

Ugovor broj: 338/2026-4006

DRUŠTVO SA OGRANIČENOM ODGOVORNOSTI
"VODOVOD I KANALIZACIJA - CETINJE"

Broj 1746
Cetinje, 02/06 2026 god.

ASW-INŽENJERING d.o.o.

Broj: 338/2026-4006

Datum: 02.06.2026.

Beograd, Takovska 45A

Service level agreement (SLA)

SADRŽAJ:

1. Koordinatorski tim	1
2. Paketi usluga održavanja	2
3. Ugovoreni uslovi	2
4. Nivo usluge po vrstama usluga	3
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	7

1.KOORDINATORSKI TIM

Kontakt osoba - kompanija ASW Inženjering d.o.o.			
Ime i prezime	Funkcija	Telefon	Email
Dragana Sprečaković	AM	+381 11 2071 435	dragana.sprecakovic@asw.eu
Kosana Protić	PM	+381 65 2071 431	kosana.protic@asw.eu
Ime i prezime	Funkcija	Telefon	Email
Milica Krstićević		+382 67 546 800	milica.krsticevic@viket.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

3.UGOVORENI USLOVI

OSNOVICA ODRŽAVANJA			
Licence/Proizvodi	Broj licenci	Cena (EUR)	Ukupna cena (EUR)
asw:dominus		5.625,00	5.625,00
asw:dominus licence	15	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		64,80	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 podrška	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	Ne	Ne	Razvoj
RAZ - Nova funkcionalnost (zakonska promena)	Da	Da	Razvoj
IMP - Konfigurisanje HW i SW	Ne	Ne	Razvoj
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 testeri	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.

Servis je u radno vreme dostupan putem sledećih vidova komunikacije:

Ugovor broj: **338/2026-4006**

- 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	$x * 1$	Radno vreme
	16:30 - 20:00	$x * 1,5$	Van radnog vremena/dežurstva
Subota	08:30 - 16:30	$x * 1,5$	
	16:30 - 20:00	$x * 2,5$	
Nedelja i praznici	08:30 - 15:00	$x * 2,5$	

9.NIVO USLUGA U SLUČAJU NEIZMIRIVANJA OBAVEZA NARUČIOCA

Ugovor broj: 338/2026-4006

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 02.06.2026. godine i potpisan od ovlašćenih predstavnika Ugovornih strana:

**DDO Vodovod i Kanalizacija - Cetinje**


Radovan Krunic, Izvršni direktor

ASW Inženjering d.o.o.



Nemanya Avlijaš, Direktor