

Asee Solutions
d.o.o. Beograd

Broj: 02-500/26

Datum: 29.06.2026

RAZVOJNA BANKA
CRNE GORE A.D. PODGORICA

Br. 05-36406-4384-26

Podgorica, 25.06.2026



Shodno Tenderskoj dokumentaciji broj 05-36406-3340-26/1 od 18.05.2026. godine, za usluge održavanje aplikacije ASEBA PUB 2000 za potrebe Razvojne banke Crne Gore AD, u skladu sa tehničkom specifikacijom iz prihvaćene ponude ponuđača evidentirane na ESJN šifra ponude 164977 od 10.06.2026 godine, a shodno odredbama člana 149 Zakona o javnim nabavkama ("Službeni list Crne Gore", br. 074/19 od 30.12.2019, 003/23 od 10.01.2023, 011/23 od 27.01.2023)

Razvojna Banka Crne Gore AD,
Sa sedištem u Bulevaru Svetog Petra Cetinjskog 126/I, koga zastupa Izvršni direktor Nikola Tripković
PIB 02217937
u daljem tekstu **Korisnik**
i

ASEE Solutions d.o.o. BEOGRAD
Sa sedištem u ul. Milutina Milankovića 19g, 11070 Beograd
koga zastupa Direktor Aleksandar Avramović i Direktor Đorđe Tasić
Matični broj: 07432461
PIB: 100389094
u daljem tekstu **Izvršilac,**

u daljem tekstu pojedinačno označeni kao **Ugovorna strana** ili zajednički **Ugovorne strane.**

Zaključuju :

Ugovor o održavanju i podršci

Ovaj ugovor o održavanju i podršci (u daljem tekstu **Ugovor**) prikazuje uslove pod kojima Izvršilac Korisniku pruža ovde opisane usluge održavanja i podrške po pitanju Softverskog rešenja koji je implementiran kod Korisnika.

1. DEFINICIJE

Ugovorne strane su saglasne da će se sledeće definicije koristiti u svrhe ovog Ugovora:

1.1. Izveštaj o primopredaji	Zvaničan dokument koji potpisuju Ovlašćeni predstavnici Ugovornih strana pri isporuci Dodatnih usluga u skladu sa Nalogom dodatnom uslugom. Obrazac ovog dokumenta nalazi se u Prilogu 5.
1.2. Dodatne usluge	Usluge koje ne pokriva Naknada za održavanje, i koje se vrše na osnovu zahteva dodatnom uslugom. Dodatne usluge mogu imati za posledicu Modifikacije.
1.3. Zahtev za dodatnim uslugama	Zahtev za dodatnim uslugama koje po ovom ugovoru Korisnik podnosi Izvršiocu. Obrazac ovog dokumenta dat je u obliku Priloga 3.
1.4. Upravljanje zahtevom za dodatnim uslugama	Upravljanje zahtevom za za dodatnim uslugama od strane Izvršioca.
1.5. Nalog zahteva za Dodatnu uslugu	Zvaničan dokument koji potpisuju ili putem e-maila potvrđuju Ovlašćeni predstavnici radi poručivanja Dodatnih usluga. Obrazac ovog dokumenta nalazi se u Prilogu 5.
1.6. Kanali komunikacije	Izvršilac će za Korisnika omogućiti sledeće kanale komunikacije kojima ga Korisnik može kontaktirati u vezi usluga koje se pružaju po ovom Ugovoru: 1) Telefon: + 381 11-2013-111

	2) e-mail:software.support@asee.io 3) Live ticketing sistem: https://support.asseco-see.com/portal/login
1.7.Poverljive informacije	Svaka informacija, dokumenta i materijali u vezi poslovnih aktivnosti bilo koje od Ugovornih strana, uključujući, između ostalog, finansijske, organizacione, tehničke i ostale informacije o poslovnim aktivnostima Ugovorne strane koje imaju komercijalnu vrednost i mogu se smatrati poverljivim, a kojima druga Ugovorna strana može da pristupi prilikom izvršenja ovog Ugovora. Ovo takođe uključuje i sadržaj ovog Ugovora.
1.8.Konfiguracija/Parametrizacija	Aktivnost koja se izvršava u vezi sa Softverskim rešenjem i/ili Interfejsima, a koja je namenjena ispunjenju funkcionalnih zahteva Korisnika. Softversko rešenje se konfiguriše korišćenjem specifičnih alati koje su obezbeđene samim Softverskim rešenjem, bez potrebe izmene izvornog koda
1.9.Sistem korisničkog servisa	Sistem Izvršioca koji se koristi za registraciju i obradu dolaznih Zahteva za uslugama.
1.10. Incident	Neplanirani prekid ili nefunkcionisanje Softverskog rešenja izazvano Problemom. Upravljanje incidentima je opisano pod Upravljanjem problemima.
1.11. Specifikacija licenci	Dokument koji opisuje komponente i elemente u okviru Softverskog rešenja koji je predmet Ugovora o licenciranju softvera. Specifikacija licenci se nalazi u prilogu 7 ovog ugovora.
1.12. Licencirani softver	Najnovija verzija Softvera Izvršioca u formi izvršnog koda i njegovi interfejsi koji se licenciraju pod uslovima definisanim u Ugovoru o licenciranju softvera i koji su opisani u Specifikaciji licenci, uključujući sve softverske proizvode koji su implementirani kod Korisnika od strane Izvršioca kao deo Softverskog rešenja, uključujući sve izmene Softverskog rešenja, i Modifikacije, kao i parametrizaciju istog koja je izvršena od strane Izvršioca za Korisnika.
1.13. Usluge održavanja i podrške	Usluge koje se vrše na osnovu ovog Ugovora.
1.14. Naknada za održavanje	Godišnja naknada za Izvršioca, što pokriva upravljanje incidentima, kao i isporuka novih verzija softvera od strane Izvršioca (Članovi 2.1.1 i 2.1.2 Ugovora) ali ne pokriva Upravljanje zahtevom za dodatnim uslugama (Član 2.1.3 Ugovora).
1.15. Modifikacije	Funkcionalne izmene ili razvoj novih funkcionalnosti na Softverskom rešenju ili njegovim interfejsima, koji se implementiraju u skladu sa Ugovorom o implementaciji softvera ili

	Zahtevima za dodatnim uslugama po dogovoru Ugovornih strana o dodatnoj naknadi za Izvršioca.
1.16. Problem	Uzrok jednog ili više incidenata. Ovaj uzrok obično nije poznat u vreme prijave problema, a proces Upravljanja problemima zadužen je za dalju istragu.
1.17. Upravljanje problemima	Upravljanje Zahtevima za uslugom od strane Izvršioca uključuje Incidente.
1.18. Verzija	Verzijom se smatra distribucija verzije Softverskog rešenja ili neke njegove komponente.
1.19. Pružanje pomoći	Procedura ili privremeno rešenje koje zaobilazi problem i omogućava korisniku da nastavi sa radom dok se ne obezbedi konačno razrešenje problema; zaobilazno rešenje. Cilj pružanja pomoći je da se povrate osnovne funkcionalnosti ugroženog dela Softverskog rešenja, da se uticaj kvara na poslovanje krajnjeg korisnika svede na minimum. U slučaju da Izvršilac pruži pomoć za rešenje problema, aktuelni zahtev za uslugama se zatvara, a otvara se novi sa nižim stepenom prioriteta i sa referencom na originalni zahtev. Nakon otvaranja ovakvog novog zahteva, neće se primenjivati vreme odaziva.
1.20. Rok za pružanje pomoći	Vreme koje je potrebno za pružanje pomoći. Vreme kada se Zahtev za uslugom vraća Korisniku, i čeka se njegov odgovor, nije uključeno u ovaj rok.
1.21. Rok za rešenje	Vreme je potrebno za konačno i trajno razrešenje Problema. Vreme kada se Zahtev za uslugom vraća Korisniku i čeka se njegov odgovor nije uključeno u ovaj rok.
1.22. Rok za odziv	Period između prijema Zahteva za uslugom i potvrde Izvršioca o prijemu zahteva radi dalje obrade. Vreme kada se Zahtev za uslugom vraća Korisniku, i čeka se njegov odgovor, nije uključeno u ovaj rok.
1.23. Isporuka nove verzije	Softverski paket za Licencirani softver, što uključuje izmene postojećih funkcionalnosti kao i uklanjanje grešaka postojećih funkcionalnosti.
1.24. Zahtev za uslugom	Zvaničan zahtev upućen od strane Korisnika za uslugom koja se pruža na osnovu ovog Ugovora.
1.25. Nivo ozbiljnosti	Status koji se daje Zahtevu za uslugom, i koji prikazuje karakter uticaja incidenta na funkcionisanje softverskog rešenja. Na osnovu nivoa ozbiljnosti dodeljuju se Rokovi za odziv, pružanje pomoći rešenje.
1.26. Ugovor o implementaciji softvera	Ugovor na osnovu kojeg se Softversko rešenje implementira u korist Korisnika.
1.27. Ugovor o licenciranju softvera	Ugovor koji reguliše uslove licenciranja za Softversko rešenje koji se implementira kod Korisnika zajedno sa svim napravljenim izmenama i izvršenom parametrizacijom na

	osnovu implementacije, uključujući Modifikacije, definisane Specifikacijom licenci.
1.28. Softversko rešenje	Softversko rešenje koje je Izvršilac razvio za Korisnika, a koje se sastoji od licenciranog softvera i svih izmena, tj. Modifikacija koje su urađene na osnovu Ugovora o implementaciji softvera ili ovog Ugovora.
1.29. Softver treće strane	Softverske komponente koje proizvedu treća lica, a za koje ni Izvršilac ni Korisnik nemaju prava intelektualne svojine, a koji je neophodan za funkcionisanje aplikacije/Interfejsa, uključujući i softver otvorenog koda koji je u skladu sa zakonom uključen u Softversko rešenje od strane Izvršioca ili je implementiran nezavisno od strane Korisnika.
1.30. Infrastruktura	Oprema, uređaji ili sistemi, naročito infrastruktura hardvera i softvera na kojima Softversko rešenje treba da radi. Minimalni tehnički preduslovi za softver su predstavljeni u Prilogu br. 10. Korisnik je odgovoran da obezbedi infrastrukturu kao i za pravilno funkcionisanje i održavanje Infrastrukture.
1.31. Dodatni softver	Bilo koji softver koji nije sastavni deo Softverskog rešenja.
1.32. Sistemski softver	Softver kome je namena da omogući računaru samo pokretanje i izvršavanje osnovnih funkcija kao i baza podataka a bez kojih aplikacija ne bi mogla da radi. U Sistemski softver spadaju npr. operativni sistem, drajveri, BIOS, SQL Server, virtualne masine i sl.
1.33. Freeze time	Freeze time je vreme do isporuke verzije u kome kad se prijave greške, ispravke te prijavljene greške će biti isporučene u prvoj narednoj verziji. (ne u verziji koja sledi već u verziji iza nje).
1.34. Radni dani	Od ponedeljka do petka, isključujući zvanične državne i verske praznike Republike Srbije koji su neradni dani
1.35. Radno vreme	08h do 16h radnim danima.
1.36. Sistem za prijavu Zahteva (Ticketing System)	IT Ticketing sistem Pružaoca usluga, koji će Korisnik koristiti za podnošenje svih Zahteva za uslugama, a koji prikazuje status Zahteva za uslugama i Zahteva za dodatnim uslugama. Statusi u Ticketing sistemu su jedini koji se primenjuju / koji su važeći za izvršenje ovog Ugovora. Ticketing sistem omogućava Korisniku pristup preko stranice https://support.asseco-see.com/portal/login kako bi imao uvid i kontrolu nad statusima.

2. PREDMET UGOVORA

2.1. Usluge

Ovim Ugovorom Izvršilac se obavezuje da će za Korisnika izvršavati Usluge održavanja i podrške koje su ovde opisane:

- 2.1.1. Usluge podrške, koje se sastoje od Upravljanja problemima, u skladu sa navedenim u Prilogu 1: Uslovi održavanja i podrške;
- 2.1.2. Isporuka novih verzija, koja se sastoji od distribucije softverskih paketa Softverskog rešenja kao što je definisano Prilogom 1:
- 2.1.3. Dodatne usluge, koje se odnose na Upravljanje zahtevima za dodatnim uslugama, kao što je opisano Prilogom 2: Upravljanje zahtevima za dodatnim uslugama, i mogu se sastojati od sledećih usluga koje se odnose na Softversko rešenje:
- a. izmene standardnih funkcionalnosti, razvoj novih funkcionalnosti;
 - b. izmene i/ili poboljšanja softverskog rešenja koji proizilaze iz izmena zakonske regulative;
 - c. Usluga dodatne podrške-support for payment;
 - d. obuka;
 - e. konsultantske usluge;
 - f. rešavanje problema koji se odnose na usluge trećih lica ili sopstvene usluge Korisnika;
 - g. Otklanjanje grešaka koje su nastale zbog nesrećnog slučaja ili nesreće prouzrokovane dejstvom više sile (požar, poplava, voda, vetar, oluja, građanski protesti i nemiri i sl.);
 - h. Otklanjanje grešaka koje su nastale zbog defekata Infrastrukture na kojoj je instaliran Softver;
 - i. Otklanjanje grešaka koje su nastale zbog nepažnje i propusta u upravljanju Infrastrukture;
 - j. Otklanjanje grešaka koje su nastale usled neadekvatne upotrebe aplikacije;
 - k. Otklanjanje grešaka koje su nastale zbog izmena izvornog koda modula i izmena strukture baze podataka od strane Korisnika bez pisane saglasnosti Izvršioca;
 - l. Otklanjanje grešaka koje su nastale zbog oštećenja Softverskog rešenja usled pojave "virusa" u radnom okruženju, osim ako je radno okruženje inficirano sadržajem nove verzije Softvera isporučene od strane Izvršioca;
 - m. Otklanjanje grešaka koje su nastale instalacije aplikacija za koje Izvršilac nije dao pisanu saglasnost;
 - n. Otklanjanje grešaka koje su nastale izmene Sistemskog softvera za koju Izvršilac nije dao pisanu saglasnost;
 - o. Otklanjanje Softverskih problema i izmene Softverskog rešenja na prethodnoj verziji Softvera koja je starija od 6 meseci, odnosno na verziji Softvera nakon koje su isporučene dve nove verzije Softverskog rešenja ako je između protekao period duži od 6 meseci, osim u slučaju postojanja Incidenata kategorije 0 ili 1 vezanih za novu(e) verzije koji će se smatrati kao opravdani razlog za nemogućnost Korisnika da dostavljenju(e) novu(e) verzije pusti u produkcionu rad, odnosno takva verzija će se smatrati neprihvatljivom;
 - p. Instaliranje Softverskog rešenja na novoj ili zamenjenoj Infrastrukturi;
 - q. Instaliranje nove Servisne ili Glavne verzije Softverskog rešenja na infrastrukturi Korisnika;
 - r. Instaliranje i održavanje Dodatnog softvera;
 - s. Hardverska i softverska nadgradnja Infrastrukture i Dodatnog softvera.
- 2.2. Usluge održavanja i podrške se vrše daljinskim putem. Ugovorne strane mogu sporazumeti i drugačije u vezi sa specifičnim uslugama (npr. obukama, konsultantskim uslugama), i u tom slučaju Korisnik će Izvršiocu nadoknaditi sve dokumentovane troškove prevoza i smeštaja.
- 2.3. Izvršilac ima pravo da odbije izvršenje Dodatne usluge u skladu sa Zahtevom za dodatnim uslugama koji je značajno kompleksan ili zahteva značajno angažovanje resursa Izvršioca, i da umesto toga ponudi pružanje iste usluge pod posebnim ugovorom, npr. ugovorom o implementaciji.
- 2.4. Izvršilac ne garantuje da Softversko rešenje funkcioniše bez grešaka kao ni da će biti u mogućnosti da otkloni sve neispravnosti. Izvršilac će uložiti razuman napor u cilju otklanjanja svih grešaka koje se mogu pojaviti u radu Softverskog rešenja. Ukoliko se u radu Softverskog rešenja pojave greške koje nije moguće ukloniti, Izvršilac se obavezuje da će takve greške dokumentovati i da će Korisniku dostaviti uputstvo kako da se tako uočene i neotklonjive

greške prevaziđu na način koji neće ugroziti poslovne funkcije Korisnika a bez uklanjanja samih grešaka.

2.4. Izuzeci

Ovaj Ugovor ne uključuje:

- 2.4.1. savetovanje od strane Izvršioca po pitanju opštih, poslovnih ili pravnih pitanja koja nisu u direktnoj vezi sa funkcionisanjem softverskog rešenja;
- 2.4.2. Upravljanje Zahtevima za uslugama koji nisu dostavljeni od strane Ovlašćenih lica i preko kanala koji su ovim Ugovorom i njegovim priložima definisani.
- 2.4.3. usluge podrške koje se odnose na hardverski sistem na kojem Softversko rešenje funkcioniše, osim u slučaju da Ugovorne strane ovim Ugovorom postignu drugačiji dogovor;

Izvršilac će pružiti i usluge iz ovog stava ako se o tome ugovorne strane usaglasile u postupku Upravljanja zahtevima za dodatnim uslugama.

3. OBAVEZE UGOVORNIH STRANA

3.1 Izvršilac se ovim Ugovorom obavezuje:

- 3.1.1 Da će pružati Usluge održavanja i podrške po ovom Ugovoru u skladu sa uslovima navedenim odredbama Ugovora;
- 3.1.2 Da će pružati Usluge po ovom Ugovoru profesionalno i pravovremeno, kao i da će obezbediti njihovu dostupnost u skladu sa uslovima i rokovima navedenim u odredbama ovog Ugovora;
- 3.1.3 Da će za procese upravljanja po ovom Ugovoru angažovati zaposlene koji imaju potrebno znanje i iskustvo;
- 3.1.4 Da će izdavati fakture u skladu sa odredbama ovog Ugovora;
- 3.1.5 Da će poštovati interna pravila i regulativu Korisnika, po pitanju interne discipline i mera koje osiguravaju sigurnost informacija, uvek kada Izvršilac sprovodi aktivnosti na lokaciji Korisnika, pod uslovom da je sa njima unapred upoznat pod uslovom da ova interna pravila i regulative nisu u suprotnosti sa odredbama ovog ugovora. Ukoliko ova pravila i regulative pred Izvršioca postavljaju dodatne prepreke ili troškove, Izvršilac ne snosi odgovornost za eventualno neadekvatno izvršavanje usluga i nije dužan da se izloži dodatnim troškovima
- 3.1.6 da poštuje rokove za pružanje Usluga, da Usluge pruža u obimu i na način kako je ugovoreno Ugovorom i njegovim eventualnim Aneksima;
- 3.1.7 da pribavi saglasnost Korisnika za angažovanje podizvođača za obavljanje kritičnih i značajnih poslova;
- 3.1.8 da blagovremeno obavijesti Korisnika o svim okolnostima koje bitno utiču ili mogu bitno da utiču na ispunjenje ugovornih obaveza, odnosno na sposobnost Pružaoca usluga da izvršava ugovorne obaveze u skladu sa ugovorenim nivoima usluga;
- 3.1.9 da prilikom pružanja usluga postupa u skladu sa propisima u Crnoj Gori;
- 3.1.10 da pribavi saglasnost Korisnika za angažovanje podizvođača za obavljanje kritičnih i značajnih poslova;
- 3.1.11 da u slučaju raskida ugovora obezbedi kontinuitet obavljanja usluga koje predstavljaju predmet ugovora pod uslovom da Korisnik redovno izvršava sve svoje obaveze definisane ugovorom.
- 3.1.12 Izvršilac nema obavezu da zaključi ugovor o osiguranju od profesionalne odgovornosti.

3.2 Korisnik se ovim Ugovorom obavezuje:

- 3.2.1 Da će predstavnicima Izvršioca obezbediti uslove neophodne za izvršenje Ugovora, kao i pristup informacijama i resursima koji su neophodni, kao i da će među svojim

zaposlenima odrediti zaposlene koji će po ovom Ugovoru sarađivati sa predstavnicima Korisnika;

- 3.2.2 Da obezbedi ažurna kopija Produkcionog okruženja, namenjena testiranju funkcionalnosti Softverskog Rešenja, kao i daljinski pristup do tog okruženja. Kopija produkcionog okruženja mora biti modifikovana ili anonimizirana u zadovoljavajućoj meri, a u skladu sa regulativom koja definiše prikupljanje, čuvanje i korišćenje podataka o ličnosti.
- 3.2.3 Da će pravovremeno plaćati fakture izdate od strane Izvršioca pod uslovima navedenim ovim Ugovorom;
- 3.2.4 Da neće praviti izmene na Softverskom rešenju, niti sprovoditi bilo kakve aktivnosti koje nisu dozvoljene odredbama o licenciranju vezane za Softversko rešenje, uključujući Ugovor o licenciranju softvera i Odredbe o licenciranju ovog ugovora.
- 3.2.5 Da ispravno odredi nivo ozbiljnosti definisan u Prilogu 1. U slučaju da Korisnik očigledno neosnovano označi problem sa višim stepenom prioriteta, Izvršilac je ovlašćen da Korisniku naplati intervenciju primenom važećeg cenovnika iz Priloga 2.

4. TRAJANJE I RASKID UGOVORA

- 4.1 Ugovor se zaključuje na period od 12 meseci, počevši od 01.06.2026. godine do 31.05.2027 godine.
- 4.2 Raskidom Ugovora Korisnik ne stiče pravo da traži povraćaj bilo kog dela Naknade za održavanje ili naknade za sve druge usluge Izvršene na osnovu ovog Ugovora.
- 4.3 Nakon raskida ovog Ugovora od strane bilo koje Ugovorne strane, iz bilo kog razloga:
 - 4.3.1 Ugovorne strane su dužne da vrate svu dokumentaciju koju su razmenile u toku saradnje po ovom Ugovoru, u elektronskom ili štampanom obliku, koja nije neophodna za dalje ispunjavanje njihovih obaveza. Ukoliko su Ugovorne strane saglasne, takva dokumentacija može biti uništena;
 - 4.3.2 Ukoliko Korisnik traži izvršenje Zahteva za uslugom koji je u toku, Izvršilac će to obaviti kao Dodatnu uslugu, za nadoknadu dogovorenu između Ugovornih strana.
- 4.4 U slučaju da bilo koja od Ugovornih strana raskine Ugovor u skladu sa odredbama ovog Ugovora, Izvršilac ima pravo na nadoknadu za sve usluge izvršene po ovom Ugovoru do trenutka raskida (završetak otkaznog roka). U slučaju delimičnog izvršenja određene Dodatne usluge, u trenutku raskida Ugovora, Izvršilac ima pravo na odgovarajuću delimičnu nadoknadu na osnovu vrednosti usluge Dodatne usluge i vremena provedenog u pružanju iste.
- 4.5 Korisnik ima pravo da jednostrano otkáže za pojedinačne module i/ili funkcionalnosti Softverskog rešenja bez davanja razloga uz poštovanje otkaznog roka od 6 meseci.
- 4.6 Ugovor se može raskinuti i sporazumno, pisanim sporazumom ugovornih strana.
- 4.7 Bez obzira na prethodno navedene rokove, Ugovor se može jednostrano raskinuti, u slučaju materijalnog kršenja ugovornih obaveza od strane bilo koje Strane, u skladu sa odredbama navedenim u nastavku.
- 4.8 Izuzev u slučaju člana 6.3.3. i 7.2.3, u slučaju teške povrede ugovornih obaveza, strana koja ne vrši povredu poslaće drugoj strani pisano i obrazloženo upozorenje navodeći dokaze o izvršenom kršenju i ozbiljnosti takvog kršenja, dajući dodatni period od 30 dana počev od datuma prijema upozorenja za adekvatno izvršenje ugovorne obaveze. Ako strana koja vrši povredu ne izvrši obaveze u navedenom roku, strana koja ne vrši povredu može da raskine Ugovor pisanim putem, sa otkaznim rokom od 90 dana, počev od datuma prijema obaveštenja o raskidu ugovora.
- 4.9 Upozorenje mora biti dostavljeno drugoj Ugovornoj strani u roku od 60 dana od datuma povrede; u suprotnom, upozorenje neće proizvesti pravni efekat koji je prethodno opisan u ovom članu.
- 4.10 Tokom raskidnog roka Ugovorne strane su u obavezi da propisno ispunjavaju svoje obaveze.

- 4.11 Ugovor ne može biti raskinut iz razloga neispunjavanja zanemarljivog dela ugovornih obaveza.
- 4.12 Ugovorne strane su saglasne da izraz „neizvršenje zanemarljivog dela ugovornih obaveza“, u kontekstu gornjeg stava, ima sledeće značenje u ovom Ugovoru: neizvršavanje preostalog, manjeg dela ugovorne obaveze jedne Ugovorne strane, čak i ako neispunjavanjem tog dela ugovornih obaveza druga ugovorna strana ostvari koristi koje u takvoj situaciji proizilaze iz ovog Ugovora, i ako neizvršenje tog dela ugovornih obaveza u suštini ne ugrožava cilj Ugovora, odnosno implementaciju predmeta Ugovora.
- 4.13 Raskid deluje za ubuduće.

5. ZAVRŠETAK ODRŽAVANJA I PRUŽANJA PODRŠKE ZA KONKRETNU VERZIJU SOFTVERSKOG REŠENJA

- 5.1 Usluge održavanja i podrške u vezi sa konkretnom verzijom Softverskog Rešenja dostupne su samo dok Izvršilac ne povuče podršku za pomenutu verziju Softverskog rešenja.
- 5.2 Životni ciklus Softverskog rešenja, tokom kojeg Izvršilac pruža Usluge održavanja i podrške pod standardnim uslovima, traje tokom 2 nove Redovne verzije Softverskog rešenja.
- 5.3 Ukoliko Korisnik ne izvrši nadogradnju Softverskog rešenja, već nastavi da primenjuje verziju čiji životni vek je istekao, Izvršilac ne snosi nikakvu odgovornost za rad Softverskog rešenja. U ovom slučaju Izvršilac je ovlašćen i da prekine pružanje usluga održavanja na verzijama Softverskog rešenja čiji životni vek je istekao i da nastavi da pruža usluge održavanja isključivo na verzijama Softverskog rešenja čiji životni vek je u toku. Nakon prekida Usluge održavanja i podrške, a u cilju daljeg korišćenja Usluga održavanja i podrške, Korisnik je obavezan da nadogradi Softversko rešenja do podržane verzije.
- 5.4 Ukoliko Izvršilac povlači podršku za čitavo Softversko rešenja ili njegove pojedine module, Izvršilac će obavestiti Korisnika najmanje 180 dana unapred da Usluge održavanja i podrške za dati softver/modul više neće biti dostupne.

6. NADOKNADA I PLAĆANJE

6.1 Naknada za održavanje

- 6.1.1 Za usluge izvršene po ovom Ugovoru precizirane u 2.1.1 i 2.1.2, Izvršilac će primiti Naknadu za održavanje od Korisnika, koja se obračunava na godišnjem nivou.
- 6.1.2 Naknada za održavanje ne uključuje nadoknadu za Dodatne usluge.
- 6.1.3 Naknada za održavanje se plaća na mesečnom nivou, tako da se 1/12 Naknade za održavanje plaća svakog meseca. Inicijalni mesečni iznos troškova na bazi ovog Ugovora iznosi: 4,095.00 EUR. U navedenu cenu je uključeno 40 čovek sati supporta na godišnjem nivou.
- 6.1.4 Izvršilac će izdati fakturu za naknade za održavanje do desetog dana sledećeg u mesecu za prethodni mesec. Plaćanje se smatra izvršenim nakon prijema od strane Izvršioca. Faktura za dodatne usluge se izdaje mesečno do desetog dana u mesecu za usluge izvršene u prethodnom mesecu.
- 6.1.5 Plaćanje Naknade za održavanje i svih drugih troškova i nadoknada koja će Korisnik vršiti prema Izvršiocu na osnovu ovog Ugovora i njegovih priloga vršiće se u evrima.
- 6.1.6 U cenu usluge nisu uračunati putni i dnevni troškovi za isporuku i usluge koje su predmet ovog ugovora za van teritorije Grada Beograda. Putni i dnevni troškovi za isporuke i usluge za lokacije van teritorije Grada Beograda fakturisaće se u skladu sa propisima Republike Srbije, odnosno u visini stvarno učinjenih troškova.
- 6.1.7 Ukoliko se prijavljeni Incident prepoznae kao greška u Softveru Trećeg lica ili u sistemu Korisnika, bilo da je to softver ili hardver ili kao greška usled nepravilnog korišćenja Softverskog rešenja, Izvršilac ima pravo na dodatnu nadoknadu od Korisnika za vreme provedeno u istraživanju ili rešavanju Problema. U takvom slučaju Izvršilac izveštava Korisnika o vremenu provedenom na Incidentu i iznosu obračunatom na osnovu naknada za Dodatne usluge u skladu sa Prilogom 2:

Upravljanje Zahtevom za dodatnim uslugama. Izvršilac izdaje fakturu Korisniku, sa odgovarajućim opisom dodatne nadoknade čim prikupi sve potrebne informacije, a koja je plativa u roku od 1 dan od prijema.

6.2 Nadoknada za Dodatne usluge

- 6.2.1 Nadoknada za usluge izvršene u toku Upravljanja Zahtevom za dodatnim uslugama, navedena u 2.1.3, nije uračunata u Naknadu za održavanje i dogovara se između Ugovornih strana za svaki Zahtev za dodatnim uslugama posebno, kao što je definisano u Prilogu 2: Upravljanje Zahtevom za dodatnim uslugama.
- 6.2.2 Nadoknada za Dodatne usluge se plaća na osnovu fakture koju izdaje Izvršilac nakon završetka Upravljanja Zahtevom za dodatnim uslugama, što je potvrđeno Izveštajem o prijemu, čiji obrazac je definisan u Prilogu 5: Zahtev za dodatnim uslugama - Izveštaj o prijemu.

6.3 Plaćanja

- 6.3.1 Plaćanje će se vršiti u roku od 5 radnih dana od prijema fakture od strane Korisnika. Plaćanje se smatra izvršenim nakon prijema isplate od strane Izvršioca.
- 6.3.2 U slučaju da Korisnik ne izvrši plaćanje u roku, Izvršilac zadržava pravo da naplati zakonsku zateznu kamatu, počev od dana dospeća pa do dana konačne isplate duga.
- 6.3.3 U slučaju da Korisnik ne izvrši plaćanje dospele naknade u roku i ne izvrši plaćanje u roku od dodatnih 15 dana, Izvršilac ima pravo da suspenduje izvršavanje svojih obaveza po ovom Ugovoru do trenutka plaćanja svih dugova. U slučaju da suspenzija traje duže od 10 (deset) kalendarskih dana, Ugovorne strane će se usaglasiti oko novih rokova za izvršenje usluga koje su zahvaćene suspenzijom. U slučaju da kašnjenje traje duže od 45 dana od dana dospeća, Izvršilac ima pravo da zahteva isplatu svih dugova od strane Korisnika pisanim putem, u roku od 5 dana nakon prijema zahteva, a ukoliko Korisnik ne izvrši plaćanje svih dospelih obaveza u toku ovog perioda, Izvršilac ima pravo da raskine ovaj Ugovor jednostrano, izjavom volje u pisanoj formi, sa trenutnim dejstvom.

7. ODREDBE O LICENCI I PRAVIMA INTELEKTUALNE SVOJINE

7.1 Dodeljivanje Licence

- 7.1.1 Nakon plaćanja nadoknade za Zahtev za dodatnim uslugama od strane Korisnika, Izvršilac dodeljuje Korisniku ne-ekskluzivnu, neprenosivu licencu za Modifikacije koja ne može biti podlicencirana, u cilju korišćenja, umnožavanja, prikazivanja i održavanja Modifikacija isključivo za sopstvene potrebe Korisnika. Obim i uslovi licenciranja predviđeni ovim Ugovorom isti su kao uslovi po osnovu Ugovor o licenciranju softvera za Softversko rešenje.
- 7.1.2 Licenca se dodeljuje u sledećim oblastima eksploatacije:
 - a. trajna ili privremena reprodukcija Modifikacija u celosti ili delimično, svim sredstvima i u bilo kom obliku, ali samo u u slučajevima gde je takva reprodukcija neophodna za učitavanje, prikazivanje, pokretanje, prenošenje i skladištenje Modifikacija u skladu sa ovim Ugovorom, tj. kao rezervni primerak Modifikacija,
 - b. učitavanje Softverskog rešenja u kompjutersku memoriju, prikazivanje, obezbeđivanje da Modifikacije budu dostupne korisnicima koji su ovlašćeni da koriste Softversko rešenje na osnovu Ugovora licenciranju softvera, za korišćenje u skladu sa ovim Ugovorom.
- 7.1.3 Licenca se dodeljuje pod uslovom da Izvršilac primi uplatu Nadoknade za Zahtev za dodatnim uslugama.
- 7.1.4 Obe Ugovorne strane štite Modifikacije kao Poverljive informacije.

7.2 Ograničenja

- 7.2.1 Bez obzira na planiranu svrhu, Korisnik neće sam niti će dozvoliti bilo kom trećem licu sledeće radnje u odnosu na Softversko rešenje, uključujući i Modifikacije:
- a. reversni inženjering, rastavljanje, dekomplaciju ili na drugi način pokušaj da dobije izvorni kod Softverskog rešenja ili bilo koji njegov deo, osim ako pravo da izvrši gorepomenute aktivnosti ne može biti zabranjeno pod bilo kojim uslovima i samo u onim slučajevima koje zakon eksplicitno dozvoljava,
 - b. izmeni i kreira bilo koju izvedenu verziju bilo kog dela Softverskog rešenja,
 - c. prilagodi, aranžira, prevede, kopira i vršiti druge izmene uključujući i otklanjanje grešaka ili konvertuje sve ili bilo koji deo Softverskog rešenja,
 - d. proda, licencira, podlicencira, iznajmi, zakupi ili pozajmi ili na neki drugi način prenese Softversko rešenje ili njegove delove trećem licu,
 - e. koristi Softversko rešenje u bilo koju svrhu na bilo koji način direktno ili indirektno u suprotnosti sa zakonom, uredbama, naredbama ili sudskim nalogom ili u cilju pružanja pomoći preduzimanju ili preduzimanju bilo koje nezakonite radnje,
 - f. obezbedi uvid u Softversko rešenje, strukture baza podataka i logiku izvršavanja transakcija i odgovarajući know-how.
- 7.2.2 U najvećoj meri dozvoljenoj zakonom, Korisnik je saglasan da će kreirati, čuvati i obezbediti Izvršiocu i njegovim revizorima pristup pisanim evidencijama, rezultujućim podacima iz instrumenata rešenja i druge informacije o Softverskom rešenju i izvornom kodu Softverskog rešenja, na infrastrukturi Korisnika (u slučaju da je izvorni kod dostavljen Korisniku), u onoj meri u kojoj je to potrebno da bi Izvršilac da kroz reviziju mogao da verifikuje da li su instalacija i korišćenje Softverskog rešenja i svih njegovih delova u skladu sa ugovorenim uslovima korišćenja, uključujući, ali bez ograničenja, sve primenjive uslove u vezi sa autorskim pravom i sa autorskim pravom povezanim pravima .
- 7.2.3 U slučaju korišćenja Softverskog rešenja koje nije u skladu sa uslovima licenciranja, tj. u slučaju kršenja prava intelektualne svojine Izvršioca ili raspolaganja Softverskim rešenjem, Izvršilac je ovlašćen da raskine ovaj Ugovor jednostrano bez otkaznog roka i bez obaveze nadoknade štete Korisniku, u kojem slučaju Izvršilac zadržava ukupan iznos naknada primljenih po ovom Ugovoru i pravo na nadoknadu ukupne dokazane štete.
- 7.2.4 Korisnik je dužan da omogući Izvršiocu da ispita korišćenje Softverskog rešenja, u suprotnom biće primenjeno pravo Izvršioca na raskid Ugovora uspostavljeno u odredbama 7.2.3 ovog Ugovora.
- 7.2.5 Izvršilac će najaviti kontrolu Korisniku 1 dan unapred. Zajedno sa predstavnikom Korisnika, Izvršilac će ispitati procedure, funkcije, verzije predmeta, dll verzije, verzije transakcije i sve logove, povezane servere i dodatne predmete, za sve module Softverskog rešenja i instalacije licencirane od strane Izvršioca za Korisnika.
- 7.2.6 Broj licenci koje Korisnik koristi ne može da premaši broj licenci koje je Korisnik kupio; u suprotnom Izvršilac će imati pravo da naplati ugovornu kaznu Korisniku koja će biti obračunata kao trostruka vrednost licenci koje Korisnik koristi bez odgovarajućeg ovlašćenja.
- 7.2.7 Izvršavanjem plaćanja kazne, Korisnik će steći odgovarajuće licence i osnova održavanja će se povećati za vrednost ovih licenci.
- 7.2.8 Sve troškove kontrole će pokriti Izvršilac, osim ako procedura kontrole pokaže da je Korisnik prekršio uslove licenciranja.
- 7.3 Korisnik snosi punu odgovornost za sve sadržaje koje Korisnik dostavi Izvršiocu a naročito Korisnik garantuje Izvršiocu da Korisnik svojim softverom, hardverom, sadržajima namenjenim web stranici (vizualnim sadržajem, tekstom, muzikom, domenskim imenima, logo znacima, hiperlinkovima itd.), fajlovima, fontovima odnosno softverima za generisanje fontova ili ostalim sadržajima, uključujući sve nacрте, u svrhe korišćenja, prilagođavanja, instalacije ili ugradnje (npr. na web stranicu) koje je Korisnik dostavio Izvršiocu za potrebe pružanja usluga po ovom ugovoru i/ili uključivanja u Softversko rešenje ne krši prava intelektualne svojine trećih lica. Korisnik će obešteti Izvršioca u slučaju svih potraživanja

trećih lica po potvrdi da njegovo pružanje usluga, upotreba, adaptacija, instalacija ili ugradnja predstavlja kršenje bilo kakvog prava intelektualne svojine tog trećeg lica.

8. SOFTVER TREĆEG LICA

- 8.1 U slučaju kada je uzrok Incidenta povezan sa Softverom trećeg lica, koji je ugrađen u Softversko rešenje, obaveza ispunjenja usluga Upravljanja problemima precizirana u Prilogu 1: je ograničena isključivo na obaveze Izvršioca u vezi sa Vremenom odziva. Izvršilac nije odgovoran za Vreme rešavanja u slučaju Incidenta na Softveru Trećeg lica. Ukoliko je Incident povezan sa Softverom Trećeg lica koji je prodao i implementirao Izvršilac, Izvršilac će obavestiti proizvođača Softvera Trećeg lica o Incidentu i implementiraće u Softversko rešenje koje je obezbedio proizvođač Softvera Trećeg lica bez kašnjenja.
- 8.2 Softversko rešenje može uključivati naročito, ali bez ograničenja, Softver Trećeg lica koji je naveden u Prilogu 6: Spisak Softvera trećeg lica

9. OGRANIČENJE ODGOVORNOSTI

- 9.1 U najvećoj meri dozvoljenoj zakonom, Izvršilac neće biti odgovoran ni pod kojim uslovima za bilo koju indirektnu štetu uključujući, ali ne ograničavajući se na, specijalnu, posledičnu ili slučajnu štetu koja nastaje iz ili na način povezan sa ovim Ugovorom, uključujući, ali ne ograničavajući se na gubitak profita ili poslovnih prilika ili troškova zamenske robe, gubitak predviđene uštede, troškove, rashode ili druge zahteve za posledičnu kompenzaciju, na koji god način da je izazvana, osim u slučaju grube nepažnje ili namernog delovanja. Odgovornost Izvršioca za pomešane, uništene ili izgubljene podatke ili dokumenta takođe će biti isključena.
- 9.2 Izvršilac ne daje garancije, izričite ili podrazumevane, u odnosu na usluge izvršene po ovom Ugovoru i ovim Ugovorom se naročito odriče od svih podrazumevanih i ostalih statusnih garancija, zakonskih ili na drugih, uključujući, ali bez ograničenja, garancije za utrivost, spremnost za posebnu svrhu, osim ako Ugovorom nije drugačije naznačeno. Sva predstavljanja ili drugo potvrđivanje činjenice, uključujući, ali ne ograničavajući se na izjave u vezi sa kapacitetom, pogodnošću za korišćenje ili učinak Softverskog rešenja, bilo da su načinjene od strane zaposlenih Izvršioca ili na neki drugi način, a koja se ne nalaze u Ugovoru, neće se smatrati garancijom od strane Izvršioca u bilo koju svrhu i neće izazvati nikakvu odgovornost Izvršioca.
- 9.3 U slučaju da Izvršilac ne izvrši Dodatne usluge po ovom Ugovoru zbog isključive greške Izvršioca, i time izazove direktnu materijalnu štetu po aktivnosti Korisnika, Korisnik može da traži nadoknadu štete koja ne može da premaši vrednost 30% pomenutog Zahteva za dodatnim uslugama.
- 9.4 U slučaju da Izvršilac ne ispunji usluge po ovom Ugovoru, a koje nisu Dodatne usluge, zbog isključive greške Izvršioca, i tako izazove direktnu materijalnu povredu po aktivnosti Korisnika, Korisnik može da traži nadoknadu štete koja ne može da premaši 30% ukupne godišnje Naknade za održavanje.
- 9.5 Gorepomenuta ograničenja će se primenjivati bez obzira na to da li je Izvršiocu predočena mogućnost da do takve štete dođe i bez obzira da li neki pravni lek nije ispunio svoju osnovnu svrhu.
- 9.6 Zbirna i ukupna odgovornost Izvršioca za bilo koje ili sva potraživanja koja proističu iz ovog Ugovora neće premašiti iznos 30% godišnje Naknade za održavanje koja je primenjiva u periodu kada je odgovornost nastala.
- 9.7 Odredbe ovog člana predstavljaju bitne elemente ovog Ugovora.

10. KAZNE

- 10.1 Za neispunjavanje ili neadekvatno ispunjavanje Usluga održavanja i podrške po Ugovoru od strane Izvršioca, zbog isključive greške Izvršioca, Korisnik će imati pravo na sledeće ugovorne kazne:

Nivo bezbednosti definisan u Prilogu 1: Ugovor o održavanju i podršci	Uslov	Kazna
0 (Katastrofalan)	Za svaki Incident koji premašuje Vreme rešavanja	0,5% godišnje Naknade za održavanje
1 (Kritičan)	Za svaki incident koji premašuje Vreme rešavanja	0,3% godišnje Naknade za održavanje

- 10.2 Ukupna vrednost ugovornih kazni tokom jedne kalendarske godine ne može da premaši 5 % godišnje Naknade za održavanje.
- 10.3 Korisnik je dužan da zahteve za plaćanjem ugovorne kazne uputi u roku od 8 radnih dana od dana prijema usluge, po isteku ovog roka Korisnik nema dalje pravo na naplatu ugovorne kazne.
- 10.4 Ukoliko je kašnjenje nastalo usled razloga koji su na strani Korisnika, ugovorna kazna se neće naplatiti.

U slučaju kašnjenja Izvršioca sa pružanjem usluga, Korisnik ima pravo izbora da li će tražiti naplatu ugovorne kazne u skladu sa ovim ugovorom, ili će tražiti naknadu štete, ali radi izbegavanja svake nedoumice ako se Korisnik odluči za naplatu ugovorne kazne time se odriče prava da traži i naknadu štete za isto kašnjenje. Ovaj stav se ne primenjuje u slučaju grube nepažnje ili namere Pružaoca usluge.

11. VIŠA SILA

- 11.1 Viša sila podrazumeva događaj koji je izvan razumne kontrole Ugovornih strana, koji sprečava Ugovornu stranu da vrši svoje obaveze po ovom Ugovoru, i koji, uprkos razumnoj pažnji, Ugovorna strana koju pogađa ne može da prevaziđe. Događaj više sile uključuje, ali nije ograničen na prirodne katastrofe, ratove.
- 11.2 Nijedna Ugovorna strana neće biti odgovorna za neispunjenje ili neadekvatno ispunjenje svojih obaveza po Ugovoru koja nastanu zbog više sile.

12. POVERLJIVE INFORMACIJE

- 12.1 „Poverljivom informacijom“ smatraće se svaka informacija koja je data pisanim, usmenim ili bilo kojim drugim putem, od jedne Ugovorne strane drugoj, uključujući, između ostalog, sve informacije u vezi sa proizvodima, poslovima, procedurama, planovima i namerama, sistemima i procesima, know-how, prava projektovanja, proces ocenjivanja, tržišne šanse, kao i poslovne i finansijske rezultate, zakonski status, sudske sporove, kontrole koje vrše ovlašćena tela, itd. Svi podaci o Licenciranom softveru, Softverskom rešenju kao i njegovom izvornom kodu, bazama podataka logikama izvršenja operacija i transakcija, kao i pripadajući know-how predstavljaju naročito osetljive poverljive informacije
- 12.2 Ugovorne strane će čuvati Poverljive informacije kao strogo poverljive tokom trajanja ovog Ugovora i trajno nakon datuma prestanka važenja Ugovora.
- 12.3 Ugovorne strane će koristiti Poverljive informacije isključivo na način i u obimu koji je neophodan za izvršenje Ugovora, neće ih otkrivati ili deliti trećim licima i sprećiće njihovo otkrivanje ili zloupotrebu.
- 12.4 Bilo koja Ugovorna strana može da otkrije Poverljive informacije ukoliko:
- se otkrivanje takvih informacija zahteva u skladu sa odredbama zakona ili po sudskom nalogu ili odluci organa javne uprave, samo u obimu takvog zahteva i

ukoliko je primalac takvih informacija svestan poverljive prirode informacija i druga Ugovorna strana je obaveštena o otkrivanju informacija;

- b. je informacija bila poznata Ugovornim stranama pre zaključivanja ovog Ugovora i/ili je poznata široj javnosti;
 - c. je Ugovorna strana dobila takve informacije od ovlašćenog trećeg lica;
 - d. je otkrivanje neophodno da bi Ugovorna strana mogla da koristi usluge revizora/pravnog zastupnika;
 - e. je Ugovorna strana ovlašćena pisanim putem od strane druge Ugovorne strane da to uradi,
- 12.5 Svaka ugovorna strana je ovlašćena da u potrebnoj meri dostavi podatke o ovom ugovoru i u vezi sa njegovim izvršavanjem članovima svoje poslovne grupacije, berzama, revizorima i stručnim saradnicima (npr advokati) isključivo u onoj meri koje je neophodna za potrebe izveštavanja ili izvršavanja usluge od strane tih trećih lica.

13. RASKID PO NALOGU CENTRALNE BANKE CRNE GORE

- 13.1 Korisnik ima pravo na jednostrani raskid ovog Ugovora u slučaju da mu to bude naloženo konačnim rešenjem Centralne banke Crne Gore (dalje: CBCG) ukoliko CBCG utvrdi u postupku kontrole, odnosno nadzora da Korisnik usled propusta u radu Izvršioca po ovom ugovoru ne postupa u skladu sa propisima. U tom slučaju, primenjivaće se uslovi i rokovi za takav raskid koje je CBCG navela u takvom rešenju, a u svemu ostalom (kao i u slučaju da CBCG propusti da u nalogu navede uslove ili rokove za raskid Ugovora), uključujući i prava i obaveze ugovornih strana u pogledu takvog raskida, primenjivaće se odredbe ovog o raskidu ovog Ugovora.
- 13.2 U slučaju da CBCG započne postupak kontrole koji može da rezultira donošenjem rešenja o raskidu ovog ugovora, Korisnik je o tome dužan da odmah, bez odlaganja obavesti Izvršioca, i da u saradnji sa Izvršiocom preduzme sve dostupne pravne mere u cilju okončanja započetog postupka na način koji neće ugroziti opstanak ovog Ugovora odnosno ukoliko CBCG naloži raskid ugovora rešenjem na koji je dozvoljeno ulaganje pravnog leka, da uz konsultaciju sa Izvršiocom uloži pravni lek u cilju osporavanja takvog Rešenja. U suprotnome Korisnik odgovara Izvršiocu za štetu koju Izvršilac pretrpi usled raskida ugovora
- 13.3 Ukoliko je CBCG naložila raskidanje ovog ugovora Korisnik će biti dužan da izmiri sve obaveze povodom usluga koje mu je Izvršilac pružio do dana stupanja na snagu raskida ugovora.
- 13.4 Svi dopisi i obaveštenja u skladu sa ovim članom se dostavljaju preko kurirske službe uz pisanu potvrdu prijema ili preporučenom poštanskom pošiljkom.

14. BCP i DRP PLANOVI

- 14.1 Plan upravljanja kontinuitetom poslovanja (BCP – Business Continuity Plan) će biti kreiran u skladu sa propisima važećim u trenutku zaključenja ovog Ugovora, koji su poznati Izvršiocu, i dobrom industrijskom praksom. U slučaju da Korisnik u toku izrade ili ažuriranja ovih planova ima posebne zahteve, koji se odnose na isporučene proizvode i usluge, a koji su širi od važećih normi u trenutku zaključenja ovog Ugovora, ispunjavanje ovih zahteva će biti predmet posebnih dogovora ugovornih strana.
- 14.2 Obaveza Izvršioca je da ima Plan upravljanja kontinuitetom poslovanja (BCP – Business Continuity Plan) i Plan oporavka aktivnosti u slučaju katastrofa (DRP – Disaster Recovery Plan), posebno u delu koji se odnosi na isporučene usluge i proizvode Korisniku.
- 14.3 Na zahtev Korisnika Izvršilac će obezbediti uvid u ove planove na lokaciji sedišta Izvršioca u roku o kome se ugovorne strane usaglase.
- 14.4 Obaveza Izvršioca je da redovno održava i, najmanje jednom godišnje (kalendarska godina) testira BCP i DRP.

- 14.5 Po zahtevu Korisnika Izvršilac će Korisniku na pisani zahtev Korisnika dostaviti potvrdu o izvršenom testiranju BCP i DRP planova.
- 14.6 Korisnik je u mogućnosti da učestvuje u testiranju BCP i DRP u kom slučaju će se ugovorne strane usaglasiti oko termina testiranja.
- 14.7 U slučaju nastanka okolnosti koje zahtevaju primenu BCP i DRP, Izvršilac će bez odlaganja o tome obavestiti Korisnika.
- 14.8 Korisnik se obavezuje da će sarađivati sa Izvršiocom prilikom izrade BCP i DRP, u delu koji se odnosi na isporučene usluge i proizvode Korisniku.

15. SPOLJNA KONTROLA I REVIZIJA

- 15.1 Izvršilac je dužan da u skladu sa ovim članom omogući Korisniku kao i njegovom spoljnom revizoru i CBCG-u pristup dokumentaciji, podacima, prostorijama, odgovornim licima i delu poslovanja u vezi sa poverljivim aktivnostima iz ovog Ugovora.
- 15.2 Izvršilac je dužan da u skladu sa propisima omogući CBCG-u nesmetano vršenje nadzora nad poverljivim aktivnostima u prostorijama Izvršioca, odnosno na lokaciji na kojoj se poverene aktivnosti obavljaju, Korisnik je dužan da blagovremeno najavi vršenje kontrole od strane Korisnika ili njegovog spoljnog revizora, i kontrola će biti vršena u radno vreme Izvršioca u terminima oko kojih će se ugovorne strane usaglasiti, vodeći računa da ne dođe do ometanja poslovnih procesa kod Izvršioca. U slučaju kontrole od strane Korisnika ili njegovog spoljnog revizora Izvršilac je dužan da Korisniku dostavi samo dokumentaciju i podatke koji su Korisniku ili njegovom spoljnom revizoru neophodni za vršenje kontrole u skladu sa ovim ugovorom. Izvršilac nije obavezan da Korisniku dostavi podatke koji pripadaju trećim licima ili podatke koji predstavljaju poslovnu tajnu Izvršioca ili lične podatke.
- 15.3 Korisnik je u potpunosti odgovoran za zaštitu poverljivosti podataka koji su primenom ovog ugovora dostavljeni Korisniku i/ili njegovom spoljnom revizoru.
- 15.4 U slučaju kontrole od strane CBCG-a Izvršilac će u svemu postupati po zakonitim nalogima CBCG.
- 15.5 Izvršilac ne može da trećim licima otkrije ili objavi posetu od strane CBCG-a izuzetno Izvršilac je ovlašćen da o poseti obavesti svog vlasnika i treća lica koja su dužna da znaju ovaj podatak ili za koje Izvršilac ima osnovanu potrebu da ih o poseti obavesti radi zaštite svojih prava.
- 15.6 Sve eventualne troškove ovih kontrola snosi Korisnik.

16. PRAVA PRISTUPA

- 16.1 Korisnik je obavezan da na zahtev Izvršioca i u skladu sa svojim politikama bezbednosti omogući Izvršiocu daljinsko pravo pristupa isključivo testnom i razvojnom okruženju Korisnika a koja su modifikovana ili anonimizovana u zadovoljavajućoj meri, a u skladu sa regulativom koja definiše prikupljanje, čuvanje i korišćenje podataka o ličnosti.
- 16.2 Korisnik nije ovlašćen da omogući pravo pristupa produkcionom okruženju Korisnika bilo kom zaposlenom Izvršioca, izuzev u skladu sa ovim članom.
- 16.3 U slučaju potrebe za pristupom produkcionom okruženju Izvršilac će se pisanim putem obratiti Korisniku sa obrazloženjem zbog čega je pristup neophodan, pristup kojim resurima se traži kao i o vremenskom intervalu kada se traži pristup.
- 16.4 Pristup produkcionom okruženju se vrši po odobravanju Korisnika i u obimu traženom u predhodnom stavu uz obavezno prisustvo odgovarajućeg nadzora od strane Korisnika. Pristup se omogućava isključivo kao „read only“ pristup odnosno Korisnik nije ovlašćen da zaposlenima kod Izvršioca odobri pravo kreiranja ili izmene sadržaja u produkcionom okruženju.
- 16.5 Korisnik je dužan da prijavi svaki neovlašćeni pristup okruženju Korisnika od strane zaposlenih Izvršioca.

- 16.6 Korisnik je dužan da obezbedi snimanje aktivnosti zaposlenih Izvršioca prilikom pristupanja produkcionog okruženju Korisnika.

17. NEZAPOSŁJAVANJE

- 17.1 Korisnik se obavezuje da neće bez predhodne pisane saglasnosti Pružaoca usluga zapošļavati, direktno ili indirektno, za sebe ili za druga lica u kojima ima udeo u vlasništvu, zaposlene Pružaoca usluga ili nekog člana grupacije Assec, tokom trajanja ovog Ugovora ili u periodu od 6 meseci nakon raskida ili isteka ovog Ugovora. U slučaju da Pružalac usluga ne odgovori na upit u roku od 15 dana, smatra se da je tražena saglasnost data. Ograničenje iz prethodne rečenice neće se odnositi na zaposlenog koji je iz bilo kog razloga prekinuo radni odnos ili saradnju sa Ugovornom stranom, nakon 12 meseci nakon takvog raskida. U slučaju kršenja ove obaveze, Ugovorna strana koja je prekrši biće u obavezi da savesnoj stani plati iznos ugovorne kazne od 80.000 evra.

18. ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI

- 18.1 Ugovorne strane ovim putem zajednički izjavļjuju da nije predviđeno da jedna Ugovorna strana (Procesor podataka) obrađuje Lične podatke u ime druge Ugovorne strane (Kontrolor podataka) tokom izvršenja ovog Ugovora. Ipak, ukoliko za jednu Ugovornu stranu postane neophodno da obrađuje ili pod-ugovara obrađivanje Ličnih podataka u ime druge Ugovorne strane, Ugovorne strane su saglasne da će pre bilo kakvog obrađivanja ili pod-obrađivanja Ličnih podataka zakļjučiti zaseban ugovor o obrađivanju ili pod-obrađivanju Ličnih podataka u skladu sa uslovima zakona koji se primenjuje, i da će ispuniti sve druge regulatorne uslove.

19. ZAVRŠNE ODREDBE

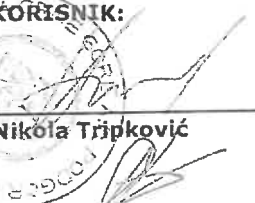
- 19.1 U odnosu na prava i obaveze koje nisu regulisane ovim Ugovorom a koji su u vezi sa njegovom realizacijom primenjivaće se odredbe Zakona o obligacionim odnosima. Svi sporovi koji mogu da nastanu u vezi sa ovim Ugovorom biće predati na rešavanje sudu u Podgorici koji će spor rešiti konačnom primenom prava Države Crne Gore.
- 19.2 Posebno se ugovara i zabrana zalaganja prava i obaveza iz ovog ugovora bez predhodne pisane saglasnosti druge ugovorne strane.
- 19.3 Korisnik je saglasan i ovim posebno ovlašćuje Izvršioca da u cilju izvršenja usluga koje su predmet ovog Ugovora, može angažovati sledećeg podizvođača:

- **ECS Enterprise solutions d.o.o. Podgorica**, Ulica 3, Rogami 2A, PIB: 02390710,

Podizvođači će biti angažovani za potrebe lokalne podrške prilikom pružanja usluge održavanja rešenja, do 30.09.2026.godine.

- 19.4 Ugovorne strane garantuju pod pretnjom materijalne i krivične odgovornosti pravnog lica i potpisnika ovog Ugovora za prevaru, sljedeće:
- a) da su propisno osnovana i registrovana kao pravna lica;
 - b) da mogu zakonito i punovažno zakļjučiti ovaj Ugovor kao i sve druge pravne instrumente u vezi sa njim, kao i da ovaj Ugovor predstavļaju njihove zakonski važeće, obavezujuće i izvršive obaveze;
 - c) da prethodni uslov za zakļjučenje ovog Ugovora nije pribavljanje prethodnih saglasnosti niti odobrenja od strane bilo kog organa, organizacije ili trećeg lica;
 - d) da zakļjučenje ovog Ugovora nije u suprotnosti sa drugim prethodno zakļjučenim ugovorima ili preuzetim obavezama po bilo kom drugom osnovu;
 - e) da su sve prezentovane isprave vjerodostojne, te da su podaci sadržani u istima istiniti;
 - f) da će poštovati sve propise o zaštiti životne sredine;
 - g) da preuzimaju punu odgovornost za dostavļjene podatke i dokumentaciju, kao i za njihovu tačnost, validnost i vjerodostojnost.

- 19.5 Ugovor o javnoj nabavci koji je zaključen uz kršenje antikorupcijskog pravila u skladu sa odredbama člana 38 Zakona o javnim nabavkama "Službeni list Crne Gore", br. 074/19 od 30.12.2019, 003/23 od 10.01.2023, 011/23,084/24 od 06.09.2024), ništavan je.
- 19.6 Ovaj ugovor, uključujući sve priloge, je kompletna i isključiva izjava o ugovoru koja je u vezi sa predmetom ugovora i menja sve prethodne dogovore i drugu komunikaciju između ugovornih strana. Opšti uslovi bilo koje Ugovorne strane se neće primenjivati na ovaj Ugovor.
- 19.7 Ovaj Ugovor može biti dopunjen samo pisanim putem, potpisan od strane obe Ugovorne strane. Prilozi se neće smatrati novim Ugovorom, već će biti uključen u postojeći Ugovor.
- 19.8 Ovaj Ugovor zaključuje se u 4 (četiri) istovetna primerka, od kojih će po 2 (dva) primerka biti obezbeđena za svaku Ugovornu stranu. Sva 4 (četiri) primerka imaju jednaku pravnu snagu.
- 19.9 Lista Priloga:
- a. Prilog 1: Uslovi održavanja i podrške
 - b. Prilog 2: Upravljanje Zahtevom za dodatnim uslugama
 - c. Prilog 3: Zahtev za dodatnim uslugama
 - d. Prilog 4: Zahtev za rešavanje incidenata
 - e. Prilog 5: Zahtev za dodatnim uslugama - Obrazac izveštaja o prijemu
 - f. Prilog 6 : Specifikacija izvršenih dodatnih usluga - support for payment :
 - g. Prilog 7: Spisak softvera trećeg lica
 - h. Prilog 8: Specifikacija licenci
 - i. Prilog 9: Obrazac Naloga za dodatnom uslugom
 - j. Prilog 10: Minimalni tehnički preduslovi infrastrukture

KORISNIK:

Nikola Tričković

IZVRŠILAC:

Aleksandar Avramović

Đorđe Tasić

Prilog 1 Ugovora o održavanju i podršci

Izvršilac će za Korisnika obezbediti sledeće kategorije usluga održavanja i podrške vezanih za Softversko rešenje u skladu sa ovde definisanim Ugovorom o održavanju i podršci:

- a. Usluge podrške za Zahteve za uslugama, uključujući rešavanje incidenata identifikovanih od strane Korisnika
- b. Specijalne isporuke verzija Softverskog rešenja kojima se uklanjaju prijavljeni nedostaci putem Zahteva za uslugom - Izmena distribucionog biltena (eng. change distribution bulletin CDB) Freeze time za specijalnu verziju je 2 nedelje (14 dana) pre datuma isporuke specijalne verzije.
- c. Redovne isporuke verzija Softverskog rešenja na kvartalnom nivou ili ređe, uključujući ispravke eventualnih grešaka Freeze time za redovnu verziju je 4 nedelje (28 dana) pre datum a isporuke redovne verzije.
- d. Distribucija nadgradnje Softverskog rešenja na poslednju verziju Softverskog rešenja, koja uključuje nove funkcionalnosti – Velike distribucije (1.0, 2.0, 3.0, itd.) koje se zasnove na planu razvoja licenciranog Softverskog rešenja ili Male distribucije (x.1, x.2, x.3, itd.) na kvartalnom nivou.

1 ULOGE I ODGOVORNOSTI

1.1. Radi boljeg učinka i saradnje u isporuci usluga, definišu se sledeće uloge sa odgovarajućim odgovornostima. Zaposleni kojima su dodeljene uloge i njihovi kontaktni podaci dati su u tački 7.

Uloga	Odgovornost
Izvršilac	
Zaposleni u korisničkom servisu	Odgovornosti: prijem zahteva, kontinuirana komunikacija sa Korisnikom, Izveštavanje, zatvaranje zahteva
Menadžer korisničkog servisa	Odgovoran za rad zaposlenih i aktivnosti Korisničkog servisa, kao i za prvi nivo eskalacije
Predstavnik menadžmenta	Zaposleni koji obavlja funkciju višeg menadžmenta (Direktor društva ili Direktor poslovne jedinice zadužene za poslove održavanja)
Ovlašćeni predstavnik Izvršioca	Jedina osoba koju je Izvršilac ovlastio da u njegovo ime potpisuje dokumenta potrebna za izvršenje Ugovora, uključujući: Izveštaje o primopredaji, Naloge za dodatnom uslugom.
Korisnik	
Zaposleni	Zaposleni koji koriste Softversko rešenje kao krajnji ili ključni korisnici
Zaposleni u tehničkoj službi	Tehničari koji su odgovorni za rad Softverskog rešenja u okviru infrastrukture Korisnika ili bilo koje drugo tehničko osoblje koje može da identifikuje i reši incidente i probleme.

Ovlašćeni zaposleni	Zaposleni Korisnika koji je ovlašćen za predaju Zahteva za uslugom i koji ima prava da stupa u direktni kontakt sa Zaposlenima Korisničkog centra Izvršioca i sa tehničkim licima.
Menadžer korisničkog servisa	Osoba koja je odgovorna za Korisnički servis Korisnika
Direktor sektora informacionih tehnologija	Direktor sektora zadužen za informacione tehnologije Korisnika.
Predstavnik menadžmenta	Zaposleni koji obavlja funkciju višeg menadžmenta u skladu sa internim aktima Korisnika.
Ovlašćeni predstavnik Izvršioca	Jedina osoba koju je Korisnik ovlastio da u njegovo ime potpisuje dokumenta potrebna za izvršenje Ugovora, uključujući: Izveštaje o primopredaji, Naloge za dodatnom uslugom.

2. NIVOI OZBILJNOSTI INCIDENATA

2.1 Definicije nivoa ozbiljnosti za potrebe određivanja vremenskih okvira za reagovanje od strane Izvršioca.

Nivo ozbiljnosti incidenta		Opis posledica koje trpe korisnici Softverskog rešenja
0	Katastrofalan uticaj na poslovanje	Produkciona upotreba Softverskog rešenja je zaustavljena ili ozbiljno ugrožena, tako da veliki broj korisnika (>75%) realno ne može da nastavi sa radom. Korisnici trpe totalni gubitak usluge. Ovi poslovi su od presudnog uticaja na poslovanje korisnika i situacija zahteva hitno razrešavanje. Ne postoje zaobilazna rešenja Incident nivoa 0 ima jedan ili više sledećih karakteristika: - Nijedan korisnik nema pristup Softverskom rešenju. - Softversko rešenje pravi zastoj čime dovodi do neprihvatljivih i beskonačnih kašnjenja vezanih za resurse ili odgovore - Softversko rešenje pada i nastavlja da pada nakon pokušaja ponovnog pokretanja
1	Kritičan uticaj na poslovanje	Većina korisnika Softverskog rešenja u produkciji trpi usled velikih prekida poslovnih procesa, ili se njihove usluge pogoršavaju tako da ih je praktično nemoguće obavljati, ali Softversko rešenje radi.
2	Umeren uticaj na poslovanje	Korisnici trpe umerene gubitke, ili im se usluge pogoršavaju, ali se poslovi koji se vrše pomoću Softverskog rešenja u razumnoj meri mogu nastaviti.
3	Minimalni uticaj na poslovanje	Poslovanje Korisnika dobro funkcioniše, uz manje ili nikakve prekide u pružanju usluga. Korisnici trpe mali ili neznatan gubitak usluga.

U smislu podrške za usluge koje se navode ovim Ugovorom, Izvršilac će odgovarati na Zahteve za uslugama vezanim za Softversko rešenje koje predaje Korisnik u okviru sledećih vremenskih okvira:

Nivo ozbiljnosti	Rok za odziv	Rok za pružanje pomoći	Rok za rešavanje
0	1 sata	12 sati	9 dana
1	4 sati	2 dana	15 dan
2	12 sati	15 dan	Sledeća isporuka
3	3 dana	N/A	Sledeća redovna isporuka

Vreme definisano gornjom tabelom je Radno vreme izvršioca, što označava radne sate i radne dane. Vreme putovanja (po potrebi) kao ni vreme potrebno da Klijent obezbedi VPN pristup (po potrebi), nije uključeno u periode navedene u gornjoj tabeli.

3. UPRAVLJANJE PROBLEMIMA

- 3.1 Samo će zaposleni korisničkog centra korisnika ili ovlašćene osobe navedene u tački 6 imati pravo da predaju Zahtev za uslugom putem Sistema za prijavu Zahteva (ticketing sistem) tokom radnog vremena Izvršioca. Problemi nivoa ozbiljnosti 0 i 1 se obavezno prijavljuju i telefonom. U slučaju predaje zahteva za uslugom van radnog vremena, predaja će se smatrati izvršenom na početku sledećeg radnog dana.
- 3.2 Po pitanju zahteva za uslugama, zaposleni korisničkog centra korisnika imaće pravo da kontaktiraju isključivo zaposlene korisničkog centra izvršioca ili ovlašćene osobe navedene u tački 6.
- 3.3 U slučaju da je Zahtev za uslugom prijavljen u obliku telefonskog poziva, treba ga zatim bez odlaganja predati putem Sistema za prijavu Zahteva (ticketing sistem), jer u suprotnom zahtev neće ući u obradu.
- 3.4 U slučaju da se Zahtevi za uslugama odnose na incidente, Korisnik je dužan da obezbedi Izvršiocu kompletne informacije, kao i podatke o okolnostima u kojima je došlo do incidenta na koji se odnosi Zahtev.
- 3.5 Korisnik može da proveriti status Zahteva za uslugom putem Sistema za prijavu Zahteva (ticketing sistem).
- 3.6 Korisnik je dužan da proveriti i testira rešenja, i da u roku od 20 dana od prijema pomoći ili rešenja obavesti Izvršioca o eventualnim greškama. Po isteku tog roka smatra se da rešenje problema ili pomoć prihvaćeno. U slučaju da Korisnik primeni rešenje ili pomoć na svom produkcionom okruženju smatra se da je rešenje/pomoć prihvaćeno. Po prihvatanju rešenja na način opisan ovom tačkom Zahtev za uslugom se zatvara.
- 3.7 Korisnik je dužan da po prihvatanju rešenja problema/pomoći, na svom produkcionom okruženju Softverskog rešenja primeni pruženu pomoć ili rešenje problema dobijeno od strane Izvršioca, u suprotnome Izvršilac ne snosi dalju odgovornost za Problem.
- 3.8 Svaki put kada Izvršilac zatraži dodatne informacije, ili kada su pomoć ili rešenje poslato Korisniku, vreme za pružanje pomoći ili za razrešenje problema biće zaustavljeno dok Korisnik ne obezbedi odgovore i/ili rezultate testiranja.
- 3.9 Zahtev za uslugom se zatvara kada Korisnik prihvati, na način opisan tačkom 3.6. rešenje problema koje je obezbedio Izvršilac, čak i ako nije Instalirano na produkciono okruženje Softverskog rešenja.
- 3.10 U slučaju da Izvršilac pruži pomoć za rešenje problema, aktuelni zahtev za uslugama se zatvara, a otvara se novi sa nižim stepenom prioriteta i sa referencom na originalni zahtev.
- 3.11 U slučaju da je Korisnik prijavio Zahtev za uslugom, a naknadnom analizom i rešavanjem nastalog problema se ustanovi da je problem nastao iz uzroka koji nisu predmet pružanja usluga (npr. Slučajevi opisani u članu 2.1.3.), Izvršilac je dužan da obavesti Korisnika o

razlozima nastalog problema i vremenu utrošenom na njegovo rešavanje odmah po izvršenoj intervenciji. Korisnik ima rok od 2 radna dana da ospori obračun u suprotnome se smatra da je obračun usaglašen. Po usaglašenom obračunu vrednost dodatnih usluga će biti fakturisan Korisniku.

- 3.12 U slučaju osporavanja obračuna, Izvršilac ima pravo da prestane sa izvršavanjem usluga, ili da za pružanje ovih usluga traži paušalno avansno plaćanje za određeni vremenski period (npr. Kvartal, Mesec) u kom slučaju će pružati usluge u obimu plaćenog avansa. U slučaju da je stvarni utrošak resursa u navedenom vremenskom periodu manji od plaćenog avansa, pretpaćeni iznos će po isteku vremenskog perioda biti vraćen Korisniku.

4. PROCEDURA ESKALACIJE

- 4.1 U slučaju slabe sprovodivosti Ugovora, Ugovorne strane će koristiti sledeće mehanizme eskalacije:

- 4.1.1 Dodeljivanje uloga za nivo eskalacije:

Nivi eskalacije	Izvršilac	Korisnik
1	Menadžer korisničkog servisa	Menadžer korisničkog servisa
2	Predstavnik menadžmenta	Predstavnik menadžmenta
3	član Uprave Izvršioca zadužen za Banking	Biće naknadno definisano

- 4.1.2 Matrica eskalacije za Korisnika:

Nivo ozbiljnosti	U slučaju da Izvršilac ne obezbedi Pružanje pomoći po zahtevu u roku od:	Nivo eskalacije
0	Rok za Pružanje pomoći	2
0	6 sati od roka za Pružanje pomoći	3
1	Rok za Pružanje pomoći	1
1	16 sati od roka za Pružanje pomoći	2
1	32 sata od roka za Pružanje pomoći	3

Vreme definisano gornjom tabelom je Radno vreme izvršioca, što označava radne sate i radne dane.

- 4.1.3 Matrica eskalacije za Izvršioca:

Nivo ozbiljnosti	Eskalacija-Ukoliko odgovora na pitanje u vezi sa Incidentom/problemom nema duže od	Nivo eskalacije
0	1 radni sat	1
0	2 radna sati	2
0	4 radna sata	3
1	2 radna sata	1

1	8 radnih sati	2
1	16 radnih sati	3
2 i 3	jednom mesečno za situacije u kojima nema odgovora duže od 15 dana.	1

5. IZVEŠTAVANJE I PERIODIČAN PREGLED

5.1 Izveštavanje o održavanju i podršci

Izvršilac će Korisniku slati sledeće izveštaje koji opisuju usluge održavanja koje se pružaju po ovom Ugovoru:

5.1.1 Ozbiljnost incidenata – izveštaji će se slati na kvartalnom nivou

5.1.2 Izveštaji o vremenu odziva & razrešenja incidenata slaće se na kvartalnom nivou

5.2 Periodičan pregled

Menadžer korisničkog centra je dužan da najmanje jednom u kvartalu održi presečni sastanak (koji može biti održan i telekonferencijski) sa Korisnikom na kome će se razmatrati kvalitet pruženih usluga po ovom Ugovoru.

6. SPISAK OVLAŠĆENIH PREDSTAVNIKA

Ovlašćeni predstavnici Izvršioca

Osoba	Uloga	Telefon	e-mail
Gabrijela Gajić	Help Desk Manager	+381 64 8712 107	gabrijela.gajic@asee.io
Đorđe Tasić	Management representative	+381 65 2013 106	djordje.tasic@asee.io
Nikola Spasić	Account manager	+381 64 868 5955	nikola.spasic@asee.io
Ivana Stanković	Group account manager	+381 64 8712 070	ivana.stankovic@asee.io

Ovlašćeni predstavnici Korisnika

Osoba	Uloga	Telefon	e-mail
Davor Đurović	Koordinator za IT	+382 20 416 630	davor.djurovic@irfcg.me
Tihomir Raičević	Saradnik u IT službi	+382 20 416 678	tihomir.raicevic@irfcg.me
Nemanja Ivanović	Sistem administrator	+382 20 416 697	nemanja.ivanovic@irfcg.me
Jelena Strugar	Rukovodilac službe finansija	+382 20 416 615	jelena.strugar@irfcg.me
Stana Delić	Rukovodilac Back office službe	+382 20 416 674	stana.delic@irfcg.me
Darko Krivokapić	Javne nabavke		darko.krivokapic@irfcg.me

Prilog 2: UPRAVLJANJE ZAHTEVOM ZA DODATNIM USLUGAMA

Deo I: UPRAVLJANJE ZAHTEVOM ZA DODATNIM USLUGAMA

1. Upravljanje zahtevom za Dodatnim uslugama ima za cilj kontrolu načina na koji Ugovorne strane upravljaju životnim ciklusom promena.
2. Samo ovlašćena lica korisnika imaju pravo na kreiranje Zahteva za Dodatnim uslugama putem Sistema za prijavu Zahteva (*ticketing sistem*), ne uključujući komunikaciju telefonom.
3. Ovlašćena lica Korisnika imaju pravo da kontaktiraju isključivo zaposlene u korisničkom centru Izvršioca
4. U slučaju da je Zahtev za Dodatnom uslugom prijavljen u obliku telefonskog poziva, treba ga zatim bez odlaganja uneti putem Sistema za prijavu Zahteva (*ticketing sistem*), jer u suprotnom zahtev neće ući u obradu.
5. Korisnik ima obavezu da obezbedi sve informacije koje su neophodne za formiranje dobro definisanog Zahteva za Dodatnim uslugama (što minimalno uključuje: obim, uticaj, softver na koji to utiče, rokove).
6. Na osnovu informacija dobijenih od Korisnika, Izvršilac može da pripremi obrazac Naloga za dodatnom uslugom. U slučaju da Korisnik u roku od 20 radnih dana (ili drugom posebno dogovorenom roku) ne prihvati Nalog smatra se da je Nalog odbijen i po tom Nalogu Izvršilac nema daljih obaveza.
7. U slučaju da Korisnik prihvati Nalog za Dodatnom uslugom, Ovlašćeni predstavnik Korisnika izdaje potpisan obrazac Naloga za Dodatnom uslugom, koji zatim potpisuje ili Sistema za prijavu Zahteva (*ticketing sistem*) potvrđuje Ovlašćeni predstavnik Korisnika.
8. Nakon isporuke Dodatne usluge prema Zahtevu Dodatnom uslugom, Korisnik je dužan da je testira u roku od 5 dana od datuma isporuke.
9. U slučaju da Dodatna usluga ne prođe testove, Korisnik će o tome informisati Izvršioca putem Sistema za prijavu Zahteva (*ticketing sistem*). U takvom slučaju će Izvršilac potvrditi rezultate testiranja i po potrebi obezbediti korigovanu verziju Dodatne usluge u roku od 30 radnih dana od datuma dobijanja lošeg rezultata. Tada Korisnik dobija 5 radnih dana, od datuma dobijanja ispravljene Dodatne usluge, za njeno ponovno testiranje.
10. Korisnik je dužan da detaljno testira Dodatnu uslugu i da bez odlaganja obavesti Izvršioca o njenim nedostacima. U slučaju da se u drugoj iteraciji testiranja Izvršiocu prijave nedostaci koji su mogli biti prijavljeni u ranijoj iteraciji, Izvršilac može da odbije da obezbedi ispravku, i u slučaju da Izvršilac to uradi, Dodatna usluga će se smatrati izvršenom.
11. Predstavnik Korisnika prihvata izvršenje Zahteva za Dodatnom uslugom potpisivanjem ili putem e-maila ili potvrđivanjem Izveštaja o primopredaji ili putem Sistema za prijavu Zahteva (*ticketing sistem*), osim ako se izvršenje smatra prihvaćenim na osnovu odredbi iz tačaka 10 ili 12.
12. U slučaju da Korisnik ne informiše Izvršioca o neuspehom testiranju u roku od 5 dana od isporuke Dodatne usluge, i ne potpiše Izveštaje o primopredaji, ili počne sa korišćenjem Dodatne usluge na proizvodnom okruženju bez potpisivanja Izveštaja o primopredaji, Izvršilac ima prava da potpiše Izveštaj o primopredaji jednostrano i sve Dodatne usluge će se smatrati prihvaćenim bez primedbi.
13. Po prihvatanju Dodatne usluge u skladu sa ovim prilogom Izvršilac će biti ovlašćen da izda fakturu.
14. Procenu Zahteva dodatnom uslugom će napraviti Izvršilac u skladu sa sledećim cenovnikom Dodatnih usluga:

Tip stručnjaka	Tip usluge	Čovek*dan	Čovek*sat
Solution Architect	Analiza i projektovanje složenih podsistema	850 EUR	250 EUR
Project Manager	Vodenje projekta	850 EUR	250 EUR

Business Process Analyst	Biznis analiza	650 EUR	200 EUR
Technical Consultant	Tehničke konsultacije	650 EUR	200 EUR
Development Consultant	Projektovanje rešenja	650 EUR	200 EUR
Support Engineer	Sistem inženjerski poslovi	550 EUR	165 EUR
Application Consultant	Aplikativne konsultacije, administracija zahteva	550 EUR	165 EUR
Programmer	Programiranje	550 EUR	165 EUR
Tester	Testiranje	550 EUR	165 EUR

Za rad van radnog vremena (van radnog vremena je od 16:00 do 08:00), subotom, nedeljom i na dane praznika koji su neradni dani cene su uvećavaju za 50%

Cene za rad na lokaciji Korisnika uvećava za 10%.

Pri obračunu se primenjuje varijanta preračuna sati u dane, po izvršiocu i radnom danu, tako što se rad od 3 do 8 sati na dan računa kao 1 dan (obračun koji je povoljniji za *Korisnika*). Za rad preko osam sati preostali sati naplaćuju se po satu.

Rad ispod 3 sata se naplaćuje po satu.

Troškove putovanja i boravka na terenu snosi *Korisnik*, a shodno specifikacijama realnih troškova koje je izvršilac dužan da dostavi korisniku u roku od 5 radnih dana od dana izlaska na teren. Vreme provedeno u prevozu se naplaćuje u iznosu od 0.5 sati po intervenciji.

Deo II UPRAVLJANJE ZAHTEVOM ZA DODATNIM USLUGAMA- Usluge dodatne podrške - support for payment

Usluge dodatne podrške - **support for payment** (u daljem tekstu ovog dela: dodatna podrška) predstavljaju posebnu podvrstu dodatnih usluga koje se pružaju u cilju obezbeđivanja neposredne podrške za rad Softverskog rešenja, ovu vrstu usluga karakteriše neposredni uglavnom telefonski kontakt sa ovlašćenim licima Korisnika radi savetovanja u vezi rada Softverskog rešenja u realnom vremenu. Karakteristika ovih usluga jeste zahtev za brzim reagovanjem i nemogućnost da se unapred predvidi utrošak vremena neophodan za pružanjem podrške, kao ni garanciju postizanja rezultata, Izvršilac se obavezuje da će pružati usluge sa pažnjom dobrog privrednika. Dodatne usluge se pružaju u skladu sa sledećom procedurom:

1. Upravljanje zahtevom za dodatnom podrškom ima za cilj kontrolu načina na koji Ugovorne strane upravljaju životnim ciklusom ovih dodatnih usluga.
2. Samo ovlašćena lica korisnika imaju pravo na kreiranje Zahteva za dodatnom podrškom putem Sistema za prijavu Zahteva (*ticketing system*),, uključujući komunikaciju telefonom.
3. Ovlašćena lica Korisnika imaju pravo da kontaktiraju isključivo zaposlene u korisničkom centru Izvršioca.
4. U slučaju da je Zahtev za dodatnom podrškom prijavljen u obliku telefonskog poziva, treba ga zatim bez odlaganja predati putem Sistema za prijavu Zahteva (*ticketing system*),, jer u suprotnom zahtev neće ući u obradu.
5. Korisnik ima obavezu da obezbedi sve informacije koje su neophodne za formiranje dobro definisanog Zahteva za dodatnom podrškom (što minimalno uključuje: obim, uticaj, softver na koji to utiče, rokove).
6. Podnošenjem zahteva Korisnik je saglasan da će mu dodatna podrška biti naplaćena primenom cenovnika dodatnih usluga iz Dela I tačka 14 ovog priloga a u zavisnosti o stvarno utrošenim resursima.
7. Po prihvatanju zahteva za ovom dodatnom uslugom Izvršilac može započeti sa vršenjem usluga.

8. U slučaju da je za pružanje usluge potreban utrošak više od 3 čovek časa, po isteku pružanja prvih 3 čovek časova usluga Izvršilac će prekinuti sa pružanjem usluga i zatražiti od Korisnika odobrenje da nastavi sa pruženjem usluga. Ukoliko Korisnik odluči da ne želi nastavak pružanja usluga biće dužan da plati već utrošenih 3 čovek časa. Ukoliko Korisnik želi nastavak pružanja usluge Korisnik je obavezan da o tome i pisanim putem Sistema za prijavu Zahteva (*ticketing system*), obavesti Izvršioca i ovlašćen je da postavi novi limit za utrošak dodatnih čovek časova, u kom slučaju će Izvršilac po iskorišćavanju tog limita obavestiti Korisnika i procedura se ponavlja.
9. Po izvršenju usluge ili po obaveštavanju Korisnika da ne želi dalje pružanje usluga, Izvršilac će poslati obračun utrošenih čovek časova kao i obračun naknade.
10. Korisnik ima rok od 2 radna dana da ospori obračun u suprotnome se smatra da je obračun usaglašen.
11. U slučaju osporavanja obračuna, Izvršilac ima pravo da prestane sa izvršavanjem Usluga dodatne podrške (*support for payment*), ili da za pružanje ovih usluga traži paušalno avansno plaćanje za određeni vremenski period (npr. Kvartal, Mesec) u kom slučaju će pružati usluge u obimu plaćenog avansa. U slučaju da je stvarni utrošak resursa u navedenom vremenskom periodu manji od plaćenog avansa, pretplaćeni iznos će po isteku vremenskog perioda biti vraćen Korisniku.
12. Izvršilac će na početku svakog kvartala dostaviti Korisniku Specifikaciju izvršenih dodatnih usluga – *support for payment* (prilog 6) iz ovog stava u prethodnom kvartalu i fakturu zasnovanu na toj Specifikaciji.

Prilog 3: Zahtev za dodatnom uslugom - Obrazac naloga

Zahtev se unosi preko Sistema za prijavu Zahteva (*ticketing system*), a u nastavku su dati neophodni podaci za unos:

Tabela

Broj zahteva:*	Broj pod kojim je zahtev zaveden u sistemu Klijenta
Datum podnošenja zahteva(automatski se popunjava u <i>ticketing sistemu</i>):*	dd.mm.yyyy.
Tip zahteva:*	☐ izmena na već postojećim softverskim rešenjima ☐ nova rešenja ☐ ostalo
Kategorija zahteva:*	☐ A – zakonska izmena ☐ B – hitan zahtev -Prepaid sati ☐ C – redovan zahtev ☐ D – ostalo
Kratak opis zahteva	
Opis zahteva:*	Opis zahteva / opis poslovnog procesa za nova rešenja <i>Opis zahteva:</i> <i>Uneti zahtev za izmenom</i> <i>Opis procesa:</i> <i>Uneti procese u kojima učestvuje izmena. Testna scenarija uneti u sledećem članu ili posebnom dokumentu.</i> <i>Korisnički interfejs:</i> <i>Uneti ukoliko postoje posebni zahtevi za korisnički interfejs (izgled polja, labele, dugmeta, pozicija, veličina...).</i> <i>Validatori i ograničenja:</i> <i>Uneti ukoliko postoje posebni zahtevi (primer: polje je numerik ili karakter, ne sme da ima specijalne znake i sl.)</i> <i>Pristup Korisnika/Sigurnosni Zahtevi:</i> <i>Uneti ukoliko postoje posebni zahtevi za pristup/zaštitu (primer: korisnik mora da menja lozinku na 3 meseca. Komunikacija mora da bude kriptovana sa 3DES ili uz korišćenje https zaštite i sl.)</i> <i>Integracije:</i> <i>Uneti ukoliko postoje posebni zahtevi za integraciju sa nekim drugim sistemom.</i> <i>Zahtevi za izveštaje:</i> <i>Uneti ukoliko postoje zahtevi za kreiranjem internih/eksternih izveštaja.</i>

	Regulatorni zahtev: <i>Uneti ako postoje posebni zahtevi vezani za dinamiku implementacije, testiranja ili drugih aktivnosti vezanih za regulatorne organe.</i> Migracija: <i>Uneti ako postoji potreba za migracijom podataka iz nekog drugog Sistema ili obradu podataka.</i> Zavisnosti od drugih projekata/zahteva: <i>Uneti ukoliko postoji zavisnost od nekog drugog projekta ili zahteva.</i> Veza sa drugim sistemima: <i>Uneti da li izmene mogu da utiču ili zavise od nekog drugog dela Sistema.</i>
Testni scenario: *	Obavezno je uneti opis testnog scenarija. Može se uneti u okviru ovog polja ili priložiti kao attachment.
Kontakt osoba:*	Ime i prezime, broj telefona i email adresa kontakt osobe Klijenta
Na koje module se izmena odnosi:	

* Obavezno polje

Prilog 4 Zahtev za rešavanje incidenata

Zahtev se unosi preko Sistema za prijavu Zahteva (*ticketing system*), a u nastavku su dati neophodni podaci za unos:

Broj incidenta:*	Broj pod kojim je incident zaveden u sistemu Korisnika
Datum i vreme prijave (automatski se popunjava u <i>ticketing sistemu</i>):*	dd.mm.yyyy. hh:mm
Prioritet incidenta:*	☐ Katastrofalan (0) ☐ Kritičan (1) ☐ Umeren (2) ☐ Minimalan (3)
Obrazloženje zahtevane hitnosti	Popunjava se za incidente prioriteta 0, 1 i 2
Opis Incidenta:*	Opisati incident. Opisati aktivnosti od značaja koje su prethodile nastanku incidenta.
Kontakt odoaba iz Korisničkog servisa Korisnika:*	Ime i Prezime , broj telefona, e-mail osobe iz korisničkog servisa Korisnika
IT konsultant/specijalista Korisnika:*	Ime i prezime, broj telefona i email adresa kontakt osobe Korisnika, odgovorne za dati modul, koja je odlučila da se incident prijavi Izvršiocu. Ovu kontakt liniju koristi Specijalista za podršku Izvršioca.
Datum i vreme kada je problem primećen:*	dd.mm.yyyy. hh:mm
Ime aplikacije gde se incident javio:*	Na pr. devPP.exe
Verzija aplikacije:*	
Obavezne dodatne informacije: *	- da li se problem javlja ponavljanjem operacije na drugoj radnoj stanici - da li se problem javlja sa drugim ulaznim parametrima - da li je radna stanica gde se problem javlja novoinstalirana - koja je poslednja verzija programa gde iste operacije nisu ispoljavale problem - da li je problem ponovljen na test okruženju kod Korisnika - ukoliko je bilo nekih upozorenja pre pojave problema, navedite - da li je nešto menjano na okruženju (parametrizacija, podešavanje okruženja) - simulacija sa detaljno opisanim koracima, redosledom koraka i njihovim slikama (print screen-ovima), sa produkcije ili testa - zapis profajlera (trc fajl)
Dodatne informacije	- Uneti dodatne informacije za koje Korisnik smatra da mogu biti od pomoći za analizu i rešavanje problema

* Obavezno polje

Prilog 5: Izveštaj o primopredaji

DATUM:	
IZVRŠILAC	KORISNIK
ASEE Solutions d.o.o BEOGRAD Bulevar Milutina Milankovića 19g 11070 Beograd	

PROTOKOL O PRIJEMU

Ovim dokumentom je potvrđeno da je izvršena kvantitativno kvalitativna primopredaja predmetnih softverskih usluga, odnosno da su softverske usluge instalirane, testirane i puštene u rad u testnim uslovima na lokaciji Korisnika.

Softverske usluge:

Zahtev bilten	/ Modul / Podsystem	Opis softverskih usluga

Primerbe koje ne utiču na rad softverskih usluga u produkcionim uslovima:

Usluge definisane u Ugovoru / Anex - u, realizuju se bez dodatne nadoknade:

Modul / podsistem	Opis primedbe	Rok realizacije

Usluge definisane u Specifikaciji, nisu definisane Ugovoru / Anex - u, realizuju se sa dodatnim obračunom nadoknade:

Modul / podsistem	Opis primedbe	Rok realizacije

Naknadni zahtevi koji nisu definisani u Specifikaciji ili u Ugovoru / Anex - u, realizuju se sa dodatnim obračunom nadoknade:

Modul / podsistem	Opis primedbe	Rok realizacije

Dokument overavaju lica - učesnici u projektovanju i realizaciji predmetnih softverskih usluga, kao članovi Upravnog odbor. Ovlašćena lica mogu posebnim dokumentom predati ovlašćenje overe dokumenta drugim licima. Dokument o predaji ovlašćenja overe je sastavni deo dokumenta o Tehničkom prijemu.

Za Izvršioca
Datum potpisivanja
Za Korisnika

ime i prezime

ime i prezime

ime i prezime

ime i prezime

Prilog 6 : Specifikacija izvršenih dodatnih usluga - support for payment :

ID zahteva za uslugom	Inicijator zahteva	Proizvod	Datum izvršenja usluge	Utrošeno m/h	vreme	Iznos u valuti	Mail klijenta	saglasnosti
--------------------------------	--------------------	----------	---------------------------	-----------------	-------	----------------	------------------	-------------

Prilog 7 Spisak softvera trećeg lica

Platformski softver na kome radi Softverski sistem:

- Database OS: Windows Server od verzije 2008R2
- Database software: MS SQL od verzije 2008R2
- App server OS: Windows Server od verzije 2008R2
- App server software: .NET framework od verzije 2.0, IIS od verzije 7.x
- Client OS: Windows od verzije 7
- Client software: Windows od verzije 7, .NET framework, MS Office od verzije 2010,

Prilog 8: Specifikacija licenci

Predmet Ugovora o održavanju je održavanje sledećih modula, u skladu sa opisom rešenja definisanim u ponudi: ASEE – Usluge Održavanja modula Kreditno-Depozitni Poslovi i Glavna knjiga 17.06.2026:

- KDP
- Glavna Knjiga (GK)

Prilog 9: Obrazac Naloga za dodatnom uslugom

Banka

ASEE Solutions d.o.o
Bulevar Milutina Milankovića 19g,
11070 Beograd
Telefon: (011) 20 13 111
Web site: www.asee.io

ASEE broj:
Datum:

1 NALOG ZA DODATNOM USLUGOM

U OKVIRU UGOVORA O ODRŽAVANJU /IMPLEMENTACIJKORISNIČKI ZAHTEV

Broj zahteva		Prioritet	
Broj zahteva podnosioca			
Kratak opis zahteva			
Veza sa prethodnim zahtevom			
Zahtev podneo			
Kontakt osoba Izvršioca			
Osnov naloga	Ugovor _____ zaveden kod Asseca pod brojem _____ i kod Banke pod brojem _____ (u daljem tekstu: Ugovor)		

SPECIFIKACIJA REŠENJA

Napomena: U odeljku Specifikacija rešenja je precizno navedeno šta je tačno pokriveno ovim nalogom i prihvatanje od strane Banke predstavlja prihvatanje onoga što je opisano da će biti urađeno u odeljku Specifikacija rešenja. Sve što nije opisano u odeljku Specifikacija rešenja, neće biti urađeno u okviru ovog naloga već će za druge željene funkcionalnosti Banka morati da podnese novi zahtev na osnovu koga će dobiti novi nalog.

PREDUSLOVI ZA PRIMENU REŠENJA

Preduslov za primenu rešenja opisanog u ovom nalogu je da banka ima primenjenu verziju XXX/Licencu YYY/Prihvacen Nalogpo zahtevu ZZZ...

SPECIFIKACIJA LICENCI

Ovaj nalog, osim dodatnih usluga, uključuje i licencu XXX.
Opis funkcionalnosti koje obuhvata licenca XXX
ili

Specifikacija funkcionalnosti koje obuhvata licenca je data u dokumentu: "FS" koji se nalazi u prilogu Naloga.

Oznaka licence	Opis licence

Oznaka licence/aplikacije	Opis licence/funkcionalnosti koje licenca podrazumeva
---------------------------	---

Napomena: Licence se licenciraju u postojećem stanju. U odeljku Specifikacija licenci precizno je navedeno koje su licence, odnosno njihove funkcionalnosti, predmet ovog naloga tako da prihvatanje Naloga od strane Banke predstavlja prihvatanje opisanih funkcionalnosti u odeljku Specifikacija licenci.

Uslovi licenciranja su opisani u Ugovoru.

SPECIFIKACIJA USLUGA IMPLEMENTACIJE

Usluge o okviru implementacije koje su predmet ovog naloga su:

- I) **Analiza potrebnih izmena - GAP analiza**
Obuhvata analizu usklađenosti funkcionisanja rešenja sa potrebama banke.
- II) **Instalacija**
Obuhvata instalaciju funkcionalnosti na sistemu banke.
- III) **Podrška u bančinom testiranju**
Obuhvata pomoć konsultanata i arhitekti prilikom testiranja na sistemu banke.
- IV) **Podešavanje sistema**
Obuhvata podešavanje parametara funkcionalnosti sa uklapanjem u postojeće okruženje.
- V) **Priprema obuke**
Obuhvata pripremu okruženja i inicijalno podešavanje testnog sistema u banci radi kasnije obuke radnika banke.
- VI) **Obuka naprednih korisnika**
Obuhvata obuku tehnologa i instruktora za korišćenje i održavanje funkcionalnosti.
- VII) **Obuka IT korisnika**
Obuhvata obuku administratora i IT predstavnika za korišćenje i održavanje funkcionalnosti.
- VIII) **Stabilizacija**
Obuhvata podršku konsultanata i arhitekti prilikom uvođenja funkcionalnosti u produkcionu rad.
- IX) **Vođenje projekta**
Ukoliko je u pitanju veći razvoj (veća funkcionalnost ili novi modul), potrebno je angažovanje projekt menadžera.

Napomena: U odeljku Specifikacija usluga implementacije precizno je navedeno koje su usluge implementacije predmet ovog naloga tako da prihvatanje naloga od strane Banke predstavlja prihvatanje opisanih usluga implementacije u odeljku Specifikacija usluga implementacije. Ukoliko se naknadno pojavi potreba za dodatnim angažovanjem u implementaciji, ovo dodatno angažovanje se može ugovoriti posebnim nalogom ili naplatom po radnom nalogu za utrošeno vreme u skladu sa posebnim dogovorom između Izvršioca i Banke

SPECIFIKACIJA POTREBNOG VREMENA SA OBRAČUNOM TROŠKOVA

Sve cene su izražene bez poreza, koji je propisan od strane državnih institucija. Obaveza plaćanja poreza je na teret Banke.

Specifikacija potrebnog vremena je izražena u čovek satima a vrednost usluga je iskazana u čovek danima. Pri obračunu se primenjuje varijanta preračuna sati u dane, po izvršiocu i radnom danu, tako što se rad od 3 do 8 sati na dan računa kao 1 dan (obračun koji je povoljniji za Banku). Za rad preko osam sati preostali sati naplaćuju se po satu. Rad ispod 3 sata se naplaćuje po satu.

2 CENOVNIK USLUGA

Cenovnik za dodatne usluge po tipu stručnjaka i vrsti usluge je predmet Ugovora.

3

4 PROCENA VREMENA ZA REALIZACIJU DODATNIH USLUGA

Procena potrebnog vremena za realizaciju dodatnih usluga je prikazana u narednoj tabeli.

Opis dorade	Tip usluge							
	Administracija zahteva	Biznis analiza	Projektovanje rešenja	Programiranje	Testiranje	Tehničke konsultacije	Sistem inž. poslovi	Aplikativne konsultacije
Dorada 1								
Dorada 2								
Testna scenarija								
UKUPNO (sati)	3	8	8	8	8	8	8	8
CENA za 8 sati	550	650	850	550	550	650	550	550
IZNOS	206.25	650	850	550	550	550	550	550

Procenjeno vreme za realizaciju zahteva je ___ čovek sati/dana .
Ukupna neto cena dodatnih usluga je _____ EUR.

5 OPCIJA IZNOS LICENCIRANJA

Cena licenci je prikazana u narednoj tabeli.

Licenca	Opis licence	Cena licence EUR
Oznaka licence/ aplikacije	Opis licence/funkcionalnosti koje licenca podrazumeva	Cena
UKUPNA VREDNOST LICENCI:		Cena

Ukupna neto cena licenci je *LicencePrice* EUR.

6 PROCENA VREMENA ZA IMPLEMENTACIJU

Procena potrebnog vremena za implementaciju rešenja je prikazana u narednoj tabeli.

Opis usluge	Detalji usluge	Broj dana	Ukupna cena usluge EUR
GAP analiza	Podrazumeva boravak Konsultanta i Softver arhitekta na lokaciji korisnika radi utvrđivanja		
Instalacija	Obuhvata boravak administratora radi instalacije funkcionalnosti na sistemu banke		
Podrška u testiranju	Podrazumeva pomoć Konsultanta iz Asseca u testiranju na testnom okruženju banke dostupnom iz Asseca		
Podešavanje sistema	Obuhvata podešavanje parametara funkcionalnosti od strane Konsultanta na lokaciji Banke. Obavezno je prisustvo tehnologa.		
Priprema obuke	Obuhvata remote pripremu okruženja i inicijalno podešavanje testnog sistema banke od strane Konsultanta radi kasnije obuke radnika banke		
Obuka za napredne korisnike - instruktore	Obuka obuhvata upoznavanje sa proizvodom, mogućnostima i načinom upotrebe. Obuka je namenjena naprednim korisnicima, instruktorima, koji će raditi dalju obuku krajnjih korisnika u Banci		
Obuka za IT korisnike	Obuka obuhvata upoznavanje IT predstavnika sa proizvodom i tehničkim rešenjima		
Stabilizacija	Podrazumeva boravak Konsultanta (i Softver arhitekta) na lokaciji korisnika po startu modula na produkcionom okruženju banke i podršku u stabilizaciji rada		
Vođenje projekta	Angažovanje Project managera na praćenju i realizaciji projekta		
UKUPNO ZA IMPLEMENTACIJU			

Ukupna neto cena implementacije je **ImplementPrice** EUR.

7 REKAPITULACIJA

Ukupna cena svih usluga koje su predmet ovog Naloga je prikazana u narednoj tabeli.

Opis usluge	Cena (EUR)	Popust	Cena sa popustom (EUR)
Licence - ukupno			
Dodatne usluge - ukupno			
Implementacija - ukupno			
Ukupno			

Ukupna neto cena svih usluga je **XX.XXX,00** EUR plativo u domaćoj valuti.

Plaćanje se vrši u protivvrednosti u domaćoj valuti u skladu sa Ugovorom.

Osnovica za održavanje se uvećava za iznos ovog naloga (bez popusta).

8 ROKOVI

Rok za prihvatanje Naloga od strane Banke	
Rok za isporuku	

Rokovi za testiranje i prihvatanje, odnosno prijavljivanje nedostataka u isporučenim uslugama, su definisani Ugovorom.

Važne napomene: Pružanju dodatnih usluga će se pristupiti nakon vaše potvrde (mailom) da ste saglasni sa nalogom čime se uspostavlja obligacioni odnos, a u skladu sa raspoloživim resursima Izvršioca.

Ukoliko Banka ne odgovori na ovaj Nalog u roku za prihvatanje Naloga skida se rezervacija sa Izvršioca resursa, a zahtev se označava kao da je storniran od strane banke. U slučaju da se ponovo ukaže potreba za pružanjem dodatnih usluga, biće potrebno da Banka pošalje novi zahtev sa referencom na broj ovog zahteva.

Dodatna razjašnjenja i pitanja ne utiču na pomeranje roka za potvrdu od strane Banke, ali svaka dodatna procena izazvana dopunom od strane banke, može dovesti do izmene roka isporuke kao i cene.

Za sve izmene ovog naloga i nove naloge Banka će dobiti novu specifikaciju sa procenom nakon čega ovaj Nalog prestaje da važi.

U slučaju kršenja odredbi naloga Izvršilac je ovlašćen da raskine saradnju i ima pravo na nadoknadu štetu u celosti.

Na ovaj Nalog se neće primenjivati bilo kakvi ranije postignuti usmeni ili pisani dogovori, uslovi poslovanja, stavovi, saglasnosti, izjave ili garancije, pozivi na ponude i sl, izuzev Ugovora i drugih dogovora čija primena je ovim nalogom izričito i direktno dogovorena.

9 PRIHVATANJE NALOGA

Prihvatanjem ovog naloga od strane Banke uspostavlja se obligacioni odnos, ukoliko Banka nakog toga odustane od ovog naloga, dužna je da Izvršiocu nadoknadi celokupnu pretrpljenu štetu, kao i sve troškove koje je Asseco SEE imao u vezi sa Nalogom.

Prihvatanjem Naloga se smatra potvrda Banke da prihvata Nalog Izvršioca pri čemu je potvrda poslata Izvršiocu u pisanoj formi putem e-maila i potpisana od strane odgovornog lica Banke koji se nalazi u listi kontakt osoba Banke definisanoj u Ugovoru.

10 PRAVA INTELEKTUALNE SVOJINE

Sva prava intelektualne svojine koja se odnose na predmet ovog Naloga, ostaju u isključivom vlasništvu Izvršioca/Proizvođača, te prenos prava intelektualne svojine nije predmet ovog Naloga.

Prilog 10: Minimalni tehnički preduslovi infrastrukture

[illegible]