

UGOVOR

O PRUŽANJU USLUGA TEHNIČKOG ODRŽAVANJA SOFTVERSKIH RJEŠENJA

Zaključen u Podgorici, između:

Naručioca: Uprave prihoda i carina, Podgorica, Bulevar Šarla de Gola br.2. koju zastupa v. d. direktorice, mr Milena Petričević (u daljem tekstu: "Naručilac"); i

Izvršioca: Comtrade System Integration, Džemala Bijedića 179 Sarajevo, koju zastupa Krivošija Omar, direktor, (u daljem tekstu: "Izvršilac")

(Izvršilac i Naručilac se u daljem tekstu zajedno navode kao "Ugovorne strane" ili pojedinačno kao "Ugovorna strana").

U V O D

Član 1.

Ugovorne strane saglasno konstatuju:

- Da su potrebna stalna prilagođavanja i optimizacije dijelova UCG1 i UCG2 sistema, kako bi isti radio efikasnije, pouzdanije i sa što manje problema;
- Da Izvršilac posjeduje znanje i kadar osposobljen da održava UCG1 i UCG2 softverska rešenja.

Imajući u vidu konstatacije iz stava 1 ovog člana, Ugovorne strane ovim Ugovorom o pružanju usluga tehničkog održavanja softverskih rješenja (u daljem tekstu "**Ugovor**") definišu (I) uslove za tehničko održavanje softverskih rješenja UCG1 i UCG2 instaliranih kod Naručioca, (II) način na koji će se odvijati aktivnosti na održavanju softverskih rješenja (III) greške koje se mogu javiti u radu softverskih rješenja i (IV) procedure za izvještavanje i otklanjanje grešaka i druge bitne elemente odnosa Ugovornih strana vezano za održavanje softverskih rješenja.

Član 2.

Termini upotrijebljeni u ovom Ugovoru imaju sljedeće značenje:

Pojam	Definicija
Ugovor	Ovaj ugovor o tehničkom održavanju softverskih rješenja
Održavanje	Skup aktivnosti od strane tehničkog personala Izvršioca s ciljem da se obezbijedi funkcionalnost softverskih rješenja
Softversko rešenje	Instalirani sistem ili podsistem UCG1 i UCG2, a čije održavanje je predmet ovog Ugovora
Vrijeme odgovora	Vrijeme proteklo od primljenog izvještaja o greški od strane Naručioca do prvog odgovora nekog od inženjera za podršku realizovanog preko telefona
Vrijeme neutralizacije	Vrijeme proteklo od primljenog poziva od strane Naručioca do momenta vraćanja sistema u normalan operativni rad
Normalan rad sistema	Podrazumijeva stanje sistema u kome Softversko rješenje normalno funkcioniše
Sistemska softver	Operativni sistemi i integracijske platfrome
Tehnička podrška	Skup aktivnosti sprovednih od strane tehničkog personala Izvršioca s ciljem da se obezbijedi aktivna i konsultativna podrška Naručiocu
Radni sati	Sati između 8 i 16 sati, svih dana u godini izuzev subote i nedelje i dana državnih i vjerskih praznika u koje se prema propisima Crne Gore ne radi
Krajnji korisnik	Fizičko lice koje koristi Softversko rješenje
Zahtjev za izmjenu Softverskog rješenja	Zahtjev Naručioca ili prijedlog Izvršioca za radove koji će dovesti do nove funkcionalnosti nekog od Softverskih rješenja, koja nije bila specificirana u originalnoj specifikaciji funkcionalnosti Softverskih rješenja.
Portal	Sistem za prijavu grešaka i kontrolu njihovog otklanjanja
Najbolji napor	Rad koji svaki klijent očekuje da bude uložen od strane Izvršioca u rješavanju problema u radu Softverskog rješenja ukoliko do njega dodje, a ne garantuje rješavanje problema u odredjenom vremenskom periodu

Mjesečni plan održavanja Plan usaglašen između PM-ova Naručioca i Izvršioca koji definiše aktivnosti na Održavanju koje će se preduzeti u toku mjeseca i određuje redoslijed u njihovom izvršavanju.

PREDMET I CILJ UGOVORA

Član 3.

Predmet ovog ugovora je nabavka usluge održavanja i unapređenja aplikativnog dijela informacijskog sistema UCG, sa svim svojim funkcionalnostima koje su postojale na dan potpisivanja Ugovora, saglasno uslovima i specifikacijama datim u Tenderskoj dokumentaciji broj 03/1-20392/1-20 od 12.10.2021. godine, šifra postupka 10057, Odluci o izboru najpovoljnije ponude broj 03/1-26300/1-21 od 23.11.2021. godine i prema Ponudi Izvršioca šifra 13315 od 12.11.2020. godine.

Član 4.

Predmet Održavanja su informacijski sistemi UCG1 i UCG2, sa svim svojim funkcionalnostima koje su postojale na dan potpisivanja Ugovora.

U predmet Održavanja ne spadaju:

- Staro poresko knjigovodstvo;
- Sistemski software;
- Mrežna infrastruktura;
- Serveri i ostala oprema;
- Novi sistemi na zajedničkoj infrastrukturi i pripadajuće baze i sheme podataka, i to:
 - o Sistem UCG3,
 - o Sistem eCRPS
 - o Dodatni servisi, izvještaji i funkcionalnosti koje su razvili zaposlenici Naručioca ili treća lica.

Član 5.

Cilj Održavanja od strane Izvršioca je:

- Kontinuirano praćenje i unapređivanje rada održavanih Softverskih rješenja;
- Obezbeđivanje ispravnog i kvalitetnog funkcionisanja svih Softverskih rješenja (instaliranih sistema i podsistema) koja su predmet Održavanja i stvaranje uslova za neprekidan rad, u on-line režimu 24/7/365, održavanog Softverskog rješenja u dijelu koji zavisi od Izvršioca i nije uslovljen drugim spoljnim faktorima (npr. ispravan hardver optimalnih performansi, sistemski softver, odgovarajući antivirus program, odgovarajuća veza sa starim poreskim sistemom i drugo);
- Pružanje tehničke podrške zaposlenima u tehničkoj podršci Naručioca, imenovanim s njegove strane za kontakt s Izvršiocom, u skladu s odredbama ovog Ugovora;

- Nadogradnje i optimizacije Softverskih rješenja po posebnim zahtjevima Naručioca, u zavisnosti od vremena raspoloživog za ovu namjenu;
- Izrada izvještaja koji su neophodni Naručiocu a mogu se generisati na osnovu postojeće šeme u bazi, u skladu s planom rada za određeni mjesec i dogovorenim prioritetima u radu;
- Osposobljavanje predstavnika Naručioca za samostalno otklanjanje grešaka u budućnosti.

OBAVEZE IZVRŠIOCA

Član 6.

Izvršilac je dužan da:

1. Obezbjedi uslove za izvršenje obaveza iz ovog Ugovora koji su u njegovoj nadležnosti;
2. Obezbjedi održavanje i unapređivanje sistema na tehnološkoj platformi postojećeg sistema uz poštovanje bezbjednosnih procedura i zaštite podataka.
3. Usluge pruža kvalifikovanom radnom snagom sa potrebnim iskustvom za ovu vrstu posla;
4. Učestvuje zajedno sa Naručiocem u izradi plana mjesečnih aktivnosti;
5. Obezbjedi reagovanje na prijavu grešaka od strane Naručioca u skladu s odredbama ovog Ugovora;
6. U slučaju Kritične greške odmah preduzme mjere za njeno otklanjanje i najmanje smanji stepen njene kritičnosti u roku od 3 dana;
7. Održava Softverska rješenja u skladu s ciljevima održavanja i na način definisan ovim Ugovorom, uz poštovanje dogovorenih mjesečnih planova;
8. U skladu s Mjesečnim planom održavanja izradi nove izvještaje i optimizuje i uradi reinženjering djelova Softverskih rješenja;
9. U svrhu obuke zaposlenih Naručioca za samostalan rad, omogući članovima tima Naručioca da se upoznaju s procedurom/postupkom rada na otklanjanju grešaka koji će biti sproveden tokom važenja ovog Ugovora, nakon prijave greške od strane Naručioca;
10. Daje savjete Naručiocu vezano za funkcionisanje i korišćenje Softverskog rješenja;
11. Podnosi mjesečni izveštaj o izvedenim radovima na Održavanju i dokumentuje radove na Održavanju na dogovoreni način;
12. Informiše Naručioca o ključnim tehničkim stvarima vezanim za novine u području pokrivenom Softverskim rješenjem za vrijeme važenja ovog Ugovora;
13. U okviru unapredjenja sistema koje će se odvijati kroz realizaciju mjesečnih planova, omogući da sistem ima mogućnost da radi sa sljedećim verzijama i tipovima pretraživača;
14. U okviru unapredjenja sistema koje će se odvijati kroz realizaciju mjesečnih planova, omogući da u slučaju greške sistema, gubitak podataka bude ograničen na ne više od trenutnog prenosa podataka koji se unose od strane korisnika u trenutku pojavljivanja greške;
15. Omogući da promjene koje će biti izvršene na sistemu budu u najvećoj mogućoj mjeri skalabilne;

16. Održava tehničku dokumentaciju u skladu s tehničkim promjenama na Softverskom rješenju;
17. Čuva razvojne i produkcijske verzije Softverskog rješenja;
18. Bude spreman da na zahtjev Naručioca ili kao posljedicu promijenjenih tehničkih okolnosti, izvrši tehničke promjene u Softverskim rješenjima i pripadajućoj dokumentaciji dinamikom koja će se utvrditi Mjesečnim planom održavanja;
19. Obavlja i druge aktivnosti povezane sa Softverskim rješenjem za koje je najoptimalnije da ih izvede Izvršilac, u skladu sa Mjesečnim planom održavanja i dogovorno određenim prioritetima za konkretan mjesec.

Izvršilac će usluge iz ovog Ugovora, izuzev obaveze definisane članom 6 stav 1 tačka 2 Ugovora, vršiti off-site.

Član 7.

Izvršilac ima obavezu da stvori uslove za izvršenje obaveza iz ovog Ugovora koji, između ostalog, uključuju:

1. Tim od minimum 2 (dva) člana koji će biti posvećen izvršenju obaveza Izvršioca iz Ugovora, a koji se može mijenjati u zavisnosti od konkretnih potreba, koji će 320 radnih sati mjesečno biti angažovani na izvršenju usluga iz ovog Ugovora (redovno održavanje, rješavanje grešaka iz Mjesečnog plana, rješavanje Kritičnih grešaka, unapredjenje sistema i izvršenje drugih ugovornih obaveza definisanih članom 5 ovog Ugovora);
2. Po potrebi i na zahtjev Naručioca, a u dogovoru sa Izvršiocom, obezbijediti fizičko prisustvo programera i/ili administratora baze podataka Izvršioca, u prostorijama Naručioca, u maksimalnom trajanju do 5 radnih dana ne više od 6 puta godišnje, u radno vrijeme Naručioca, čime će se obezbijediti neometana komunikacija Izvršioca i Naručioca;
3. Portal koji će služiti za prijavu grešaka i evidentiranje načina otklanjanja istih i kome će imati pristup tim Naručioca.

Članovi tima Izvršioca angažovani na izvođenju ovog projekta treba da zadovoljavaju sljedeće kriterijume:

- Vođa projekta (1 Izvršilac) (u daljem tekstu: PM Izvršioca).
 - 10 godina iskustva u radu s informacionim sistemima. Iskustvo projektovanja i održavanja kompleksnih informacionih sistema, poznavanje rada ORACLE baze podataka, Microsoft razvojnih tehnologija, poznavanje rada SQL server baze podataka, BizTalk-a, .NET i C# razvojnih alata
- Administrator baze podataka (1 izvršilac)
 - 5 godina radnog iskustva u radu s ORACLE bazom podataka
 - 5 godina radnog iskustva u administraciji SQL server baze podataka
 - 5 godina radnog iskustva u održavanju BizTalk-a 2006 R2 i pripadajuće baze podataka
- Programer (1 izvršioci)

- 5 godina radnog iskustva u izradi softvera korišćenjem Microsoft .Net tehnologija, C#, WCF, Oracle-a i nezavisnih, a za proces održavanja neophodnih razvojnih tehnologija (T-SQL-a, PL/SQL-a, XSLT-a, HTML-a, CSS-a, JavaScript-a, ASP.NET-a, SQL Server Report Services-a, MS XML 4.0-a, Enterprise library-a 3.1)
- iskustvo u radu s elektronskim dokumentima i elektronskim potpisivanjem
- iskustvo u radu sa višeslojnim aplikacijama
- iskustvo u radu na projektima vezanim za usluge u javnom sektoru
- Iskustvo u radu / održavanju UCG projekta
- Poznavanje MSbuild procesa i pisanje build skripti

Kao članove tima Izvršilac može angažovati svoje zaposlene i nezavisne podizvodjače.

Član 8.

PM Izvršiloca i PM Naručioca zajednički dogovoreno Mjesečni plan održavanja i određuju prioritete u radu. Usvojeni Mjesečni plan održavanja predstavlja okvir za aktivnosti Naručioca i Izvršioca u toku mjeseca.

U slučaju pojave grešaka ili iznenadnih naknadnih zahtjeva Naručioca, redosljed prioriteta u radu Izvršioca je sledeći:

1. Otklanjanje Kritičnih grešaka
2. Prioriteti po nalogu Naručioca
3. Aktivnosti definisane Mjesečnim planom održavanja.

Nalog za promjenu prioriteta u radu Izvršioca mimo Mjesečnog plana održavanja može dati samo PM Naručioca.

Svi rokovi definisani Mjesečnim planom održavanja se u slučaju pojave Kritičnih grešaka i/ili promjene prioriteta po nalogu Naručioca pomjeraju za vrijeme potrebno za smanjenje stepena kritičnosti Kritične greške, odnosno završetak rada na prioritetu određenog nalogom Naručioca dobijenom nakon definisanja Mjesečnog plana održavanja za konkretni mjesec.

OBAVEZE NARUČIOCA

Član 9.

Naručilac je dužan da:

- Obezbiјedi kompetentnog i ovlašćenog vođu projekta odgovornog za planiranje, koordinaciju aktivnosti, praćenje progressa, definisanje prioriteta i odobravanje mjesečnih faktura (u daljem tekstu: PM Naručioca);
- Obezbedi da se zahtjevi za otklanjanje grešaka primljeni od krajnjih korisnika analiziraju i filtriraju i samo one greške koje zaposleni u tehničkoj podršci Naručioca ne mogu sami riješiti proslijeđuju Izvršiocu na rješavanje, u skladu s utvrđenim redoslјedom prioriteta;

- Stara se o ispravnosti opreme koja je povezana sa Softverskim rješenjem koje je predmet Održavanja;
- Stara se o odgovarajućem održavanju (u smislu odgovora i dostupnosti) sistema koji je povezan sa Softverskim rješenjem koje je predmet Održavanja i s kojim funkcioniše kao cjelina;
- Pravovremeno, savjesno i odgovorno održava hardversku infrastrukturu, mrežnu infrastrukturu, postavlja i ažurira antivirus i operativne sisteme uz obavezu prethodnog obavještanja Izvršioca o namjeravanim aktivnostima kako bi se preduprijedile negativne posljedice na rad Softverskog rješenja;
- Stara se o potpunom, tačnom i pravovremenom unosu podataka u bazu dokumenata nad kojom radi Softversko rješenje;
- Obezbjedi odgovarajuću zaštitu održavanog Softverskog rješenja i sistema povezanih na njega (zaštitu pristupa, pravljenje sigurnih kopija baza podataka i softvera, itd.);
- Obezbjedi da tim Naručioca testira svaku funkcionalnost postavljenu na testno okruženje u dogovorenom roku od 3 radna dana, a prije nego se rješenje postavi na produkciono okruženje;
- U okviru internih sigurnosnih pravila Naručioca, omogući Izvršiocu neometani pristup informacionom sistemu i Softverskom rješenju koje je predmet Održavanja kao i informacionim sistemima povezanim sa ili na Softversko rješenje, što uključuje stavljanje na raspolaganje postojeće dokumentacije i softvera i osiguravanje saradnje lica koja održavaju informacione sisteme ili aplikacije povezane sa Softverskim rješenjem;
- Obezbjedi prisustvo i spremnosti na saradnju svog osoblja koje je neophodno da bi Izvršilac mogao da izvrši svoje ugovorne obaveze;
- Imenuje osobu za kontakt za održavani informacioni sistem i dostavi Izvršiocu njegove/njene kontakt podatke (telefon, mobilni telefon, mail, fax);
- Rukuje Softverskim rješenjem koje je predmet Održavanja u skladu s instrukcijama za rad proizvođača i internim pravilima;
- Omogući osoblju Izvršioca korišćenje radnih stanica, telefona, modema, Interneta, elektronske pošte i druge dostupne komunikacijske uređaje unutar okvira definisanih sigurnosnim pravilima Naručioca;
- Spriječi svako nestručno ili nemarno rukovanje Softverskim rješenjem ili s njim povezanim informacionim sistemima;
- Čuva razvojne i produkcijske verzije Softverskog rješenja.

Član 10.

Tokom pružanja usluga Održavanja predviđenih ovim Ugovorom i 12 mjeseci nakon njegovog okončanja Naručilac neće, direktno ili indirektno, na bilo koji način, zaposliti ili na bilo kojoj drugoj osnovi angažovati lica koja su ispred Izvršioca radila na održavanju konkretnog Softverskog rješenja, nezavisno od toga da li je radni odnos ili ugovorni odnos između Izvršioca i tog lica u međuvremenu prestao.

U slučaju nepoštovanja obaveze iz stava 1. ovog člana, Izvršilac ima pravo na ugovorenu štetu u iznosu od 6 prosječnih bruto zarada/ naknada koje je lice iz stava 1 ovog člana primalo 3 (tri) mjeseca prije raskida radnog odnosa/ prestanka angažovanja kod Izvršioca.

GREŠKE U RADU SOFTVERSKOG RJEŠENJA

Član 11.

Greška je stanje Softverskog rješenja ili događaj unutar Softverskog rješenja koji ograničava, smeta ili dovodi do gubitka okvira postavljanja i održavanja očekivanih funkcionalnosti Softverskog rješenja.

Član 12.

Stepeni greške mogu biti:

a) Kritična greška (Prioritet P1)

Korisnik ne može više koristiti Softversko rješenje zbog greške na nekoj od osnovnih funkcionalnosti Softverskog rješenja, što ima kritičan uticaj na izvršenje aktivnosti. Takva greška zahtijeva hitnu intervenciju i otklanjanje iste. Primjeri grešaka ove vrste su: problemi sa podacima ili njihovo uništenje, gubitak podataka. Nema zamjenskog rješenja za grešku, te je za otklanjanje takve greške potrebna promjena organizacije aplikacije ili velike promjene u aplikaciji.

b) Ozbiljna greška (Prioritet P2)

Korisnik može koristiti Softversko rješenje, ali je njegova upotreba znatno ograničena. Ozbiljna greška može biti izbjegnuta trenutnim zamjenskim rješenjem. Primjer ovakve greške je: prekid ili zastoj, poruke koje korisnika vode pogrešnim putem, greške koje su nastale kao posljedica greške u Softverskom rješenju, ali se dešavaju slučajno ili pod uticajem rijetkih i izuzetnih događaja ili slučajnosti.

c) Primjetna greška (Prioritet P3)

Korisnik može koristiti Softversko rješenje, ali je njegova upotreba ograničena, mada je takvog opsega koji nije kritičan u cjelosti. Za primjetne greške postoje odgovarajući zamjenski načini koji ne utiču na mogućnost rješenja. Primjeri ovakvih grešaka su: greške koje čine upotrebu određenih procedura nemogućim, interfejsi koji rade neispravno, smanjena primjenljivost ili kapacitet sistema.

d) Mala greška (Prioritet P4)

Korisnik može lako izazvati malu grešku i učiniti neometanim budući rad rješenja. U slučaju grešaka ovakvog tipa, zamjensko rješenje postaje stalno rješenje. Ovo se odnosi na male greške u vizuelnom izgledu rješenja.

e) Neprimjetna greška (Prioritet P5)

Neprimjetne greške su greške koje nemaju uticaj na rad korisnika–i/ili greške koje se detektuju od strane korisnika koji ne koristi funkcionalnost sa greškom.

PROCEDURA IZVJEŠTAVANJA O GREŠKAMA

Član 13.

Lica ovlaštena od strane Naručioca, nakon analize problema u radu Softverkog rješenja prijavljenog od strane Krajnjih korisnika i (1) bezuspješnog pokušaja tehničkog osoblja Naručioca da riješi problem u radu ili (2) utvrđivanja da problem ne može riješiti tehničko osoblje Naručioca, obavještavaju Izvršioca o uočenim greškama u radu Softverskog rješenja na način definisan ovim Ugovorom.

U zavisnosti od toga o kakvoj se greški radi, Naručilac prijavljuje greške na jedan od sljedećih načina:

1. Vanredni izvještaj o greškama koje zahtijevaju hitnu intervenciju (Kritične greške);
2. Redovni izvještaj o greškama (za sve ostale greške osim Kritičnih grešaka).

Vanredni izvještaj o greškama se može poslati bilo kada u toku ili van radnog vremena i PM-ovi su dužni da odmah pristupe revidiranju mjesečnog plana održavanja i otklanjanje Kritične greške ubace u tekući plan.

Redovni izvještaj o greškama se šalje jednom mjesečno i predmet je analize PM-ova Naručioca i Izvršioca. Greške prijavljene kroz redovan izvještaj se, po pravilu, otklanjaju kroz Mjesečni plan održavanja.

Ugovorne strane će po zaključenju ovog Ugovora obavijestiti jedna drugu o kontakt podacima lica ovlaštenih za dostavljanje i prijem izvještaja o greškama (adresa, broj fax-a, e-mail adresa).

U slučaju promjene kontakt podataka, Ugovorne strane će informisati jedna drugu o ovoj promjeni u pisanom obliku, najkasnije 5 (pet) dana prije stupanja promjene na snagu.

Član 14.

- 1) Naručilac prijavljuje Izvršiocu postojanje greške preko Portala ili e-mailom. Izuzetno, prijava Kritične greške se vrši telefonski, uz obavezu da se nakon toga ista prijavi i preko Portala ili e-mailom.
- 2) Naručilac mora u prijavi greške definisati sve podatke potrebne za razumijevanje greške. Prijava greške mora da sadrži najmanje sljedeće podatke:
 - datum prijave,
 - opis greške koja se dogodila,
 - način reprodukcije greške,
 - trajanje greške ili vrijeme kada se greška dogodila ili je detektovana,
 - mogući uzrok greške ako ga Naručilac može odrediti,
 - kontakt podatke osobe koja je prijavu podnijela.

- 3) Ukoliko Izvršilac nije tražio dodatno pojašnjenje prijave greške u okviru vremena odgovora, smatra se da je prijava potpuna i da rok za odgovor teče od momenta prijave greške.
- 4) U slučaju da prijava greške koju je Naručilac podnio nije kompletna, Izvršilac je obavezan da o tome obavijesti Naručioca u vremenu odgovora. Vrijeme kada je Izvršilac primio sve podatke vezano za nastalu grešku se smatra vremenom prijema izvještaja o greški od koga teče rok za odgovor.
- 5) Izvršilac je dužan da pristupi otklanjanju greške na koju se odnosi izvještaj, čak i ukoliko taj izvještaj nije kompletan u smislu stava 2 ovog člana Ugovora a postoje dovoljne informacije u izvještaju na osnovu kojih bi Izvršilac mogao pristupiti otklanjanju greške. Vrijeme odgovora se računa od trenutka prijema obaveštenja Naručioca da nije u stanju da obezbijedi sve podatke potrebne za razumjevanje greške navedene u stavu 2 ovog člana.

Član 15

Izvršilac je u obavezi da počne sa radom na otklanjanju Kritične greške odmah po prijemu prijave i da u roku od 3 dana od dana prijave snizi stepen kritičnosti Kritične greške.

Za sve ostale greške Izvršilac garantuje vrijeme odziva i da će učiniti Najbolji napor da iste otkloni, a aktivnosti na otklanjanju grešaka i pretpostavljeno Vrijeme neutralizacije će biti definisane Mjesečnim planom održavanja.

PROCEDURA OTKLANJANJA GREŠAKA

Član 16.

Izvršilac je obavezan da razmotri primljeni izvještaj o grešci i u okviru vremena odgovora telefonom ili e-mailom obavijesti osobu Naručioca o kakvoj se vrsti greške radi, o okvirnom vremenu potrebnom za otklanjanje greške i načinu otklanjanja iste.

Član 17.

- 1) Izvršilac je u obavezi da odgovori na prijavu greške sa sljedećim vremenima odgovora:
 - Vrijeme odgovora za Kritične greške - maksimalno 4 Radna sata
 - Vrijeme odgovora za Ozbiljne greške - maksimalno 8 Radnih sati
- 2) Vrijeme odgovora počinje da se računa od trenutka kada je Naručilac prema definisanoj proceduri obavijestio Izvršioca o nastaloj greški.
- 3) Izvršilac zadržava pravo da ima kolektivni godišnji odmor za svoje zaposlene u trajanju od 10 (deset) radnih dana godišnje u kojima tehnička podrška neće biti pružena, o čemu će blagovremeno obavijestiti Naručioca. Izuzetno, Izvršilac se obavezuje da poštuje vrijeme odgovora i u vrijeme kolektivnog godišnjeg odmora za slučajeve prijavljivanja Kritičnih grešaka koje traže hitnu intervenciju.

Član 18.

Naručilac može preko Portala pratiti način i tok otklanjanja prijavljene greške.

Podrazumijevana je obaveznost dostavljanja e-mail-a ili e-mail notifikacija u slučaju statusnih promjena prijavljene greške.

Na Portalu će Izvršilac unijeti najmanje sljedeće:

- Opis svih promjena na Softverskom rješenju, bazama podataka i sistemskom softveru koje su urađene tokom otklanjanja greške uz detaljan opis procedure rada na istom;
- Opis posljedica otklanjanja greške na korišćenje Softverskog rješenja i redovne procedure u održavanju sistema;
- Potencijalne uzroke greške;
- Vrijeme utrošeno na otklanjanje greške.

Izvršilac je dužan da nakon otklanjanja greške dostavi naručiocu kompletnu tehničku dokumentaciju o urađenim izmjenama.

Član 19.

Izvršilac će obavjestiti Naručioca o otklanjanju greške u radu Softverskog rješenja preko Portala i e-mailom.

Naručilac je dužan da testira zamjensko rješenje postavljeno na testno okruženje u roku od 3 radna dana od dana postavke promjene na testno okruženje. Naručilac ima pravo na produženje ovog roka za još 7 radnih dana kada iz objektivnih razloga nije uspio da izvrši testiranje u roku od 3 dana, o čemu je dužan da obavesti Izvršioca prije isteka roka testiranja.

Nakon isteka roka testiranja iz stava 2 ovog člana Naručilac će pismeno potvrditi Izvršiocu da je greška otklonjena ili staviti primjedbu na pružene usluge.

Smatraće se da je greška otklonjena ako Naručilac u okviru roka za testiranje iz stava 2 ovog člana odnosno u okviru produženog roka testiranja iz stava 3 ovog člana nije dostavio Izvršiocu primjedbu na pružene usluge.

Nakon prijema potvrde da je greška otklonjena, odnosno nakon isteka roka za testiranje u kome Naručilac nije dostavio primjedbe na pružene usluge, Izvršilac i Naručilac se dogovaraju oko dinamike i načina instaliranja zamjenskog rješenja na produkciono okruženje.

U slučaju da greška nije otklonjena, Ugovorne strane dogovorno određuju dalje korake na otklanjanju greške i rokove za preduzimanje tih radnji.

Član 20.

Izvršilac je dužan da na kraju svakog mjeseca napravi rekapitulaciju svih pruženih usluga Održavanja i istu dostavi Naručiocu. Izvještaj, u dijelu koji se odnosi na otklanjanje grešaka, treba minimalno da sadrži: opis promjena, uzroke i način otklanjanja greške, utrošeno vrijeme na njenom otklanjanju, kao i posljedice na rad sistema i spisak izmjenjenih dokumenata iz aktuelne tehničke dokumentacije.

UGOVORNA CIJENA I USLOVI PLAĆANJA

Član 21.

Cijena za Održavanje Softverskog rješenja za period važenja ovog Ugovora iznosi: 120.000,00 € bez PDV-a. PDV iznosi 25.200,00 €. Cijena sa PDV-om iznosi 145.200,00 €.

Naknada za Održavanje se plaća mjesečno.

Plaćanje mjesečne naknade za Održavanje se vrši na sljedeći način:

Mjesečni iznos naknade se isplaćuje po sačinjavanju zapisnika o statusu realizovanih obaveza- Izvršilac i Naručilac će svakog 7-og u mjesecu (ili prvog narednog radnog dana ako je taj dan neradan) potpisati zapisnik kojim će se konstatovati status realizovanih obaveza Izvršioca. Izvršilac će na osnovu potpisanog zapisnika ispostaviti Naručiocu fakturu.

Rok plaćanja faktura je 30 dana.

Naručilac će plaćanje po tim fakturama izvršiti najkasnije 30-og dana od dana ispostavljanja istih, odnosno prvog sljedećeg radnog dana ukoliko je datum valute neradni dan u Crnoj Gori.

Član 22.

Naknada koju Naručilac plaća prema ovom Ugovoru je jedina bruto naknada koju Naručilac plaća Izvršiocu prema ovom Ugovoru i uključuje sve poreze, troškove i/ili druga obavezna plaćanja koja Izvršilac može imati sa ili u vezi s ovim Ugovorom u momentu zaključenja ovog Ugovora.

Član 23.

Izvršilac će ispostavljati mjesečne račune za izvršene usluge Održavanja.

Svaki račun koji Izvršilac dostavi Naručiocu a odnosi se na Održavanje mora da sadrži sljedeće elemente:

1. naziv, adresu i matični broj obveznika-izdavaoca računa;
2. mjesto, datum izdavanja i redni broj računa;

3. naziv, adresu i matični broj obveznika-primaoca računa;
4. rekapitulaciju izvršenih usluga Održavanja;
5. datum isporuke;
6. iznos osnovice;
7. poresku stopu koja se primjenjuje;
8. iznos PDV koji je obračunat na osnovicu;
9. napomenu o poreskom oslobođanju (ukoliko je ostvareno);
10. vrijednost izvršenih usluga;
11. uslove plaćanja
12. broj Ugovora na osnovu kojeg se vrši plaćanje.

U slučaju da se Naručilac ne slaže s primljenim računom za usluge Održavanja dužan je da o svojim primjedbama obavijesti Izvršioca u roku od 5 dana od dana prijema računa, u pisanoj formi.

Član 24.

Izvršilac ima pravo da prekine izvršenje usluge Održavanja ako Naručilac kasni sa plaćanjem fakture duže od 7 dana.

PRAVA INTELEKTUALNE SVOJINE

Član 25.

Ugovorne strane su saglasne da Naručilac isplatom ugovorene cijene održavanja u cjelosti stiče sva prava iskorišćavanja produkata Održavanja razvijenih od strane Izvršioca za potrebe izvršenja ovog Ugovora.

Član 26.

Naručilac je saglasan da Izvršilac, pri pružanju usluge Održavanja, može koristiti softver trećih lica (kompjuterski programi, komponente, moduli, biblioteke i sl.). Korišćenje softvera trećih lica je u cjelosti zavisno od licencnih uslova proizvođača tog softvera i Naručilac se obavezuje da će u cjelini poštovati iste. Izvršilac je obavezan da obavijesti Naručioca o licencnim uslovima trećeg lica.

Naručilac je saglasan da Izvršilac pri pružanju usluge Održavanja može koristiti kod razvijen prije ili izvan ovog Ugovora (u daljem tekstu: Osnovne informacije). Izvršilac odobrava Naručiocu, nakon konačnog plaćanja ugovorene cijene Održavanja u cjelosti, trajnu licencu i pravo na korišćenje Osnovnih informacija zajedno s produktima Održavanja za njegovu internu upotrebu.

Svi planovi, crteži, specifikacije, projekti, izvještaji, izvorni kod i ostali dokumenti i softver podneseni od strane Izvršioca postaću i ostati vlasništvo Naručioca, a Izvršilac usluga će, ne

kasnije od dana isteka roka važenja ovog Ugovora, isporučiti sve ovakve dokumente i softver Naručiocu, zajedno s detaljnim inventarom.

ODGOVORNOST

Član 27.

- 1) Izvršilac se obavezuje da će usluge Održavanja obavljati stručno i kvalitetno, u skladu s pravilima svoje struke uz poštovanje bezbjednosnih procedura i zaštite podataka.
- 2) Ukoliko Izvršilac, namjerno ili krajnjom nepažnjom, postupi suprotno odredbama ovog Ugovora, a zbog toga dođe do neoperativnosti i nefunkcionisanja Softverskog rješenja, te zbog toga Naručilac pretrpi štetu, dužan je da prouzrokovanu štetu nadoknadi.
- 3) Procjenu uzroka štete izvršiće komisija Naručioca u prisustvu predstavnika Izvršioca. Ukoliko komisija Naručioca u prisustvu predstavnika Izvršioca utvrdi da je uzrok nastale štete neispunjenje ugovornih obaveza, Naručilac će imati pravo na naknadu štete i na raskid ovog Ugovora.
- 4) Odgovornost Izvršioca za štetu po ovom Ugovoru po bilo kom osnovu, uključujući i ugovornu kaznu (penale) za kašnjenje s izvršenjem određenih ugovornih obaveza, se ograničava na 70% naknade za Održavanje Softverskog rješenja za cio period važenja ovog Ugovora.
- 5) Izvršilac ne preuzima nikakvu odgovornost za štetu u vezi sa softverom i/ili hardverom trećih lica koje Naručilac koristi odnosno koja će mu biti isporučena u okviru ovog Ugovora odnosno drugog ugovora osim ukoliko je primijetio ili mogao da primijeti da će takva šteta nastati, a nije blagovremeno obavijestio Naručioca.

Član 28.

Ukoliko Izvršilac ne izvrši poslove definisane ovim Ugovorom u dogovorenim rokovima obavezuje se da plati Naručiocu ugovornu kaznu (penale) u sljedećim slučajevima:

- Nepoštovanje roka od 3 dana za smanjenje kritičnosti Kritične greške: 40% mjesečne naknade po slučaju;
- Neispunjenje Mjesečnog plana održavanja: 40% mjesečne naknade;
- Nepoštovanje roka odziva za kritične i ozbiljne greške: 4% mjesečne naknade.

Ukupan zbir svih penala koje po bilo kom osnovu Izvršilac treba da plati Naručiocu ne može da predje 70% naknade za održavanje na mjesečnom nivou.

Član 29.

Izvršilac neće biti odgovoran Naručiocu za štetu niti će biti obavezan da plati penale za kašnjenje s izvršenjem svojih obaveza ako je šteta nastala ili je do kašnjenja došlo usljed:

- Slučaja više sile;
- Propusta Naručioca da osigura uslove za rad Izvršioca. Problema u radu Softverskog rješenja nastalih usljed nesavjesnog, nestručnog ili nepravovremenog održavanja i/ili

- instalacije hardvera, mrežne infrastrukture ili instalacija, održavanja, ugrade ili instalacije patch-eva nad Sistemskim softverom drajverima i antivirusnim softverom;
- Prekida održavanja na zahtjev Naručioca;
 - Povećanja aktivnosti na održavanju sistema kroz otklanjanje Kritičnih grešaka ili rješavanje prioriteta određenih od strane Naručioca u toku tekućeg mjeseca, a mimo mjesečnog plana održavanja;
 - Prekida održavanja do koga je došlo zbog kašnjenja Naručioca s plaćanjem mjesečne fakture za održavanje duže od 30 dana.

POVJERLJIVE INFORMACIJE

Član 30.

Tokom trajanja ovog Ugovora, bilo koja strana može da primi ili da ima pristup tehničkim informacijama, kao i informacija o sistemima, softveru, pravima za intelektualnu svojinu, planovima proizvodnje i strategijama, promocijama, korisnicima, ličnim podacima i s tim u vezi ne-tehničkim poslovnim informacijama, koje se razumno mogu smatrati povjerljivim („Povjerljive informacije“).

Ugovorne strane se obavezuju da će tretirati i čuvati kao povjerljive sve informacije za koje je očigledno da bi nastala šteta ukoliko bi za njih saznalo neovlašćeno lice, bez obzira na to da li se odnose na Projekat ili ne. Ugovorne strane su saglasne da će svako otkrivanje, prijem i razmjena povjerljivih informacija biti obavljeno u tajnosti. Povjerljive informacije mogu biti otkrivene na bilo koji način i u bilo kom obliku. Mediji-nosači povjerljivih informacija se takođe smatraju povjerljivim informacijama. Bez obzira na navedeno, sve poslovne informacije u pogledu bilo kog neobjavljenog proizvoda Izvršioca ili Naručioca, smatraju se povjerljivim informacijama u svrhu ovog člana.

Ugovorne strane povjerljive informacije mogu koristiti samo u vezi s izvođenjem svojih ugovornih obaveza, određenih ovim Ugovorom, i samo od strane onih zaposlenih koji imaju potrebu da znaju takve informacije u svrhe predviđene ovim Ugovorom. Ugovorne strane će štititi povjerljive informacije koristeći isti stepen zaštite (ali ne manje od razumnog stepena zaštite) da spriječe neovlaštenu upotrebu, oglašavanje ili objavljivanje takve povjerljive informacije, kao što koriste da zaštite sopstvene poverljive informacije.

Obaveze Ugovornih strana iz ovog člana trajaće i po okončanju ovog Ugovora, a najmanje u periodu od 2 godine od otkrivanja.

Obaveza čuvanja poverljivih podataka se ne primjenjuje na sljedeće informacije: (i) informacije koje su već bile poznate primaocu u momentu otkrivanja; (ii) informacije dostupne javnosti bez krivice primaoca; (iii) informacije primljene od trećeg lica bez obaveze čuvanja; (iv) informacije nezavisno razvijene od strane primaoca prije i/ili nezavisno od otkrivanja; (v) informacije čije objelodanjivanje je obavezno po sili zakona (na zahtjev državnih organa, revizije i sl.); ili (vi) informacije za čije objelodanjivanje je dobijena prethodna pismena saglasnost davaoca.

OSOBE ZA KONTAKT

Član 31.

Sve informacije i obavještenja, uključujući i ona koja se tiču promjena kontakt osobe i/ili adrese, moraju se slati u pisanoj formi.

Član 32.

Ovlašćene osobe za kontakt:

Ispred Naručioca:

1. Ratko Milić ratko.milic@tax.gov.me tel. +382 20/448-218

Ispred Izvršioca:

1. Haris Omeragić haris.omeragic@comtrade.com

2. Dijana Sadović dijana.sadovic@comtrade.com

3. Edin Lujinović edin.lujinovic@comtrade.com

4. Sadmir Durić sadmir.duric@comtrade.com

5. Marela Zubić marela.zubic@comtrade.com

Član 33.

U slučaju promjene kontakt osobe, Ugovorna strana koja mijenja osobu za kontakt je obavezna da obavijesti drugu Ugovornu stranu o novoj kontakt osobi najmanje 2 radna dana prije stupanja na snagu izmjene.

VAŽENJE UGOVORA

Član 34.

Ovaj Ugovor se zaključuje za period od 1 (jedne) godine a primjenjuje se od dana kada ga potpišu obje ugovorne strane.

Član 35.

Svaka Ugovorna strana može da raskine ovaj Ugovor davanjem pisanog obavještenja drugoj Ugovornoj strani ukoliko se dogodi jedan od sljedećih slučajeva:

- ako druga Ugovorna strana načini bitnu povredu ovog Ugovora i po prijemu pisanog obavještenja u kome se navodi prekršaj ili povreda Ugovora propusti da ispravi takvu povredu u roku od 30 dana ili roku navedenom u tom obavještenju, a takav rok mora da bude razuman uzimajući u obzir sve relevantne okolnosti;

- ukoliko se protiv druge Ugovorne strane pokrene postupak stečaja ili nastane nesolventnost i ako takav postupak ne bude obustavljen u roku od 90 (devedeset) dana od datuma pokretanja postupka/ nastajanja insolventnosti;
- u slučaju više sile, koja nije prestala ni u roku od 90 dana.

GARANCIJA ZA DOBRO IZVRŠENJE UGOVORA

Član 36.

Izvršilac se obavezuje da Naručiocu u trenutku potpisivanja ovog Ugovora preda neopozivu, bezuslovnu i naplativu na prvi poziv Garanciju banke, za dobro izvršenje ugovora na iznos 5% od ukupne vrijednosti Ugovora, sa rokom vaznosti 3 (tri) dana dužim od ugovorenog roka i koju Naručilac može aktivirati u svakom momentu kada nastupi neki od razloga za raskid ovog Ugovora.

Za sve što nije definisano ovim ugovorom primjenjivaće se odredbe Zakona o obligacionim odnosima.

ANTIKORUPCIJSKA KLAUZULA

Član 37.

Ugovor o javnoj nabavci koji je zaključen uz kršenje antikorupcijskog pravila u skladu sa odredbama člana 38 Zakona o javnim nabavkama (Sl. CG br. 74/19) ništavan je.

PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 38.

Propust bilo koje Ugovorne strane da primjeni neku odredbu ovog Ugovora ili da ostvari bilo koje pravo u vezi s Ugovorom, neće se smatrati kao odricanje prava da se ubuduće primjeni ista ili bilo koja druga odredba ili ostvari isto ili bilo koje drugo pravo.

Član 39.

Ugovorne strana, za vrijeme trajanja ovog ugovora, nemaju pravo da ustupe neko od svojih prava ili obaveza iz ovog Ugovora trećem licu bez prethodne pisane saglasnosti druge Ugovorne strane.

Član 40.

Za tumačenje odredbi ovog Ugovora i za sve ono što nije izričito regulisano ovim Ugovorom, primjenjivaće se pozitivno pravo Crne Gore.

Ukoliko neka od odredbi ovog Ugovora bude proglašena nevažećom od strane nadležnog suda, ostale odredbe Ugovora ostaju u potpunosti na snazi, a Ugovorne strane će u dobroj vjeri ugovoriti primjenu nove, važeće i sprovedljive odredbe koja najpribližnije odražava

namjeru strana prilikom sklapanja ovog Ugovora.

Član 41.

Sva sporna pitanja koja mogu nastati iz ovog Ugovora, a koje Ugovorne strane ne uspiju da riješe sporazumno, rješavaće nadležni sud u Podgorici.

Član 42.

Ovaj Ugovor će stupiti na snagu danom potpisivanja od strane ovlašćenih zastupnika obje Ugovorne strane.

Član 43.

Ugovor je sačinjen u 6 (šest) istovjetna primjeraka, po 3 (tri) za svaku Ugovornu stranu.

NARUČILAC

V. D. DIREKTORICE

mr Milena Petričević



rebut

IZVRŠILAC

DIREKTOR

Krivošija Omar



[Signature]
31.12.2014
U-21-140