U slučaju Više sile, u skladu sa odredbama ovog Ugovora.

13. OGRANIČENJE ODGOVORNOSTI

- 13.1. Ugovorne strane nisu odgovorne za bilo kakvu direktnu i/ili indirektnu, odnosno posledičnu štetu ili gubitak profita koji bi mogli da proisteknu iz korišćenja Informacionog sistema ili usluga koje su predmet ovog Ugovora.
- 13.2. Obaveze Izvršioca po ovom Ugovoru i bilo kakva odgovornost prestaju da važe ukoliko je:
- Neoperativnost sistema uzrokovana nestručnim i nepravilnim rukovanjem suprotno uputstvima Izvršioca;
 - Naručilac izvršio bilo kakvu izmenu Informacionog sistema i/ili sistemskog softvera ili dozvolio da treća strana vrši bilo kakve izmene Informacionog sistema ili sistemskog softvera;
 - Naručilac dozvolio povezivanje Informacionog sistema, koji je predmet ovog Ugovora, sa nekom drugom aplikacijom ili podsistemom bez predhodno izvršene stručne konsultacije sa ovlašćenim predstavnikom Izvršioca i njegove potvrde da takva aktivnost neće uticati na funkcionalnost i performanse sistema.
- 13.3. Obaveze Izvršioca po ovom Ugovoru prestaju da važe u slučaju nastupanja više sile u skladu sa odredbama ovog Ugovora.

14. CENA I NAČIN PLAĆANJA

- 14.1. Značenje paketa održavanja priloženo je u poglavlju 2. SLA dela Ugovora.
- 14.2. Izvršilac je izabrao paket održavanja naveden u poglavlju 3. SLA dela Ugovora.
- 14.3. Osnovicu za održavanje čini iznos naveden u poglavlju 3. SLA dela Ugovora.
- 14.4. Godišnja nadoknada za održavanje Informacionog sistema čini iznos naveden poglavlju 3. SLA dela Ugovora.
- 14.5. Naručilac je obavezan da naknadu za usluge Izvršioca izmiruje na mesečnom nivou u iznosu definisanom u poglavlju 3. SLA dela Ugovora.
- 14.6. Naručioци čije je sedište izvan Republike Srbije plaćanje vrše u Evrima.
- 14.7. Plaćanje se vrši sa početkom primene Ugovora o održavanju. Naručilac je obavezan da plaćanje vrši redovno u ugovorenom roku.
- 14.8. U iznos održavanja iz člana 14.4. a prema izabranom paketu usluga uračunat je iznos sati naveden određen u poglavlju 3. SLA dela Ugovora.

- 14.9. Intervencije i usluge održavanja nakon utrošenih sati definisanih u prethodnom stavu ovog Ugovora se posebno obračunavaju i naplaćuju po ceni prekoračenog sata navedenom u poglavlju 3. SLA dela Ugovora.
- 14.10. Intervencije koje nisu obuhvaćene ovim Ugovorom su predmet posebnog ugovaranja.
- 14.11. Naručilac može preko korisničkog portala videti sve promene statusa postavljenih zahteva uključujući opise svih aktivnosti sa utrošenim vremenom kao i konačno zatvaranja zahteva sa ukupnim utrošenim vremenom.
- 14.12. Eventualne primedbe na tok realizacije zahteva i utroška vremena Naručilac može da postavlja sve do konačnog zatvaranja naloga prema tački 7.4 ovog Ugovora. Nakon toga se utrošeno vreme, koja pada na teret Naručioca, odbija od kvartalne kvote sati.
- 14.13. Naručilac u svakom trenutku ima mogućnost uvida u sumu raspoloživih sati za konkretni kvartal. Ova informacija kao i sve druge informacije se mogu dobiti preko korisničkog portala.
- 14.14. Ukoliko Izvršilac interveniše u slučajevima opisanim u članu 13.2. tada se Naručilac obavezuje da posebno nadoknadi sve tako nastale troškove intervencije, putovanja i boravka. Finansijski elementi ovakve usluge su predmet posebnog ugovaranja i obračunavaće se prema važećem cenovniku.

15. PENALI I PRAVA ZA SLUČAJ NE ISPUNJAVANJA OBAVEZA

- 15.1. Ukoliko Izvršilac ne ispunjava preuzete obaveze kako je definisano ovim Ugovorom, Naručilac stiče pravo da obračuna penale za svaki dan zakašnjenja u iznosu 0.1% cene za obračunski period. Ukupan iznos obračunatih penala ne može preći 5% cene godišnjeg održavanja.
- 15.2. Ukoliko Naručilac ne izvršava blagovremeno obaveze plaćanja ugovorene naknade iz člana 14.4. ovog Ugovora, Izvršilac će ga obavestiti o nastalom kašnjenju i pozvati da iste izmiri u primerenom roku.
- 15.3. Ukoliko Naručilac 2 meseca u kontinuitetu ne izvršava svoje obaveze plaćanja, Izvršilac će realizovati samo Zahteve tipa Kritičan, a ostale Zahteve sa smanjenim prioritetom i vreme početka njihovog rešavanja nije zagarantovano.
- 15.4. Ukoliko Naručilac 3 meseca u kontinuitetu ne izvršava svoje obaveze plaćanja, Izvršilac će u skladu sa čl. 122 Zakona o obligacionim odnosima suspendovati svako pružanje usluga i u tom slučaju Izvršilac može pokrenuti postupak za prinudnu naplatu duga.
- 15.5. Redovno postupanje po odredbama ovog Ugovora će se nastaviti nakon što Naručilac izmiri sve dospele obaveze prema Izvršiocu.

Neizmirene obaveze

- 15.6. Ukoliko Naručilac ima neizmirene obaveze prema odredbama u članu 14. ovog Ugovora Izvršilac ima pravo da Zahteve Naručioca rešava prema načinu definisanom u poglavlju 9. SLA dela Ugovora.

16. VIŠA SILA

- 16.1. U slučaju nastupanja okolnosti više sile koje ometaju ili onemogućavaju izvršenje obaveza iz ovog Ugovora, obaveze ugovornih strana miruju za vreme dok viša sila traje i nijedna ugovorna strana nema pravo na bilo kakvu naknadu zbog neizvršavanja obaveze druge strane po ovom osnovu.
- 16.2. Viša sila podrazumeva ekstremne i vanredne događaje koji se nisu mogli predvideti, koji su se dogodili bez volje i uticaja ugovornih strana i koji nisu mogli biti sprečeni od strane pogođene višom silom.
- 16.3. Višom silom se mogu smatrati događaji, ali ne isključivo, kao što su poplave, zemljotresi i požari koji su u direktnoj vezi sa izvršenjem ugovornih obaveza, opšta mobilizacija, rat, generalni štrajk, akt vlade i dr. Nedostatak repromaterijala i radne snage neće se smatrati višom silom.
- 16.4. Ugovorna strana pogođena višom silom dužna je da pismenim putem odmah obavesti drugu ugovornu stranu o nastanku ili prestanku više sile.
- 16.5. Ukoliko okolnosti Više sile traju duže od 3 meseca, svaka od Strana će imati pravo da raskine ovaj Ugovor.

17. VLASNIŠTVO

- 17.1. Sva autorska prava i srodna prava intelektualne svojine u vezi sa Informacionim sistemom isporučenim po Ugovoru br. **377/2014-2600** su isključivo vlasništvo Izvršioca.
- 17.2. Naručilac je po Ugovoru br. **377/2014-2600** stekao neekskluzivno i neprenosivo pravo korišćenja softverskih proizvoda iz čl. 2 ovog Ugovora bez vremenskog ograničenja. Istim Ugovorom je definisan broj korisničkih licenci. Ukoliko Naručilac ima potrebu za povećanjem broja korisničkih licenci Isporučilac će aktivirati traženi broj licenci i ispostaviti račun za naplatu istih.
- 17.3. Davanje ekskluzivnih prava Naručiocu ili trećoj strani na neki od isporučenih proizvoda ili rešenja će biti predmet posebnog ugovaranja.

18. POVERLJIVE INFORMACIJE

- 18.1. Izraz "Poverljive informacije" podrazumeva bilo koje informacije, u vidu Zapisa ili usmeno izrečene, koje jedna Strana otkriva drugoj Strani u vezi sa ovim Ugovorom, kao što su informacije ili podaci koji se odnose na proizvode bilo koje Strane ili njeno poslovanje i sve planirane Zahteve u pogledu proizvodnje, podrške ili usluga, koje su Strane razmenile po ovom Ugovoru, koje su jasno i uočljivo navedene ili označene na odgovarajući način (tj. legendom ili na drugi način) kao "poverljive ili zaštićene" u vreme otkrivanja informacija ili podataka.
- 18.2. Nijedna Strana neće, bez pisanog pristanka druge Strane, otkriti trećoj strani bilo koju poverljivu informaciju koju joj je druga Strana dostavila po ovom Ugovoru.

- 18.3. Strana koja prima takve poverljive informacije pristaje da ih tretira kao strogo poverljive i neće ih otkriti, direktno ili indirektno, bilo kom drugom licu, preduzeću, korporaciji, udruženju ili subjektu u bilo koje svrhe i neće koristiti ili umnožavati takve poverljive informacije osim za razloge u ovom Ugovoru.
- 18.4. Takve poverljive informacije mogu se otkriti u cilju izvršenja ovog Ugovora samo onim zaposlenima kod Strane koja prima informacije, a kojima je opravdano potreban pristup takvim informacijama i koji imaju obavezu čuvanja tajnosti prema Strani koja prima informacije i samo dok je to potrebno da se to izvršenje obavi.
- 18.5. Obaveze Strana koje se ovde odnose na poverljivost se međutim neće odnositi na bilo koji deo Poverljivih informacija koje:
- su bile poznate Strani koja prima informacije pre nego što ih je primila od druge Strane (i dokumentovano je kod Strane koja prima informacije);
 - su već bile iznete u javnost ili su postale opšte poznate (ali ne usled propusta Strane koja prima informacije);
 - je treća strana dostavila Strani koja prima informacije za koje ona u dobroj veri smatra da je slobodna da izvrši otkrivanje i bez bilo kog ograničenja;
 - su sopstvene poverljive informacije Strane koja otkriva informacije koje je ta Strana otkrila trećoj strani uopšteno, bez ograničenja na otkrivanje, a koje su nezavisno razvijene od Strane koje prima informacije bez korišćenja bilo koje poverljive informacije koje je dobila od Strane koja otkriva informacije.
- 18.6. Obaveza poverljivosti navedena u ovom članu ostaće na snazi u periodu od 5 (pet) godina nakon isteka i raskida ovog Ugovora.

19. MERODAVNO PRAVO, TUMAČENJA I REŠAVANJE SPOROVA

- 19.1. Za tumačenje ugovornih odredbi i za sve što nije regulisano odredbama ovog Ugovora, primeniće se odgovarajući pozitivno-pravni propisi Republike Srbije.
- 19.2. Ugovorne strane su saglasne da ukoliko nastane bilo kakav nesporazum ili spor u vezi sa tumačenjem, primenom ili realizacijom bilo koje odredbe po ovom Ugovoru u celosti da koriste svoje najbolje napore za rešenje takvog nesporazuma ili spora na miran način u skladu sa dobrim poslovnim običajima.
- 19.3. Ukoliko spor nije moguće rešiti na način predviđen u prethodnom stavu ovog člana, ugovorne strane su saglasne da je za rešavanje takvih sporova nadležan Privredni sud u Beogradu.

20. USTUPANJE UGOVORA I PRAVA I OBAVEZA IZ UGOVORA

- 20.1. Nijedna Ugovorna strana nema pravo da ovaj Ugovor ili neko od svojih prava i obaveza iz ovog Ugovora ustupi, proda, ni prenese trećem licu bez prethodne pisane saglasnosti druge Ugovorne strane, koja neće nerazumno biti uskraćena.

21. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

21.1. Sva obaveštavanja između ugovornih strana na osnovu ovog Ugovora moraju da budu u pisanoj formi, a mogu da budu dostavljena putem e-mail servisa, putem telefaksa na broj utvrđen u nastavku, ili kurirskom dostavom vrata-do vrata, i adresirana na sledeća lica i adrese:

Za Izvršioca:

ASW Inženjering d.o.o.
Takovska 45a
11000 Beograd
Telefon: +381 11 207 14 00
E-mail: office@asw.eu

Za Naručioca:

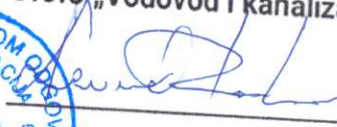
D.O.O. „Vodovod i kanalizacija - Cetinje“
Obilića poljana bb
81250 Cetinje
Telefon: +382 41 231 221
E-mail: vikctdirektor@t-com.me

- 21.2. Ugovor je sačinjen u 4 (četiri) istovetna primerka od kojih svakoj Ugovornoj strani pripada po 2 (dva) primerka.
- 21.3. Ugovor stupa na snagu sa danom potpisivanja od strane ovlašćenih predstavnika obe Ugovorne strane i primenjivaće se od **12.05.2025. godine**.
- 21.4. Ovaj Ugovor se zaključuje na određeni vremenski period i traje do **11.05.2026.**

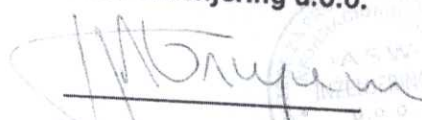
U Beogradu dana 12.05.2025. godine i potpisan od ovlašćenih predstavnika Ugovornih strana:

D.O.O. „Vodovod i kanalizacija - Cetinje“




Radovan Krunic, Izvršni direktor

ASW Inženjering d.o.o.


Nemanja Avlijaš, Direktor



Ugovor broj: 297/2025-4006

DRUŠTVO SA OGRANIČENOM ODGOVORNOSTI
"VODOVOD I KANALIZACIJA - CETINJE"

Broj 1242/1

Cetinje, 12/05 2025 god.

Service level agreement (SLA)

SADRŽAJ:

1. Koordinatorski tim	2
2. Paketi usluga održavanja	2
3. Ugovoreni uslovi	3
4. Nivo usluge po vrstama usluga	4
5. Tipovi zahteva	5
6. Verzije proizvoda i sistema	6
Aplikativni sistemi za koje Izvršilac izdaje verzije	6
7. Raspoloživost servisa	6
8. Model obračunavanja utrošenih sati u zavisnosti od vremena intervencije	7
9. Nivo usluga u slučaju neizmirivanja obaveza naručioca	8

1.KOORDINATORSKI TIM

Kontakt osoba - kompanija ASW Inženjering d.o.o.				
Ime i prezime	Funkcija	Telefon	Email	
Kristina Stančić	AM	+381 11 2071 467	kristina.stancic@asw.eu	
Kosana Protić	PM	+381 65 2071 431	kosana.protic@asw.eu	
Kontakt osoba - kompanija D.O.O Vodovod i kanalizacija - Cetinje				
Ime i prezime	Funkcija	Telefon	Email	Pristup asw:portalu
Milica Krstićević		+382 67 546 800	milica.krsticevic@vikct.me	

2.PAKETI USLUGA ODRŽAVANJA

Paketi za održavanje:	Godišnje održavanje procentualno u odnosu na osnovicu	Rezervisane usluge procentualno u odnosu na osnovicu	Broj sati za održavanje:	Postignuta cena sata	Cena sata (nakon utrošenih sati za održavanje):
Gold	12%	18%	●●●	●○○	●○○
Silver	12%	13%	●●○	●●○	●●○
Bronz	12%	8%	●○○	●●●	●●●

Oznake su prikazane informativno da bi se stekao uvid u razlikama u paketima održavanja:

- - Visok
- - Srednji
- - Nizak

Ugovor broj: 297/2025-4006

3.UGOVORENI USLOVI

OSNOVICA ODRŽAVANJA			
Licence/Proizvodi	Broj licenci	Cena (EUR)	Ukupna cena (EUR)
asw:dominus	15	5.625,00	5.625,00
asw:dominus licence		600,00	9.000,00
asw:utilitas		30.000,00	30.000,00
asw:sapiens		7.500,00	7.500,00
asw:libris			
asw:officius		5.625,00	5.625,00
asw:portal			
asw:supervisor			
Osnovica:			57.750,00
NAKNADA ZA ASW USLUGE		GODIŠNJE (EUR)	MESEČNO (EUR)
Ukupna naknadna za ASW usluge na osnovu		11.664,00	972,00
ASW USLUGE:			
Usluge održavanja - Paket Bronz			
Održavanje		11.664,00	972,00
RASPOLOŽIVO NARUČIOCU SATI		GODIŠNJE (inž/h)	KVARTALNO (inž/h)
Raspoloživo sati za održavanje		64,84	16,20

Obračunski period za utrošeno vreme na održavanju je: 3 meseca

Cena sata po izabranom paketu iznosi: 55,00 EUR

4.NIVO USLUGE PO VRSTAMA USLUGA

Stepen ugroženosti	Korektivno održavanje	Konsultantske usluge	Instalacija nove verzije	Razvoj novih funkcionalnosti
	Vreme odziva* (početak intervencije)	Vreme odziva	Vreme odziva	Vreme odziva
Kritičan	1h	/	/	/
Visok	3h	/	/	/
Srednji	2d	/	/	/
Nizak ili nema uticaja	5d	5d	15d	10d
Realizuje	Korisnička i HW pordška	Konsultanti	Konsultanti	Razvoj

Vreme realizacije zahteva usaglašava se sa Naručiocem na samom zahtevu.

*Završetak intervencije zavisi od složenosti problema i ne može se unapred definisati.

5. TIPOVI ZAHTEVA

Tip zahteva	Ulazi u fond kupljenih sati za održavanje	Obavezna potvrda procenjenog vremena	Nivo ASW usluge
DOC - Izrada korisničke dokumentacije	Da	/	Konsultantske usl.
DOC - Izrada tehničke dokumentacije	Da	/	Konsultantske usl.
DOC - Nepotpuna dokumentacija	Ne	/	Korektivno odr.
HD - Greška u podešavanju	Ne	Ne	Korektivno odr.
HD - Greška u sistemskom softveru	Da	Ne	Korektivno odr.
HD - Podešavanje	Da	Ne	Korektivno odr., Konsultantske usl.
HD - Konsultacija	Da	Ne	Korektivno odr., Konsultantske usl.
HD - Korisnička greška	Da	Ne	Korektivno odr.
HD - Neispravnost hardvera	Da	Ne	Korektivno odr.
HD - Sugestija	Ne	Ne	Korektivno odr.
HD - Priprema podataka po zahtevu	Da	Da	Konsultantske usl.
HD - Žalba na brzinu sistema	Ne	Ne	Korektivno odr.
RAZ - Greška u funkcionalnoj specifikaciji	Ne	Ne	Korektivno odr.
RAZ - Greška u programu	Ne	Ne	Razvoj
RAZ - Nova funkcionalnost	Da	Da	Razvoj
RAZ - Nova funkcionalnost (zakonska promena)	Ne	Ne	Razvoj
IMP - Konfigurisanje HW i SW	Da	Da	Konsultantske usl.
IMP - Preuzimanje podataka	Da	Da	Konsultantske usl.
IMP - Obuka korisnika	Da	Da	Konsultantske usl.
IMP - PS i razdvajanje godina	Da	Da	Konsultantske usl.
Ver - Instalacija nove verzije	Da	Da	Instalacija nove verzije

6. VERZIJE PROIZVODA I SISTEMA

Verzija	Razvoj po sprintevima	Pakovanje verzije	Intervjuisanje Testiranje	Instalacija Beta tester	Distribucija verzije
Aprilska	Od 25.09. do 10.03.	Od 10.03.do 12.03.	15.03.-10.04.	Do 25.04.	Od 01.05.

Termini izdavanja redovne verzije i intervjuisanja

APLIKATIVNI SISTEMI ZA KOJE IZVRŠILAC IZDAJE VERZIJE

1. asw:dominus

7.RASPOLOŽIVOST SERVISA

ASW Inženjering pruža usluge održavanja i podrške u okviru redovnog radnog vremena radnim danima: pon-petak od 8:30h do 16:30h.

Pored redovnog radnog vremena postoje i dežurstva van radnog vremena prema tabelama u nastavku.

asw:dominus (centralni sistem)		
Intervencija	Vreme (h)	Vreme održavanja
Radni dan	08:30 – 16:30	Radno vreme
Subota i praznici	08:30 – 16:30	Van radnog vremena/dežurstva

- asw:portal - Preporuka je da se podnošenje zahteva vrši preko portala (tačka 1 SLA).
- e-mail - Podnošenje zahteva preko e-maila. Zahtev se upućuje na različite e-mail adrese zavisno od dela sistema na koji se odnosi.

Za zahteve evidentirane nakon 16h, njihovoj analizi i realizaciji se pristupa u narednom radnom danu.

Ugovor broj: 297/2025-4006

Servis je u radno vreme dostupan putem sledećih vidova komunikacije:

- asw:portal - Preporuka je da se podnošenje zahteva vrši preko portala (tačka 1 SLA).
- e-mail - Podnošenje zahteva preko e-maila. Zahtev se upućuje na e-mail adresu support@asw.eu
- telefon - Podnošenje zahteva telefonom koristiti samo u hitnim slučajevima.

Servis je van radnog vremena dostupan samo putem telefona za hitne slučajeve:

- za asw:dominus na broj 065/2071-407,
- za sistemski hardware i software 065/2071-418

8. MODEL OBRAČUNAVANJA UTROŠENIH SATI U ZAVISNOSTI OD VREMENA INTERVENCIJE

(x – predstavlja vreme u satima (h) potrebno za realizaciju)

Intervencija	Vreme	Obračun sata	Vreme održavanja
Radni dan	08:30 - 16:30	$x \cdot 1$	Radno vreme
	16:30 - 20:00	$x \cdot 1,5$	
Subota	08:30 - 16:30	$x \cdot 1,5$	Van radnog vremena/dežurstva
	16:30 - 20:00	$x \cdot 2,5$	
Nedelja i praznici	08:30 - 15:00	$x \cdot 2,5$	

9.NIVO USLUGA U SLUČAJU NEIZMIRIVANJA OBAVEZA NARUČIOCA

Uzrok	Simbol	Način rešavanja zahteva
Naručilac ne izmiruje obaveze u kontinuitetu od 2 do 3 meseca		Izvršilac obrađuje samo usluge tipa: Kritičan. Ostale vrste usluga, 2 dana nakon podnošenja zahteva i nije zagarantovano da će se zahtev rešiti.
Naručilac ne izmiruje obaveze u kontinuitetu preko 3 meseca		Izvršilac suspenduje pružanje usluge.

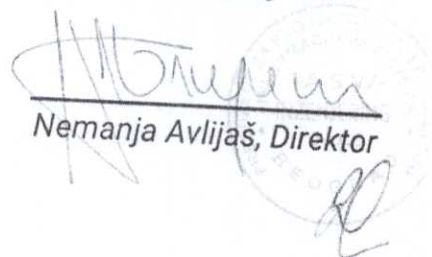
U Beogradu dana 12.05.2025. godine i potpisan od ovlašćenih predstavnika
Ugovornih strana:

DOO Vodovod i Kanalizacija - Cetinje



Radovan Krunic, Izvršni direktor

ASW Inženjering d.o.o.



Nemanja Avlijaš, Direktor