

**UGOVOR O JAVNOJ NABAVCI  
ZA USLUGE ODRŽAVANJA CORE IT SISTEMA**

Broj: 03-17/12-26  
Podgorica, 18. 2. 2026. godina

*BROJ: 2026-3-33-1/01-10-1  
ZAGREB, 23.02.2026. godine*

Zaključen između:

**AGENCIJE ZA NADZOR OSIGURANJA**, PIB: 02669579, sa sjedištem u Podgorici, ulica Moskovska br. 17A, koju predstavlja direktor mr Branko Barjaktarović (u daljem tekstu: Naručilac)

i

**COMPLIANT RISK TECHNOLOGY LLC.**, MBS: 080782506, sa sjedištem u Zagrebu, Remetinečka cesta 7 A, koga zastupa direktor Dragan Oremuš (u daljem tekstu: Izvršilac).

**Osnov ugovora**

Tenderska dokumentacija za otvoreni postupak za nabavku usluga održavanja core IT sistema broj: 03-17/1-26, šifra postupka #106944 od 15. 1. 2026. godine;

Ponuda ponuđača **COMPLIANT RISK TECHNOLOGY LLC.**, broj: 03-17/6-26 od 2. 2. 2026. godine, dostavljena putem CEJN-a dana 27. 1. 2026. godine u 14:27h, pod šifrom ponude #151473.

Broj i datum Odluke o izboru najpovoljnije ponude: 03-17/11-26 od 11. 2. 2026. godine.

**Član 1  
Predmet ugovora**

Predmet ovog ugovora je nabavka usluga održavanja core IT sistema Agencije, prema specifikaciji:

| Redni br. | Opis predmeta nabavke  | Bitne karakteristike predmeta nabavke u pogledu kvaliteta, performansi i/ili dimenzija   | Jedinica mjere | Količina |
|-----------|--|--|----------------|----------|
| 1.        | <p><b>Podrška i održavanje postojećeg softverskog rješenja Agencije za nadzor osiguranja</b></p> | <p>Podrška i održavanje core IT sistema - postojećeg softverskog rješenja Agencije za nadzor osiguranja, obuhvata usluge podrške i održavanja svih komponenti sistema i Off – site nadzornih alata, za period od jedne godine, a što uključuje sljedeće vrste održavanja:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Preventivno održavanje,</li> <li>– Korektivno održavanje,</li> <li>– Adaptivno održavanje u slučajevima: virtualizacije servera na kojima je instaliran Softver, uspostavljanja DR lokacije, otkaza/greške u radu hardverskih komponenti.</li> </ul> <p>Postojeće softversko rješenje Agencije za nadzor osiguranja razvijeno je u okviru projekta koji se finansirao iz paketa IPA II Assistance 2014-2020 „Podrška regulaciji finansijskih usluga” za razvoj specijalizovanog softverskog rješenja za oblast nadzora osiguranja, koje je omogućilo strukturiranje, klasifikaciju, agregiranje, obradu i analizu podataka i pokazatelja u skladu sa trenutno važećom regulativom, kao i u skladu sa zahtjevima, smjernicama i standardima koje zahtijeva novi koncept supervizije – Solventnost II (Ugovor CFCU/MNE/059). Tehnički proizvodi Ugovora CFCU/MNE/059 čine sljedeće komponente: Portal za podnošenje izvještaja, Pozadinska komponenta portala (Submission backend), Analitika, S1A. Off-site nadzorni alati komponenta Ugovora koji se sastoji od: SCR i MCR kalkulatora sa RM pomoćnim alatom (Excel alat), RAF sa integrisanim rješenjem u Analitici i Fer vrijednost principi u vrednovanju imovine, u obliku integrisanih predefinisanih validirajućih pravila. Tehnološka platforma (Integrisani CORE ENGINE – ICE(TM) i Sistem upravljanja izvještajima i obrascima – RTM) – su komponente dodatno korišćene kao osnova za ispunjenje zahtjeva Sistema i Off-site nadzornih</p> | količina       | 1        |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  | <p>alata prema ToR zahtjevima isporuke Ugovora. ICE(TM) je specijalizovani set instrukcija na niskom nivou koji pruža potporu osnovnom funkcionisanju Sistema. U suštini on pruža podršku upravljanju podacima, obradi podataka i analitici podataka te je specijalizovan sistem za granuliranu obradu finansijskih informacija. RTM je ekstenzija Integrisanog CORE ENGINE-a te pruža podršku i GUI (skraćenica od Graphical user interface - Grafički korisnički interfejs) za meta i podatkovno modeliranje sa vlastitom meta shemom za efikasno prikupljanje podataka. Tehnološka platforma je razvijena od strane pružaoca usluga, kompanije CRT iz Zagreba, i zaštićena je autorskim i pravima zaštitnog znaka prema EU zaštitnim odredbama intelektualnog vlasništva. Agencija za nadzor osiguranja ima pravo trajnog neograničenog korišćenja verzije tehnološke platforme koja je isporučena po Ugovoru CFCU/MNE/059 i Ugovoru o nivou usluge(SLA) br 04-436/-21 od 20.09.2021. godine. Kroz Projekat CFCU/MNE/059 je plaćena cjelokupna vrijednost ovih prava, bez ograničenja. Održavanje je rad izvršavan od strane Pružaoca usluge kako bi Sistem i Off-site nadzorni alati bili funkcionalni. Uključene su slijedeće grupe održavanja:</p> <p>1. Preventivno održavanje obuhvata aktivnosti kojima se nastoji spriječiti pojavljivanje incidenata u budućem radu sistema te kako bi se osigurala kontinuirana dostavljena dostupnost. Dodatno uključuje sve aktivnosti koje su potrebne da bi funkcionisanje sistema bilo kontinuirano, stabilno i predvidivo (ne uključuje proširenje funkcionalnosti sistema). Poslove preventivnog održavanja obavlja Pružalac usluge uz koordinaciju s Klijentom. Preventivno održavanje najmanje obuhvata: periodični pregled dostupnih aplikativnih logova svih servera na primarnoj i DR lokaciji i pravovremeno obavješćavanje Klijenta o uočenim problemima (opseg HW bazne i</p> |  |  |
|--|--|--|--|--|

|  |  |   |  |  |
|--|--|---|--|--|
|  |  | <p>virtuelne infrastrukture je predmet odgovornosti Klijenta), predlaganje nadogradnji i optimizacija aplikativnih komponenti sistema, savjetovanje o uočenom mogućem poboljšanju rada aplikativnih komponenti i povećanju efikasnosti, otklanjanje uočenih, a neprijavljenih defekata u sistemu, otklanjanje uzroka mogućih degradacija performansi, a koje nisu uzrokovane od treće strane ili promjene na Softveru, pravovremeno obavještanje naručioca o uočenim mogućim problemima, sprovođenje nadzora dostupnosti servisa, funkcionalno, performansno i sigurnosno testiranje novih verzija aplikacija proizašlih iz eventualnih aktivnosti preventivnog održavanja, Cilj preventivnog održavanja sistema je smanjenje rizika ispada sistema u bilo kojem obliku, te se sve primijećene nepravilnosti sistema moraju komunicirati s naručiocem po dogovorenoj proceduri i s prijedlogom rješenja u pisanom obliku, u terminu odobrenom od strane naručioca, Održavanje komponenti Sistemskih i Off-site nadzornih alata u smislu Microsoft tehnološke platforme (.NET Core i C#) i implemetacija istih u skladu sa novim izdanjima, Izdavanje sigurnosnih zakrpa u skladu sa preporukama Pružaoca usluga.</p> <p>2. Korektivno održavanje uključuje sve aktivnosti potrebne za rješavanje prijavljenih incidenata, problema i grešaka u radu Softvera, a koje nisu u skladu sa primopredanim stanjem. Korektivno održavanje sistema izvođač sprovodi u skladu sa specificiranim odzivnim vremenima i vremenima unutar kojih se moraju otkloniti uzroci incidenta i defekata u radu produkcionog sistema. Usluge korektivnog održavanja sistema uključuju upravljanje i rješavanje incidenata koji utiču na rad Softvera, rješavanje tehničkih zahtjeva i tehničkih upita, udaljenu podršku i sl. Pružalac usluge mora rješavati incidente koje su prijavljeni od strane Klijenta ili uočeni tokom nadzora rada sistema u najkraćem mogućem</p> |  |  |
|--|--|---|--|--|

|  |  |   |  |  |
|--|--|---|--|--|
|  |  | <p>roku, a ukoliko se radi o incidentu koji ima uticaja na funkcionisanje sistema Pružalac usluge mora raditi na rješavanju incidenta neprekidno do uspostave potpune funkcionalnosti Softvera. Korektivno održavanje obuhvata sljedeće poslove: korektivne intervencije u slučajevima kada aplikacije sistema (aplikativni sistemi) ne rade prema zadanoj specifikaciji (ako je uzrok greška u aplikativnom (informatičkom) rješenju), korektivne intervencije vezane za konfiguracione parametre aplikativnih komponenti sistema, ispravke aplikativnih grešaka koje su se dogodile unutar postojećih funkcionalnosti i programskog kôd-a, korektivne intervencije na komponentama sistema primjenom zakrpa (application fix) ili nadogradnjom (application release - upgrade) na novu verziju softvera kojeg koriste aplikativne komponente, korektivne intervencije nakon sprovođenja povratka (restore) podataka sa sigurnosne kopije (backup) , koje je sproveo Klijent u slučaju ako su bile izazvane promjenom radi korektivnog ili preventivnog održavanja, osiguravanje novih verzija/zakrpa softvera (aplikativnih komponenti sistema, s uključenim korekcijama) prema dogovoru s Klijentom, testiranje na testnom okruženju i DR lokaciji novih verzija/zakrpa Softvera (aplikativnih komponenti sistema).</p> <p>3. Adaptivno održavanje obuhvata izmjene aplikacije za rad u drugačijem operativnom okruženju (npr. promjene operativnog sistema servera ili verzije web pregledača) ili nekog drugog spoljašnjeg faktora, ili prelazak rada na DR lokaciju. Adaptivno održavanje obuhvata i promjene zbog izmjena u IT infrastrukturi ili zbog nužnosti prelaska na nove verzije infrastrukturnih softvera (OS, RDBMS, Virtuelna platforma, Backup softver). Podrška je pružanje usluge Servisne službe (Service desk-a) koja se sprovodi putem unaprijed definisanih kanala i</p> |  |  |
|--|--|---|--|--|

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  | <p>ovlašćenih osoba. Podrška osigurava minimalni potrebni kvalitet unosa u predviđenim kategorijama, tako da bi se zahtjev prema Servisnoj službi mogao obrađivati na unaprijed dogovorenom nivou, sa najvišim stepenom kvaliteta i u dogovorenim odzivima za usluge. Podrška uopšteno osigurava praćenje usklađenosti i osigurava sve potrebne resurse za cjelokupno funkcionisanje ugovora o nivou usluge (u daljem tekstu „SLA“, engl. skraćenica od Service level agreement) u okviru opsega usluga dogovorenog ovim SLA na cjelovit način. Podrška uključuje sljedeće radnje, ali nije ograničena na njih: sprovođenje odredbi SLA u definisanim rokovima u cjelini, profesionalna i stručna podrška Servisne službe (SLA Service desk), održavanje životnog ciklusa isporučenog Sistema, Off-site nadzornih alata tehnološke platforme, osiguravanje svih eksplicitnih i neeksplicitnih resursa kako bi se sistem mogao održavati u unaprijed dogovorenom vremenu, uputstvo za rukovanje u skladu s preporučenom upotrebom Sistema, Off-site nadzornih alata i tehnološke platforme, podrška aktivnostima u rješavanju nezgoda i nedostataka, pisane i usmene smjernice i uputstva za efikasnije korišćenje Sistema, Off-site nadzornih alata i tehnološke platforme i preporuke za unapređenje funkcionalnosti sistema, Jačanje održivosti. Nivo usluge i vrijeme odziva Korisnik grešku klasifikuje u jednu od sljedećih kategorija:</p> <p>a) Kritična greška (Prioritet P1) Korisnik ne može više koristiti Softver zbog greške na nekoj od osnovnih funkcionalnosti Softvera, 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.</p> |  |  |
|--|--|--|--|--|

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  | <p>b) Ozbiljna greška (Prioritet P2) Korisnik može koristiti Softver, 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.</p> <p>c) Primjetna ili mala greška (Prioritet P3) Korisnik može koristiti Softver, 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. Korisnik može lako izazvati malu grešku i učiniti neometanim buduću rad rješenja. U slučaju grešaka ovakvog tipa, zamjensko rješenje postaje stalno rješenje. Ovo se odnosi na male greške u vizuelnom izgledu rješenja. Garantovani odziv prema stepenu greške je: za kritičnu grešku 2h, za ozbiljnu grešku 8h, a za primjetnu ili malu grešku 16h. Ukoliko Pružalac usluge 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. U slučaju da prijava greške koju je Klijent podnio nije kompletna, Pružalac usluge je obavezan da o tome obavijesti Klijenta u vremenu odgovora. Vrijeme kada je Pružalac usluge primio sve podatke vezano za nastalu grešku se smatra vremenom prijema prijave o grešci od koga teče rok za odgovor. Pružalac usluge je dužan da pristupi otklanjanju greške na koju se odnosi prijava greške, čak i ukoliko prijava greške nije kompletna a postoje dovoljne informacije na osnovu kojih bi Pružalac usluge mogao pristupiti otklanjanju greške. Vrijeme odgovora se računa od trenutka prijema obavještenja Klijenta da nije u u stanju da</p> |  |  |
|--|--|--|--|--|

|    |  |   |           |     |
|----|--|---|-----------|-----|
|    |  | obezbijedi sve podatke potrebne za razumijevanje navedene greške.   |           |     |
| 2. | <b>Unapređenje softverskog rješenja Agencije za nadzor osiguranja - Perfektivno održavanje</b> | Perfektivno održavanje obuhvata izmjene aplikacije kojima se postojeće funkcionalnosti aplikacije prilagođavaju novim ili izmijenjenim poslovnim zahtjevima te eventualne promjene u sistemu uslovljene promjenom zakonske i podzakonske regulative. Perfektivno održavanje obuhvata: • promjene aplikacije na zahtjev Naručioaca usljed promijenjenih ili dodatnih poslovnih zahtjeva • prilagođavanja uslijed izmijenjenih zakonskih normi, kojima se mijenja opis postojećih funkcionalnosti • poboljšanje (izmjena) postojećih funkcionalnosti softverskog rješenja po zahtjevu Naručioaca. Za potrebe perfektivnog održavanja je procijenjeno minimum 160 radnih sati. | broj sati | 160 |

## Član 2

### Uvodne odredbe

#### 2.1 Ugovorne strane saglasno konstatuju:

- da je ugovor o nabavci usluga održavanja Core IT sistema između Naručioaca i Izvršioca zaključen kada obje ugovorene strane isti potpišu, a po dostavljanju Garancije za dobro izvršenje ugovora iz člana 7.2 ovog Ugovora od strane Izvršioca posla
- da je Ugovorom o nivou usluga (SLA) uređeno uspostavljanje i funkcionisanje Servisne službe, nivo usluge i procedura podnošenja zahtjeva za rješavanje incidenata i ostalih servisnih definisanih zahtjeva.

2.2 Da je prilikom primopredaje u sklopu prethodnih Ugovora koji su zaključeni između istih ugovornih strana a koji su prethodili ovom ugovoru, Izvršilac usluga bio u obavezi da isporuči izvorni kod za Sistem i Off-site nadzorne alate sistema i van njega. Navedena obaveza Izvršioca usluga prenosi se na ovaj Ugovor. Izvršilac usluga se obavezuje da sačini i čuva kopiju izvornog koda kao i izmjena odnosno dorada i popravki aplikativnog softvera i strukture baza podataka Naručioaca rađenih tokom trajanja pomenutih Ugovora, i isporuči ga po zahtjevu Naručioaca. Takođe, Izvršilac usluga se obavezuje da će, ako se izvrše bilo kakve promjene na izvršnom kodu Sistema i Off-site nadzornih alata, tokom trajanja ovog Ugovora, isporučiti Naručiocu odgovarajuću verziju izvornog koda iz koje se može napraviti izvršni kod.

**2.3** Servisna služba u smislu ovog ugovora je jedinstvena tačka pristupa Izvršiocu usluge (CRT-u skraćenica od Compliant Risk Technology LLC) od strane Naručioca. Servisna služba pruža jasno uputstvo korisnicima kod prijave problema, upita i zahtjeva u svrhu potvrde, klasifikovanja, vlasništva i akcija nad istima.

**2.4** Servisna služba je uspostavljena po primopredaji sistema kao proizvoda Ugovora koji prethodi ovom ugovoru, pod šifrom CFCU/MNE/059, čija je isporuka definisana ToR (engl. Terms of reference): "Tailored-made software developed and testing phase successfully implemented, process of implementation of the functional computer software for collection, processing and analysis of insurance market data, together with all requirements under this ToR, successfully completed and training of users successfully conducted, as evidenced by the Acceptance test as well as the customized supervisory tools for off-site market supervision developed, particularly, Solvency Capital Requirement (SCR) and Minimum Capital Requirement (MCR), risk profile, fair value of asset and stress testing tool."

**2.5** Tehnički proizvodi Ugovora CFCU/MNE/059 čine sljedeće komponente: Portal za podnošenje izvještaja (od eng. Submission portal), Pozadinska komponenta portala (od eng. Submission backend), Analitika (od eng. Analytics), S1A. Off-site nadzorni alati komponenta Ugovora koji se sastoji od: SCR i MCR kalkulatora sa RM pomoćnim alatom (Excel alat), RAF sa integrisanim rješenjem u Analitici i Fer vrijednost principi u vrednovanju imovine, u obliku integrisanih predefinisanih validirajućih pravila.

**2.6** Ponovno uspostavljanje. Servisne službe kroz ovaj ugovor će omogućiti neprekidnost funkcionisanja komponenti sistema na dogovorenom nivou usluge od kojeg Naručilac zavisi, te dodatno omogućiti dugoročnu održivost u obliku dostavljenog sistema po mjeri i Tehnološke platforme korišćene kroz dodatne usluge Servisne službe.

### **Član 3** **Pojmovi i definicije**

**3.1 Sistem** – ispostavljen i razvijen sistem kroz prethodni Ugovor CFCU/MNE/059, uključuje Portal predaje, Pozadinsku komponentu portala, Analitiku i S1A.

**3.2 Off-site nadzorni alati** – čine sljedeće komponente isporučenog softverskog rješenja: SCR i MCR kalkulator sa RM pomoćnim alatom (Excel alat), RAF sa integrisanim rješenjem u Analitici te Fer vrijednost principi vrednovanja imovine.

**3.3 Garancija** – podrazumijevana garancija odnosi se na Sistem i Off-site nadzorne alate. Uglavnom se odnosi na prikladnost specifičnoj primjeni i otklanjanju defekata. Detaljno obrazložena garancija kao deklaracija je poseban dio ovog ugovora.

**3.4 Greška** je bilo kakav prijavljen problem koji ograničava, smeta ili dovodi do gubitka okvira postavljanja i održavanja očekivanih funkcionalnosti Sistema i Off-site nadzornog alata u dogovorenim uslovima.

**3.5 Održavanje** je rad izvršavan od strane Izvršioca usluge kako bi Sistem i Off-site nadzorni alati bili funkcionalni u isporučenom stanju i kroz trajanje ugovora. Unutar definisanog Ugovora uključene su slijedeće grupe Održavanja:

**3.5.1. Preventivno održavanje** obuhvata aktivnosti kojima se nastoji spriječiti pojavljivanje incidenata u budućem radu sistema te kako bi se osigurala kontinuirana dostavljena dostupnost. Dodatno uključuje sve aktivnosti koje su potrebne da bi funkcionisanje sistema bilo kontinuirano, stabilno i predvidivo (ne uključuje proširenje funkcionalnosti sistema). Poslove preventivnog održavanja obavlja Izvršilac usluge uz koordinaciju s Naručiocem. Preventivno održavanje najmanje obuhvata:

- periodični pregled dostupnih aplikativnih logova svih servera i pravovremeno obavještanje Naručioca o uočenim problemima (opseg HW bazne i virtuelne infrastrukture je predmet odgovornosti Naručioca),
- predlaganje nadogradnji i optimizacija aplikativnih komponenti sistema,
- savjetovanje o uočenom mogućem poboljšanju rada aplikativnih komponenti i povećanju efikasnosti,
- otklanjanje uočenih, a neprijavljenih defekata u sistemu,
- otklanjanje uzroka mogućih degradacija performansi, a koje nisu uzrokovane od treće strane ili promjene na Softveru,
- pravovremeno obavještanje naručioca o uočenim mogućim problemima,
- sprovođenje nadzora dostupnosti servisa,
- funkcionalno, performansno i sigurnosno testiranje novih verzija aplikacija proizašlih iz eventualnih aktivnosti preventivnog održavanja,
- Cilj preventivnog održavanja sistema je smanjenje rizika ispada sistema u bilo kojem obliku, te se sve primijećene nepravilnosti sistema moraju komunicirati s naručiocem po dogovorenoj proceduri i s prijedlogom rješenja u pisanom obliku, u terminu odobrenom od strane naručioca,
- Održavanje komponenti Sistemskih i Off-site nadzornih alata u smislu Microsoft tehnološke platforme (.NET Core i C#) i implemetacija istih u skladu sa novim izdanjima,

- Izdavanje sigurnosnih zakrpa u skladu sa preporukama Pružaoca usluga.

**3.5.2. Korektivno održavanje** uključuje sve aktivnosti potrebne za rješavanje prijavljenih incidenata, problema i grešaka u radu Softvera, a koje nisu u skladu sa primopredanim stanjem. Korektivno održavanje sistema izvođač sprovodi u skladu sa specificiranim odzivnim vremenima i vremenima unutar kojih se moraju otkloniti uzroci incidenta i defekata u radu produkcionog sistema.

Usluge korektivnog održavanja sistema uključuju upravljanje i rješavanje incidenata koji utiču na rad Softvera, rješavanje tehničkih zahtjeva i tehničkih upita, udaljenu podršku i sl.

Izvršilac usluge mora rješavati incidente koje su prijavljeni od strane Naručioca ili uočeni tokom nadzora rada sistema u najkraćem mogućem roku, a ukoliko se radi o incidentu koji ima uticaja na funkcionisanje sistema Izvršilac usluge mora raditi na rješavanju incidenta neprekidno do uspostave potpune funkcionalnosti Softvera.

Korektivno održavanje obuhvata sljedeće poslove:

- korektivne intervencije u slučajevima kada aplikacije sistema (aplikativni sistemi) ne rade prema zadanoj specifikaciji (ako je uzrok greška u aplikativnom (informatičkom) rješenju),
- korektivne intervencije vezane za konfiguracione parametre aplikativnih komponenti sistema,
- ispravke aplikativnih grešaka koje su se dogodile unutar postojećih funkcionalnosti i programskog kôd-a,
- korektivne intervencije na komponentama sistema primjenom zakrpa (application fix) ili nadogradnjom (application release - upgrade) na novu verziju softvera kojeg koriste aplikativne komponente,
- korektivne intervencije nakon sprovođenja povratka (restore) podataka sa sigurnosne kopije (backup), koje je sproveo Naručilac u slučaju ako su bile izazvane promjenom radi korektivnog ili preventivnog održavanja,
- osiguravanje novih verzija/zakrpa softvera (aplikativnih komponenti sistema, s uključenim korekcijama) prema dogovoru s Naručiocem,
- testiranje na razvojnom i testnom okruženju novih verzija/zakrpa Softvera (aplikativnih komponenti sistema).

**3.5.3. Adaptivno održavanje** obuhvata izmjene aplikacije za rad u drugačijem operativnom okruženju (npr. promjene operativnog sistema servera ili verzije web pregledača) ili nekog drugog spoljašnjeg faktora. Adaptivno održavanje

obuhvata i promjene zbog izmjena u IT infrastrukturi ili zbog nužnosti prelaska na nove verzije infrastrukturnih softvera (OS, RDBMS, Virtuelna platforma, Backup softver).

**3.5.4. Perfektivno održavanje** obuhvata izmjene aplikacije kojima se postojeće funkcionalnosti aplikacije prilagođavaju novim ili izmijenjenim poslovnim zahtjevima te eventualne promjene u sistemu uslovljene promjenom zakonske i podzakonske regulative i ostale usluge u skladu sa tačkom 7.1 ovog ugovora.

Perfektivno održavanje obuhvata:

- promjene aplikacije na zahtjev Naručioaca usljed promijenjenih ili dodatnih poslovnih zahtjeva
- prilagođavanja uslijed izmijenjenih zakonskih normi, kojima se mijenja opis postojećih funkcionalnosti.

**3.6 Podrška** je pružanje usluge Servisne službe (Service desk-a) koja se sprovodi putem unaprijed definisanih kanala i ovlašćenih osoba u skladu sa ovim ugovorom. Podrška osigurava minimalni potrebni kvalitet unosa u predviđenim kategorijama, tako da bi se zahtjev prema Servisnoj službi mogao obrađivati na unaprijed dogovorenom nivou, sa najvišim stepenom kvaliteta i u dogovorenim odzivima za usluge.

Podrška uopšteno osigurava praćenje usklađenosti i osigurava sve potrebne resurse za cjelokupno funkcionisanje ugovora u okviru opsega usluga dogovorenog ovim ugovorom na cjelovit način.

Podrška uključuje sljedeće radnje, ali nije ograničena na njih:

- sprovođenje odredbi ugovora u definisanim rokovima u cjelini,
- profesionalna i stručna podrška Servisne službe (SLA Service desk),
- održavanje životnog ciklusa isporučenog Sistema, Off-site nadzornih alata tehnološke platforme,
- osiguravanje svih eksplicitnih i neeksplicitnih resursa kako bi se sistem mogao održavati u unaprijed dogovorenom vremenu,
- uputstvo za rukovanje u skladu s preporučenom upotrebom Sistema, Off-site nadzornih alata i tehnološke platforme,
- podrška aktivnostima u rješavanju nezgoda i nedostataka,
- pisane i usmene smjernice i uputstva za efikasnije korišćenje Sistema, Off-site nadzornih alata i tehnološke platforme i preporuke za unapređenje funkcionalnosti sistema,

- Jačanje održivosti.

**3.7 Incident** je događaj koji negativno utiče na stanje Sistema, Off – site nadzornih alata i Tehnološke platforme koji zbog toga ne funkcionišu te bi ih trebalo što prije vratiti u normalno stanje.

**3.8 Dokumentacija** predstavlja opseg dokumentacije koja je nastala kao produkt realizacije prethodnih Ugovora (Ugovora CFCU/MNE/059 i Ugovora o nivou usluga - SLA).

**3.9. Softver** je jedinstveni pojam koji predstavlja Sistem, Off – site nadzorne alate i tehnološku platformu.

## **Član 4** **Servisna služba**

### **4.1. Radno vrijeme Servisne službe**

Podrška radi od ponedjeljka do petka (8:00 - 16:00). Vrijeme kada podrška ne radi su hrvatski i crnogorski vjerski i državni praznici. Izuzetno, Izvršilac se obavezuje da poštuje vrijeme odgovora i u vrijeme neradnih dana za slučajeve prijavljivanja kritičnih grešaka koje traže hitnu intervenciju.

### **4.2. Kanali Servisne službe**

Servisna služba prikuplja zahtjeve za uslugama definisanim u datim kategorijama Servisne službe iz tačke 4.3. ovog ugovora putem sljedećih kanala:

- Redmine tiketing sistem: <https://support.crt.hr>
- e-adresa: [support@crt.hr](mailto:support@crt.hr),
- Telefonski poziv samo za hitne pozive: +38517777599, +38598288868.

Servisna služba po svojoj prirodi podrazumijeva da sve svi zahtjevi evidentiraju, a ako se koristi neki drugi kanal za prijave osim REDMINE-a, tada je potrebno da se takav zahtjev naknadno evidentira putem REDMINE tiketing sistema.

### **4.3. Opseg Servisne službe**

Definisane su sljedeće kategorije Servisne službe:

- ***Prijava greške,***
- ***Zahtjev za podrškom ili održavanjem.***

### **4.4. Nivo usluge i vrijeme odaziva**

Naručilac grešku klasifikuje u jednu od sljedećih kategorija:

a) Kritična greška (Prioritet P1)

Naručilac ne može više koristiti Softver zbog greške na nekoj od osnovnih funkcionalnosti Softvera, 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)

Naručilac može koristiti Softver, 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 ili mala greška (Prioritet P3)

Naručilac može koristiti Softver, 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.

Naručilac 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.

| Nivo ozbiljnosti greške                  | Garantovani odziv | Vrijeme rješenja |
|--|-------------------|------------------|
| Kritična greška (Prioritet P1)           | 2 sati            | 1 RADNI DAN      |
| Ozbiljna greška (Prioritet P2)           | 8 sati            | 2 RADNA DANA     |
| Primjetna ili mala greška (Prioritet P3) | 16 sati           | 5 RADNIH DANA    |

Potrebno je da Naručilac u prijavi greške definiše sve podatke potrebne za razumijevanje greške. Prijava greške sadrži sljedeće podatke:

- datum prijave,
- opis greške koja se dogodila,
- način reprodukcije greške ako je moguće reprodukovati,
- 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.

Ukoliko Izvršilac usluge 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. U slučaju da prijava greške koju je Naručilac podnio nije kompletna, Izvršilac usluge je obavezan da o tome obavijesti Naručioca u vremenu odgovora. Vrijeme kada je Izvršilac usluge primio sve podatke vezano za nastalu grešku se smatra vremenom prijema prijave o grešci od koga teče rok za odgovor.

Izvršilac usluge je dužan da pristupi otklanjanju greške na koju se odnosi prijava greške, čak i ukoliko prijava greške nije kompletna a postoje dovoljne informacije na osnovu kojih bi Izvršilac usluge mogao pristupiti otklanjanju greške. Vrijeme odgovora se računa od trenutka prijema obavještenja Naručioca da nije u stanju da obezbijedi sve podatke potrebne za razumijevanje navedene greške.

#### **4.5. Ključne odgovornosti Izvršioca usluge i Naručioca**

##### **4.5.1 Izvršilac usluge će:**

- upotrijebiti sva razumna sredstva da se isprave sve prijavljene greške u Softveru zbog kojih ne funkcioniše u skladu s trenutnom verzijom korisničke dokumentacije;
- odgovoriti na sve zahtjeve upućene Servisnoj službi u rokovima definisanim tačkom 4.4;
- Obezbijediti održavanje i unaprjeđivanje sistema na tehnološkoj platformi postojećeg sistema uz poštovanje bezbjednosnih procedura i zaštite podataka;
- Usluge pružati kvalifikovanom radnom snagom sa potrebnim iskustvom za ovu vrstu posla;
- Održavati tehničku dokumentaciju u skladu s tehničkim promjenama na Softveru;
- Čuvati razvojne i produkcijske verzije Softvera;
- Davati savjete Naručiocu vezano za funkcionisanje i korišćenje Softvera;
- Informisati Naručioca o ključnim tehničkim stvarima vezanim za novine u području pokrivenom Softverom za vrijeme važenja ovog ugovora;
- održavati dobru komunikaciju s Naručiocem u svakom trenutku.

##### **4.5.2. Naručilac će:**

- u najkraćem roku obavijestiti Izvršioca usluge o nastalim problemima;
- omogućiti Izvršiocu usluge pristup opremi, Sistemu, Off-site nadzornim alatima i uslugama u svrhu održavanja, ažuriranja i prevencije kvarova;

- obavijestiti Izvršioca usluge o potencijalnim promjenama u svojoj IT infrastrukturi. Na primjer, ako Naručilac omogući svojim zaposlenim povezivanje vlastitih mobilnih uređaja s lokalnom mrežom, potrebno je Izvršioca usluge informisati o tome kako bi bio u mogućnosti prilagoditi svoje usluge u skladu s tim i propisima ovog Ugovora;
- održavati dobru komunikaciju s Izvršiocom usluge u svakom trenutku;
- postaviti primarnu i zamjensku osobu zaduženu za tehnička pitanja koja će biti odgovorna za svu komunikaciju sa odgovornom osobom Izvršioca usluge;
- biti odgovoran za brzu dostavu Izvršiocu usluge pojedinosti o svim greškama u Sistemu i/ili Off – site nadzornim alatima;
- biti odgovoran za ispravan rad, uključujući postupke sigurnosne kopije podataka i upotrebu Sistema, Off – site nadzornih alata ili Tehnološke platforme i opreme na kojoj se pokreće;
- redovno održavati kompletnu opremu na kojoj je instaliran Sistem, Off – site nadzorni alati i Tehnološka platforma tijekom trajanja Ugovora, te osigurati da se sva oprema održava u odgovarajućim radnim okolnostima;
- u potpunosti saradivati s osobljem Izvršioca usluge u dijagnostici bilo koje greške ili nedostatka u Sistemu, Off – site nadzornim alatima i/ili Tehnološkoj platformi i pružanju usluge Servisne službe;
- U okviru internih sigurnosnih pravila Naručioca, omogući Izvršiocu usluge neometani pristup informacionom sistemu i Softveru koji je predmet održavanja kao i informacionim sistemima povezanim sa ili na Softver, što uključuje stavljanje na raspolaganje postojeće dokumentacije i softvera i osiguravanje saradnje lica koja održavaju informacione sisteme ili aplikacije povezane sa Softverom.

## **Član 5**

### **Garancija i ograničenja odgovornosti**

#### **5.1 Garancijska izjava Sistema i Off-site nadzornih alata**

Garancija Sistema i Off-site nadzornih alata odnosi se na dostavljene komponente Sistema i Off-site nadzornih alata prema definiciji funkcija svakog od pojedinih dijelova dostavljenih. Sistem i Off-site nadzorni alati u predanom stanju je definisan korisničkom i tehničkom dokumentacijom i zahtijevanim funkcionalnostima. Ako će postojati neusklađenost u odnosu na definisan Sistem i Off-site nadzorne alate sa aspekta Grafičkog interfejsa od obje komponente i dokumentacije, Grafički interfejs imaće prednost u definiciji. Podrazumijevana Garancija Sistema i Off-site nadzornih alata služi kako bi obje komponente služile svojoj svrsi. Garancija daje pravo Naručiocu otklanjanja grešaka od strane Proizvođača i Izvršioca usluge koji su kvalifikovani kao takvi u slučaju kada funkcija ne radi kako je očekivano i takva greška

biće otklonjena o trošku Proizvođača odnosno Izvršioca usluge. Garancija se daje na nepromijenjeno stanje dostavljenih tačaka u Sistema i Off-site nadzornih alata i ne uključuje niti prolongira bilo kakav uključen Zahtjev za promjenom. Takvi zahtjevi za promjenom koji ako će biti implementirani su predmet dodatnog dogovora i definicije na relaciji Izvršioca usluge i Naručioca.

## **5.2 Garancijska izjava Tehnološke platforme i Integrisanog CORE ENGINE-a™**

Tehnološka platforma pružena je na AS-IS osnovi. Proizvođač će pružiti podršku kako bi tehnološka platforma bila operativna i funkcionisala na primopredanoj osnovi u nepromijenjenom opsegu. Ugovaranje Pretplate na nove verzije Tehnološke platforme ili Produžena garancija je predmet dodatnih sporazuma između Pružaoca usluge i Klijenta, dodatno na ovaj ugovor.

Shodno ovom ugovoru, obaveza Garancije Izvršioca usluge ima prednost nad:

- a) svim drugim garancijama izraženih ili podrazumijevanim, uključujući i podrazumijevanu garanciju upotrebljivosti i služenja svrsi za specifičnu upotrebu, i
- b) svim drugim obavezama i odgovornošću za štete, uključujući ali ne limitirano na:
  - 1) povredu lica ili štetu na imovini, ili
  - 2) gubitka profita ili bilo kakve druge štete koja može proizaći iz ili bude u vezi ovog ugovora ili
  - 3) šteta uzrokovanih direktno ili indirektno štrajkom, incidentima, klimatskim uslovima ili razlozima slične prirode koji su van kontrole Izvršioca.

Naručilac pristaje i saglasan je da će, ako Izvršilac usluge uzrokuje povredu ili štetu Naručiocu ili imovini Naručioca, koja nije navedena u prethodnom stavu, maksimalan iznos štete za koju je odgovoran Izvršilac usluge biti jednak iznosu ugovorene vrijednosti za tu uslugu.

## **Član 6**

### **Trajanje ugovora o nivou usluge**

Ovaj ugovor stupa na snagu danom potpisivanja ovlašćenih lica ugovornih strana i zaključuje se na period od godinu dana (12 mjeseci) od dana potpisivanja ugovora.

## **Član 7**

### **Uslovi plaćanja**

#### **7.1. Cijena osnovne usluge**

Usluge podrške i održavanja, a u skladu sa prihvaćenom ponudom br. 03-17/6-26 od 2. 2. 2026. godine, s garancijom na datu definiciju garancije za Sistem i Off-site nadzorne alate, a što uključuje sljedeće vrste održavanja:

- Preventivno održavanje,
- Korektivno održavanje,
- Adaptivno održavanje u slučajevima: virtualizacije servera na kojima je instaliran Softver, uspostavljanja DR lokacije, otkaza/greške u radu hardverskih komponenti,
- Perfektivno održavanje, u ukupnom trajanju do 160 sati gdje će realno izvršenje i procjena naloga za promjenom pratiti detaljne tehničke specifikacije i procjenu izvršitelja te će obim implementacije biti u zavisnosti od kompleksnosti unutar navedenog fonda sati.

Za usluge iz ove tačke Naručilac se obavezuje da Izvršiocu usluga plati naknadu u iznosu od **40.000,00 EUR bez uračunatog PDV-a**, s tim da će se navedeni iznos plaćati u 12 jednakih mjesečnih rata, pri čemu svaka rata dospijeva 15-tog dana u mjesecu za taj mjesec.

Naručilac se obavezuje da vrijednost izvršenih usluga po ovom ugovoru u 12 mjesečnih rata u iznosu od **3.333,35 EUR bez uračunatog PDV-a**, plati Izvršiocu kod Raiffeisenbank Austria d.d. Zagreb, na devizni račun prema sljedećim instrukcijama: Bank IBAN: HR6124810001111012662, SWIFT/BIC: KREZHR2X.

Članom 12 stav 1 tačka 2 Zakona o porezu na dodatu vrijednost, između ostalog je propisano da poreski obveznik koji nema sjedište u Crnoj Gori, ako izvrši promet proizvoda, odnosno usluga u Crnoj Gori, ne imenuje poreskog zastupnika, PDV plaća primalac proizvoda, odnosno usluga.

S obzirom na to da je Izvršilac usluga Compliant Risk Technology LLC, inostrana firma iz Zagreba, koja nije obveznik PDV-a u Crnoj Gori, Naručilac je dužan da sam obračuna i plati iznos PDV-a po propisanoj stopi.

U skladu sa prethodno navedenim, obračunati PDV po stopi 21% iznosi: **8.400,00 EUR**.

Ukupna vrijednost navedenih usluga sa PDV-om iznosi: **48.400,00 EUR**.

## **7.2 Garancija za dobro izvršenje ugovora**

Izvršilac usluge je dužan da uz potpisan ugovor o nabavci usluga održavanja core IT sistema u roku od 15 dana dostavi Naručiocu Garanciju za dobro izvršenje ugovora za slučaj povrede ugovorenih obaveza u iznosu od 10% od vrijednosti ugovora sa rokom važenja 10 dana dužim od roka izvršenja ugovora, kojom bezuslovno i

neopozivo garantuje potpuno i savjesno izvršenje ugovorenih obaveza. Garancija za dobro izvršenje Ugovora je sastavni dio Ugovora. Izvršilac usluge je dužan da osigura da je Garancija za dobro izvršenje ugovora valjana i na snazi sve do završene usluge. Ukoliko tokom trajanja ovog Ugovora dođe do izmjene cijene ugovora, Izvršilac je dužan da saglasno izmjeni Ugovora, u roku od osam dana, koriguje vrijednost Garancije.

## **Član 8**

### **Opšte odredbe**

Putni troškovi i usluge smještaja za posjete na lokaciji Naručioca nijesu uključeni u cijenu radnog vremena Izvršioca usluge, a Izvršilac usluge ih naplaćuje Naručiocu prema stvarnoj potrošnji i slijedeći zakonske odredbe u zemlji Izvršioca usluge.

Ako se ne dogovore prije datuma izdavanja fakture, plaćanja će se izvršiti u roku od 30 dana od datuma izdavanja fakture od strane Izvršioca usluge.

Isplate predviđene ovim Ugovorom koje kasne, podliježu naknadi za zakašnjelo plaćanje obračunatoj po stopi od jedan i po posto (1,5%) mjesečno dok se ne isplate; međutim, pod uslovom ako iznos takve naknade za zakašnjelo plaćanje premaši maksimum dopušten zakonom, naknada se smanjuje na maksimalni iznos.

## **Član 9**

### **Pregled i nadzor**

Ovaj ugovor može biti revidiran, u slučaju bitne izmjene okolnosti koja utiče na realizaciju ugovorenih obaveza, a koje nijesu bile i nijesu mogle biti poznate u trenutku potpisivanja.

## **Član 10**

### **Viša sila**

Kako je ovaj ugovor pisan u duhu partnerstva, Izvršilac usluge će uvijek pružiti najbolji napor kako bi pružio podršku i otklonio probleme prema zahtjevu.

Ako ugovorna strana nije u mogućnosti da realizuje svoju obavezu shodno ovom ugovoru usljed više sile, obaveza ne traje do prestanka više sile.

Dodatno:

- Ovaj ugovor ne pokriva probleme Sistema i Off-site nadzornih alata uzrokovanih upotrebom opreme, Softvera ili servisa suprotno preporukama Izvršioca usluge;
- Ako je Naručilac napravio neautorizovanu promjenu konfiguraciji ili postavkama opreme Sistema, Off-site nadornih alata ovaj ugovor neće biti primjenjiv;
- Ako je Naručilac spriječio Izvršioca usluge od izvršenja zahtjevanog održavanja ili ažuriranja, u tom slučaju prihvatljiva je odgoda ili kašnjenje u rješavanju problema.

Ovaj se ugovor ne odnosi na okolnosti za koje se može razumno reći da su izvan kontrole Izvršioca usluge, uključujući, ali ne ograničavajući se na: radni spor, štrajk ili druga privredna dešavanja, višu silu, poplavu, nedostatak materijala, zemljotrese, žrtve, rat, čin javnog neprijatelja, pobune, embargo, blokadu, ograničenje i zakonske odredbe vlade ili drugih javnih organa ili institucija koje mogu uticati na obje strane.

## **Član 11**

### **Povjerljivost**

Tokom trajanja ovog Ugovora, bilo koja strana može da primi ili da ima pristup tehničkim informacijama, kao i informacijama 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 povjerljive 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 predmet javne nabavke 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 usluge 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 štiti Povjerljive informacije koristeći isti stepen zaštite (ali ne manje od razumnog stepena zaštite) da spriječe neovlašćenu upotrebu, oglašavanje

ili objavljivanje takve Povjerljive informacije, kao što koriste da zaštite sopstvene poverljive informacije.

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.

## **Član 12** **Raskid ugovora**

Svaka ugovorna strana može raskinuti ovaj Ugovor davanjem otkaznog roka od 3 mjeseca, koji započinje kad druga ugovorna stranka dobije pisano obavještenje o raskidu.

Bilo koji od sljedećih događaja predstavljaće čin nemogućnosti podmirivanja obaveza:

- Kada bilo koja strana ne izvršava bilo koju obavezu prema Ugovoru, iako je to moguće otkloniti, taj isti propust ostaje prisutan više od trideset (30) dana nakon primanja obaviještenja o tome. Bez obzira na mogućnost raskida, strana koja je u docnji ima obavezu da izvrši zaostalu obavezu;
- Ako se nad ugovornom stranom pokrene stečajni ili postupak likvidacije.
- Da Izvršilac svojim djelovanjem dovede do nastanka okolnosti štetnih po interese ili ugled Naručioca.

U slučaju jednostranog raskida ovog Ugovora Izvršilac odgovara Naručiocu po osnovu naknade štete.

U slučaju raskida ugovora, Izvršilac usluga je dužan da Naručiocu isporuči izvorni kod kako je definisano u tački 2.2 ovog ugovora.

## **Član 13** **Ostale obaveze**

Vezano na međusobna prava i obaveze Izvršioca usluge i Naručioca, koja nijesu uređena ovim Ugovorom, ili za ocjenu sporova, direktno se primjenjuju propisi koji uređuju obaveze i autorska prava u Crnoj Gori.

Kontakt osoba ovog ugovora sa strane Naručioca je:

**Andjelko Jovanović** (Tel.: +38267324818, e-mail: [andjelko.jovanovic@ano.co.me](mailto:andjelko.jovanovic@ano.co.me) ),

a sa strane Izvršioca usluge je:

**Daria Tonai** (Tel.: +385991600535, e-mail: [daria@crt.hr](mailto:daria@crt.hr) ).

Kontakt osobe ovog ugovora nadziru implementaciju predmeta ovog Ugovora, rješavaju bilo kakve nesuglasice, žalbe, određuju formu i sadržaj implementacijskih dokumenata (obrasci, izvještaji, narudžbe, zahtjevi, aplikacije, radne narudžbe, kontakt informacije) i ostalo.

#### **Član 14** **Obavještenja**

Sva obavještenja, saglasnosti i bilo koja druga vrsta komunikacije potrebne ili dopuštene prema Ugovoru biće u pisanom obliku i poslata prioriternom poštom, plaćenom poštarinom ili elektronskom poštom sa potvrdom, na adrese naznačene u ovom Ugovoru ili na bilo koju drugu adresu bilo koje strane može naznačiti po obavještenju drugoj strani.

#### **Član 15** **Antikorupcijska klauzula**

Ugovor o nabavci koji je zaključen uz kršenje antikorupcijskih pravila u skladu sa odredbama člana 38 Zakona o javnim nabavkama ("Službeni list CG", br. 74/19, 3/23, 11/23 i 84/24) ništav je.

#### **Član 16** **Završne odredbe**

Ovaj ugovor sadrži cjelokupno razumijevanje između strana u vezi s održavanjem i garancijom za sistem i off-site nadzorne alate i, osim ovdje predviđenog, može se mijenjati samo izvršenjem instrumenta u pisanom obliku.

Sačinjavanje ovog ugovora, tumačenje, izvođenje i sve transakcije biće podložne crnogorskom zakonu.

Ugovorne strane nastoje da postignu sporazumno rješenje svih eventualnih međusobnih sporova prema ovom ugovoru. Ako to nije moguće, za rješavanje sporova biće nadležan sud u Podgorici.

Ugovor je sačinjen u četiri istovjetna primjerka, od kojih svaka ugovorna strana dobija po dva (2) primjerka.

Potvrđujući prethodno, ovaj Ugovor su potpisali ovlašćeni predstavnici Ugovornih strana:

**NARUČILAC**  
**AGENCIJA ZA NADZOR OSIGURANJA**

**DIREKTOR**  
**mr Branko Barjaktarović**



**IZVRŠILAC**  
**COMPLIANT RISK**  
**TECHNOLOGY LLC**

**DIREKTOR**  
**Dragan Oremuš**

**COMPLIANT RISK TECHNOLOGY LLC**  
**VATID: HR30872422309**  
**Croatia EU**

