

UGOVOR

O PRUŽANJU USLUGA ODRŽAVANJA I UNAPREĐENJA APLIKATIVNOG DIJELA INFORMACIONOG SISTEMA ELEKTRONSKE FISKALIZACIJE I PRIPADAJUĆE SOFTVERSKJE INFRASTRUKTURE PORESKE UPRAVE

Zaključen u Podgorici, između:

Naručioca: Poreska uprava, Podgorica, Bulevar Šarla de Gola br.2. koju zastupa, Sava Laketić, vd direktora, (u daljem tekstu: "Naručilac"); i

Izvršioca: NEOS D.O.O., ulica Ljudevita Posavskog 31, Zagreb, Hrvatska, koga zastupaju, Dražen Marković član uprave, Mario Mrlijić član uprave (u daljem tekstu: "Izvršioc")

U V O D

Član 1.

Ugovorne strane saglasno konstatuju:

- 1) Da su potrebna stalna prilagođavanja, optimizacije i unapređenja aplikativnog dijela informacionog sistema elektronske fiskalizacije i pripadajuće softverske infrastrukture Poreske uprave, kako bi isti radio efikasnije, pouzdanije i sa što manje problema;
- 2) Da Izvršioc posjeduje znanje i kadar osposobljen da održava i unapređuje aplikativni dio informacionog sistema elektronske fiskalizacije i pripadajuće softverske infrastrukture Poreske uprave.

Imajući u vidu konstatacije iz stava 1 ovog člana, Ugovorne strane ovim Ugovorom o pružanju usluga tehničkog održavanja softverskih rješenja definišu :

- 1) uslove za tehničko održavanje i unapređenje aplikativnog dijela informacionog sistema elektronske fiskalizacije i pripadajuće softverske infrastrukture instalirane kod Naručioca,
- 2) Način na koji će se odvijati aktivnosti na održavanju i unapređenju aplikativnog dijela informacionog sistema elektronske fiskalizacije i pripadajuće softverske infrastrukture Poreske uprave
- 3) Greške koje se mogu javiti u radu aplikativnog dijela informacionog sistema elektronske fiskalizacije i pripadajuće softverske infrastrukture Poreske uprave

- 4) Procedure za izvještavanje i otklanjanje grešaka i druge bitne elemente odnosa Ugovornih strana vezano za održavanje i unapređenje aplikativnog dijela informacionog sistema elektronske fiskalizacije i pripadajuće softverske infrastrukture Poreske uprave.

Član 2.

Termini upotrijebljeni u ovom Ugovoru imaju sljedeće značenje:

Ugovor	Ovaj ugovor o tehničkom održavanju softverskih rješenja
Održavanje	Skup aktivnosti od strane tehničkog personala Izvršioca s ciljem da se obezbijedi funkcionalnost aplikativnog dijela informacionog sistema elektronske fiskalizacije i pripadajuće softverske infrastrukture Poreske uprave
Softversko rešenje	Instalirani sistem elektronske fiskalizacije sa pripadajućim podsistemima, a čije održavanje je predmet ovog Ugovora
Vrijeme odgovora	Vrijeme proteklo od primljenog izvještaja o grešci 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 kom aplikativni dio informacionog sistema elektronske fiskalizacije i pripadajuća softverska infrastruktura Poreske uprave normalno funkcioniše
Sistemske 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 00:00:00-23:59:59, svih dana u godini (24/7/365)
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 određenom 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 redosljed u njihovom izvršavanju.

PREDMET UGOVORA

Član 3.

Predmet ovog ugovora je nabavka usluge održavanja i unapredjenja aplikativnog dijela informacionog sistema elektronske fiskalizacije i pripadajuće softverske infrastrukture, sa svim svojim funkcionalnostima koje su postojale na dan potpisivanja Ugovora, saglasno uslovima i specifikacijama datim u Tenderskoj dokumentaciji broj: I/1-4719/3-25 od 11.03.2025. godine, šifra postupka: 88183, Odluci o izboru najpovoljnije ponude i prema Ponudi Izvršioca šifra 127034 od 11.04.2025. godine.

Član 4.

Održavanje od strane Izvršioca podrazumijeva:

- 1) Kontinuirano praćenje i unapređivanje rada održavanih aplikativnih modula informacionog sistema elektronske fiskalizacije i pripadajuće softverske infrastrukture;
- 2) Obezbjedjivanje 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, odgovarajući antivirusni program, eventualna nedostupnost servisa za integraciju sa ostalim informacionim sistemima i drugo);
- 3) Pružanje tehničke podrške zaposlenima u tehničkoj podršci Naručioca, imenovanim s njegove strane za kontakt s Izvršiocom, u skladu s odredbama ovog Ugovora;
- 4) Nadogradnje i optimizacije softverskih rješenja u skladu sa zahtjevima Naručioca, a definisanim u tehničkoj specifikaciji;
- 5) Ostale nadogradnje i optimizacije softverskih rješenja po posebnim zahtjevima Naručioca, u zavisnosti od vremena raspoloživog za ovu namjenu;
- 6) 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;
- 7) Osposobljavanje predstavnika Naručioca za samostalno otklanjanje grešaka u budućnosti.

OBAVEZE IZVRŠIOCA

Član 5.

Izvršioc se obavezuje da će pružiti usluge navedene u članu 1 ovog Ugovora, u svemu prema prihvaćenoj ponudi šifra 127034 od 11.04.2025. godine i specifikaciji u Tenderskoj dokumentaciji broj: I/1-4719/3-25 od 11.03.2025. godine, šifra postupka: 88183.

Izvršioc je u obavezi 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 greške u radu softverskog rješenja, uočene prilikom praćenja rada sistema od strane Izvršioca odnosno uočene i prijavljene od strane Naručioca, a u skladu s odredbama ovog Ugovora;
- 6) U slučaju pojave incidenta (greške) sa kritičnim stepenom ozbiljnosti, odmah preduzme mjere za njegovo otklanjanje odnosno smanji stepen kritičnosti na prihvatljiv nivo, u najkraćem mogućem roku, ne dužem od 48h, a u skladu sa linijama podrške i rokovima definisanim ovim ugovorom;
- 7) Održava softversko rješenje u skladu s ciljevima održavanja i na način definisan ovim Ugovorom, uz poštovanje definisanih linija podrške i dogovorenih mjesečnih planova održavanja;
- 8) U skladu s Mjesečnim planom održavanja izradi nove izvještaje i optimizuje i uradi reinženjering dijelova softverskih rješenja;
- 9) U svrhu obuke zaposlenih Naručioca za samostalan rad, omogući članovima tima Naručioca da se upoznaju s procedurom odnosno postupkom rada na otklanjanju incidenta (greške), koji će biti sproveden tokom važenja ovog Ugovora, nakon prijave incidenta (greške) uočene od strane Izvršioca prilikom praćenja rada sistema ili prijave incidenta (greške) uočene 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 u slučaju greške sistema, gubitak podataka bude ograničen na ne više od trenutnog prenosa podataka koji se unose od strane korisnika u trenutku pojavljivanja incidenta (greške);
- 14) Omogući da promjene koje će biti izvršene na sistemu budu u najvećoj mogućoj mjeri skalabilne;
- 15) Održava tehničku dokumentaciju u skladu s tehničkim promjenama na softverskom rješenju;
- 16) Čuva razvojne i produkcijske verzije softverskog rješenja;

- 17) 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;
- 18) Obavlja i druge aktivnosti povezane sa softverskim rješenjem za koje je najoptimalnije da ih izvede Izvršioc, u skladu sa Mjesečnim planom održavanja i prioritetima za konkretan mjesec definisanim od strane Naručioca.

Član 6.

Izvršioc je dužan da stvori uslove za izvršenje obaveza iz ovog Ugovora koji, između ostalog, podrazumijevaju da:

- 1) Članovi tima izvršioca (može se mijenjati u zavisnosti od konkretnih potreba i uslova predviđenih tenederskom dokumentacijom) moraju biti posvećeni izvršavanju obaveza iz ovog Ugovora, a koje podrazumijevaju izvršenje usluga: redovno održavanje, rješavanje grešaka iz Mjesečnog plana, rješavanje Kritičnih grešaka, unapredjenje sistema i izvršenje drugih ugovornih obaveza definisanih članom 5 ovog Ugovora;
- 2) Fizičko prisustvo članova iz tima Izvršioca, na lokacijama Data centara Naručioca (primarna i DR lokacija), ukoliko okolnosti to nalažu i ukoliko je nemoguće zahjtev Naručioca riješiti na drugi način, i to u trajanju od najmanje 5 radnih dana mjesečno, čime bi se obezbijedila adekvatna komunikacija Izvršioca i Naručioca;

Član 7.

Članovi tima Izvršioca angažovani na izvođenju ovog projekta treba da zadovoljavaju minimalno sljedeće kriterijume, zavisno od uloge koju obavljaju:

- 1) 1 (Jedan) Vođa projekta
 - minimalno 10 godina radnog iskustva na poslovima vođenja razvojnih IT timova u području vođenja, planiranja i implementacije informacionih sistema
 - radnim iskustvom u ulozi voditelja razvojnih IT timova na minimalno jednom dovršenom projektu koji se odnose na implementaciju odnosno nadogradnju poslovnih i transkacijskih sistema u javnom sektoru
 - Nosioc PMI Project Manager Professional (PMP) sertifikata ili jednakovrijednog
- 2) 1 (Jedan) DB Specijalist - Administrator baze podataka
 - minimalno 10 godina radnog iskustva na poslovima administracije i optimizacije baza podataka te implementacije i održavanja informacionih sistema baziranih na Oracle DB tehnologiji / platformi
 - radnim iskustvom u ulozi stručnjaka za baze podataka na minimalno dva dovršena projekta koja se odnose na implementaciju odnosno nadogradnju poslovnih i transkacijskih sistema u javnom sektoru na Oracle DB tehnologiji / platformi
 - Nosioc sertifikata iz područja administracije Oracle baze podataka, Oracle database 12c Administrator Certified ili jednakovrijedan
 - Nosioc sertifikata ili potvrde kojom se dokazuje poznavanje Oracle Exadata Database Machine Platforme

3) 1 (Jedan) PKI Specijalist

- minimalno 5 godina radnog iskustva u radu sa PKI sistemima / PKI baziranim aplikativnim modulima
- radnim iskustvom u ulozi PKI stručnjaka na implementaciji minimalno dva dovršena PKI sistema / PKI aplikativna modula

4) 4 (četiri) Java / JEE Programera

- Minimalno 5 godina radnog iskustva na implementaciji java baziranih informacionih sistema
- Radnim iskustvom u ulozi samostalnog programera na minimalno dva dovršena projekta koja se odnose na implementaciju odnosno nadogradnju transakcijskih informacionih sistema u javnom sektoru
- Nosioc sertifikata Oracle Certified Professional, minimalno Java SE 7 Programer kao dokaz poznavanja Java tehnologije

5) 1 (Jedan) Specijalist za testiranje softverskih rješenja

- Minimalno 2 godine radnog iskustva na poslovima testiranja informacionih sistema
- Radnim iskustvom u ulozi Testera IT Rješenja na minimalno dva dovršena projekta koja se odnose na implementaciju odnosno nadogradnju transakcijskih informacionih sistema

Izvršioc je u obavezi da obezbijedi raspoloživost navedenih članova svog tima, tako da Naručioc ima mogućnost da traži njihov angažman u zavisnosti od konkretnih potreba za sve vrijeme važenja ovog ugovora.

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

Član 8.

Vodja projekta Izvršioca i Vodja projekta Naručioca zajednički dogovaraju 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 Vodja projekta (PM) Naručioca.

Svi rokovi definisani Mjesečnim planom održavanja se u slučaju pojave incidenta (greške) sa kritičnim stepenom ozbiljnosti odnosno promjene prioriteta po nalogu Naručioca pomjeraju za vrijeme potrebno za otklanjanje ili smanjenje stepena ozbiljnosti incidenta, odnosno završetak rada na prioritetu odredjenom od strane Naručioca, dobijenom nakon definisanja Mjesečnog plana održavanja za konkretni mjesec.

OBAVEZE NARUČIOCA

Član 9.

Naručilac je u obavezi da:

- 1) Obezbjedi kompetentnog i ovlašćenog vođu projekta odgovornog za planiranje, koordinaciju aktivnosti, praćenje progressa, definisanje prioriteta i odobravanje mjesečnih faktura (u daljem tekstu: PM Naručioca);
- 2) Obezbjedi da se zahtjevi za otklanjanje grešaka primljeni od krajnjih korisnika analiziraju, filtriraju i proslijeđuju Izvršiocu na rješavanje, u skladu s utvrđenim redoslijedom prioriteta;
- 3) Stara se o ispravnosti opreme koja je povezana sa softverskim rješenjem koje je predmet održavanja;
- 4) 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;
- 5) Pravovremeno, savjesno i odgovorno održava hardversku infrastrukturu, mrežnu infrastrukturu, postavlja i ažurira antivirusni softver, uz obavezu prethodnog obavješćavanja Izvršioca o namjeravanim aktivnostima kako bi se preduprijedile negativne posljedice na rad softverskih rješenja koji su predmet održavanja i unapređenja u skladu sa ovim ugovorom;
- 6) Obezbjedi da tim Naručioca testira svaku funkcionalnost postavljenu na testno okruženje u dogovorenom roku, a prije nego se rješenje postavi na produkciono okruženje;
- 7) U okviru internih sigurnosnih pravila Naručioca, omogući Izvršiocu nesmetani pristup informacionom sistemu i softverskom rješenju koje je predmet održavanja kao i informacionim sistemima povezanim sa istim, što uključuje stavljanje na raspolaganje postojeće dokumentacije i softvera, te da obezbijedi saradnju sa licima koja održavaju informacione sisteme ili aplikacije povezane sa softverskim rješenjem;
- 8) Obezbjedi prisustvo zaposlenih odnosno drugog osoblja, koje je neophodno da bi Izvršioci mogli izvršiti svoje ugovorne obaveze;
- 9) Rukuje softverskim rješenjem koje je predmet održavanja u skladu sa proizvođačkim instrukcijama za rad, internim pravilima i najboljom praksom;
- 10) Spriječi svako nestručno ili nemarno rukovanje softverskim rješenjem ili s njim povezanim informacionim sistemima;
- 11) Čuva razvojne i produkcijske verzije softverskog rješenja

MODEL PRUŽANJA USLUGA ODRŽAVANJA

Član 10.

Izvršioci usluge održavanja i unapređenja pruža po sljedećim modelima:

- 1) Preventivno održavanje
- 2) Adaptivno održavanje
- 3) Korektivno održavanje
- 4) Perfektivno održavanje

Član 11.

Preventivno održavanje podrazumijeva redovno kontrolisanje log (auditing) fajlova svih komponenti sistema elektronske fiskalizacije.

Izvršioc je u obavezi da obezbijedi održavanje i unapređenje sistema na tehnološkoj platformi postojećeg sistema uz poštovanje bezbjednosnih procedura i zaštite podataka.

Cilj preventivnog održavanja je smanjenje potencijalnog rizika od pojave grešaka u radu sistema, u bilo kom obliku. O svim uočenim nepravilnostima u radu sistema izvršioc je u obavezi obavijestiti Naručioca prema dogovorenoj proceduri i uz prijedlog rješenja u pisanom obliku, u roku koji odobri Naručioc.

Preventivno održavanje komponenti sistema Izvršioc sprovodi prema potrebi, odnosno prema dogovorenom rasporedu, radnim danima u nedelji, od 08h do 17h.

Preventivno održavanje uključuje aktivnosti kojima se nastoji spriječiti pojava incidenata u budućem radu sistema radi osiguravanja predviđene raspoloživosti i funkcionalnosti. Osim toga, uključuje sve aktivnosti potrebne da bi sistem funkcionisao kontinuirano, stabilno i predvidivo. Preventivno održavanje ne uključuje proširenja funkcionalnosti sistema koja se definišu kao „Zahtjev za promjenu” i postupak unaprjeđenja se sprovodi u skladu sa odredbama u članu 14 ovog ugovora. Radove preventivnog održavanja izvodi Izvršioc u dogovoru sa Naručiocem.

Preventivno održavanje izvodi se uz poštovanje sigurnosnih procedura i zaštite podataka, a uključuje aktivnosti :

- 1) provjera usklađenosti rada korisnika EFI sistema s unaprijed definisanim smjernicama i uputstvima,
- 2) provjera stanja komponenti sistema i njihovog funkcionisanja,
- 3) periodični pregled dostupnih logova aplikacija i sistema kao i sigurnosnih logova virtualnih poslužitelja te pravovremeno obavješćavanje klijenta o uočenim problemima,
- 4) predlaganje nadogradnje i optimizacije aplikativnih komponenti sistema,
- 5) savjetovanje o uočenom mogućem poboljšanju komponenti aplikacije i povećanju učinkovitosti,
- 6) uklanjanje uočenih, a neprijavljenih nedostataka u sistemu,
- 7) otklanjanje uzroka moguće degradacije performansi,
- 8) pravovremeno informisanje Naručioca o uočenim mogućim problemima,

- 9) praćenje dostupnosti usluga,
- 10) testiranje funkcionalnosti, performansi i sigurnosti novih verzija programskih rješenja proizašlih iz aktivnosti preventivnog održavanja,
- 11) periodični pregled stanja sistema (analiza zapisa i alarma, provjera performansi sistema i dostupnosti resursa, interfejsa, CPU-a, memorije, prostora na disku) sprovodit će se na nedeljnoj, polumjesečnoj, mjesečnoj ili tromjesečnoj bazi, u zavisnosti od složenosti svake pregledane komponente sistema,
- 12) izrada mjesečnog izvještaja o sprovedenim aktivnostima

Član 12.

Adaptivno održavanje softvera podrazumijeva aktivnosti na prilagođavanje softverskog rješenja kao odgovor na promjene u njegovom okruženju. Adaptivno održavanje softvera se sprovodi u situacijama kada je neophodno izvršiti prilagođavanja softverskog rješenja promjenama na operativnim sistemima serverske infrastrukture odnosno promjenama u hardverskoj infrastrukturi, kao i promjenama u pravnom okviru koje utiču na funkcionalnost poslovnih procesa obuhvaćenih softverskim rješenjem odnosno politikama i procedurama iz oblasti upravljanja bezbjednošću informacionog sistema u smislu sprovođenja mjera na smanjenju potencijalnog odnosno utvrđenog rizika.

Aktivnosti adaptivnog održavanja uključuju:

- 1) Unaprjeđenja softverskog rješenja kroz prilagođavanje softverskog rješenja novim verzijama sistemskog softvera odnosno novim verzijama softverskih alata korištenih za izradu aplikativnih modula odnosno politikama i procedurama iz oblasti upravljanja bezbjednošću informacionog sistema;
- 2) Manje aplikativne izmjene, kao što su manja poboljšanja i izmjene postojeće funkcionalnosti unutar postojećeg softverskog rješenja;
- 3) Manje promjene zbog zahtjeva integracije i međusobnog povezivanja sistema sa postojećim ili novim sistemima Naručioca ili sistemima trećih lica sa kojima je neophodno povezivanje u smislu adekvatnog odvijanja procesa (npr, MUP, novi CA, i sl.);
- 4) Manje promjene uzrokovane mogućim izmjenama pozitivnih pravnih propisa koji utiču na funkcionalnost softverskog rješenja (promjene poreskih stopa, novih obaveza u dijelu evidentiranja prometa i sl.).

U adaptivno održavanje spadaju prilagođenja u specifikaciji rješenja koja nisu bila prisutna u početnoj verziji specifikacije. Takva prilagođenja ne zahtijevaju korištenje resursa (ljudskih, vremenskih, finansijskih) više od predviđenih definisanim mjesečnim održavanjem.

Ako su prilagođenja na postojećem softverskom rješenju značajna odnosno imaju visok uticaj na vremensku komponentu održavanja u smislu probijanja roka važenja ugovora, odnosno angažman dodatnih ljudskih i finansijskih resursa, ista se ne mogu tretirati kroz adaptivno održavanje, već kao značajne promjene kroz unaprjeđenja, koje se u tom slučaju definišu kao „Zahtjev za promjenu“, i postupak unaprjeđenja se sprovodi u skladu sa odredbama u članu 14 ovog ugovora.

Član 13.

Korektivno održavanje softverskog rješenja odnosi se na ispravljanje softverskih nedostataka i eventualnu pojavu incidenta (greške). Incidenti se uočavaju dok je softver u upotrebi i mogu ukazivati na dublje propuste ili greške u dizajnu softvera, logici ili kodu.

Ova vrsta održavanja je prilagodljiva. Radi se o ispravljanju uočenih ili prijavljenih incidenata (grešaka) koji utiču na dostupnost odnosno funkcionalnost softverskog rješenja.

Korektivno održavanje uključuje sve aktivnosti potrebne za rješavanje bilo kakvih problema u radu sistema uzrokovanih incidentom poput greške ili zastoja u radu. Ispravno održavanje sprovodi Izvršioc u skladu s navedenim vremenima odziva i vremenima unutar kojih moraju biti uklonjeni uzroci incidenta u radu sistema. Usluge korektivnog održavanja sistema uključuju upravljanje i rješavanje incidenata koji utiču na rad informacionog sistema, rješavanje tehničkih zahtjeva i tehničkih provjera, daljinsku podršku, te dolazak na lokaciju Naručioca u slučaju kada se aktivnosti ne mogu riješiti putem daljinske podrške.

Izvršioc će razriješiti incidente (greške) koje prijavi Naručioc ili uočene tokom nadzora sistema u najkraćem mogućem roku, a ako se radi o incidentu koji značajno utiče na funkcionisanje sistema, Izvršioc će raditi na rješavanju incidenta kontinuirano sve dok sistem ne bude u potpunosti funkcionalan.

Korektivno održavanje podrazumijeva sljedeće aktivnosti koje obavlja Izvršioc u koordinaciji s Naručiocem:

- 1) Korektivne intervencije u slučaju kada Softversko rješenje ne radi prema definisanoj specifikaciji (ako je uzrok pojave greške u aplikativnim modulima),
- 2) Korektivne intervencije uzrokovane neispravnim radnjama operatera/korisnika sistema, na način da se otkrije uzrok problema i isti otkloni sa što manje štete za podatke i kvalitet usluge krajnjim korisnicima (obveznicima fiskalizacije),
- 3) Korektivne intervencije povezane s konfiguracionim parametrima aplikativnih komponenti sistema,
- 4) Korektivne intervencije vezane za ispravke aplikativnih grešaka koje su se dogodile unutar postojećih funkcionalnosti i programskog koda,
- 5) Korektivne intervencije na komponentama sistema primjenom promjene zakrpa (popravki aplikativnih modula) ili nadogradnjom (nova verzija aplikacije - nadogradnja) na novu verziju softvera koji koristi aplikativne komponente, a sve u saradnji s timom Naručioca,
- 6) Razvoj i testiranje novih verzija softvera/zakrpa (aplikativnih komponenti sistema) na predviđenim okruženjima (produkciono, testno) i lokacijama datacentara Naručioca (primarna I DR Lokacija),
- 7) Instalacija novih verzija softvera/zakrpa (komponente sistema s uključenim ispravkama) prema dogovoru sa Naručiocem,
- 8) Korektivne intervencije nakon vraćanja podataka iz sigurnosne kopije kreirane od strane Naručioca.

Član 14.

Perfektivno održavanje softvera fokusira se na funkcije koje poboljšavaju korisničko iskustvo kroz funkcionalna poboljšanja. Radi se o poboljšanju performansi sistema na načine koji nisu odgovor na grešku ili problem, već kao odgovor na povratne informacije korisnika.

Primjeri su poboljšanja funkcionalnosti koda, promjene upotrebljivosti ili optimizacija brzine.

Sve ovo poboljšava vrijednost softverskog rješenja i poboljšava korisničko iskustvo. Vođa projekta održavanja na strani Naručioca operativno dogovora sa Vođom projekta održavanja sa strane Izvršioca sve aktivnosti u vezi sa perfektnim održavanjem, na temelju rezultata Preventivnog održavanja, iskustava u radu EFI sistema i drugih uticaja na EFI sistem.

Dinamika i način izvršavanja promjena kroz perfektno održavanje dogovara se i priprema sa Naručiocem i definiše se Mjesečnim planom aktivnosti. U okviru održavanja unaprijed se priprema plan potrebnih izmjena. Plan pripremaju Vođa projekta Naručioca i Vođa projekta Izvršioca, u roku koji omogućuje pravovremenu realizaciju, implementaciju, testiranje i druge aktivnosti vezane za rok u kom promjena mora biti postavljena na testnom i produkcijskom okruženju EFI sistema.

ZAHTJEV ZA PROMJENU

Član 15.

„Zahtjev za promjenu“ je prijedlog za značajnu izmjenu softverskog rješenja, modula ili funkcionalnosti, koji pokreće Naručioc.

„Zahtjev za promjenu“ Naručioc dostavlja Izvršiocu kada ima potrebu za novom funkcionalnošću ili značajnom izmijenom postojeće funkcionalnosti koja je nakon usaglašavanja sa Izvršiocom definisana kao „Zahtjev za promjenu“.

„Zahtjev za promjenu“ mijenja opseg održavanja i tretira se kao dodatna aktivnost Izvršiocu koja nije obuhvaćena predmetnim ugovornim okvirom održavanja. Ovakav zahtjev tretira se odvojeno od usaglašenog vremenskog rasporeda isporuka, opsega projekta i ugovorene cijene projekta održavanja.

Izvršioc će Naručiocu odgovoriti na „Zahtjev za promenu“ u realnom roku, ponudom koja sadrži sve elemente koji će Naručiocu omogućiti da donose odluku hoće li prihvatiti dodatni rad, vrijeme i troškove da bi Zahtjev za promjenu bio ispunjen.

Realni rok, odnosno pravovremeni odgovor podrazumijeva se kao vrijeme proporcionalno samom zahtjevu – između 2 i 10 radnih dana u zavisnosti od opsega i složenosti Zahtjeva za promjenu.

Ako Naručioc prihvati uslove iz Ponude Izvršioca, potvrđuje ih Izvršiocu u pisanom obliku, a Izvršioc izvršava predložene aktivnosti za ispunjavanje „Zahtjeva za promjenu“. Dostava rezultata „Zahtjeva za promjenu“ tretira se kao projektna isporuka. Nakon isporuke, „Zahtjeva za promjenu“ rezultat se tretira kao dio sistema i održava se na isti način i sa istim uslovima kao cijeli sistem.

U slučaju drugačije percepcije kategorije održavanja (npr. da li se zahtjev Naručioca odnosi na Adaptivno održavanje ili je riječ o doradi koja uzrokuje „Zahtjev za promjenu“), odluku donose ovlaštene osobe koje određuju Naručioc i Izvršioc. Te će se osobe dogovoriti o mogućoj ponovnoj procjeni klasifikacije kategorije održavanja najkasnije u 50% vremena

predviđenog za vrijeme isporuke prijedloga (tj. do 5 radnih dana). Trajanje eskalacije neće se uzeti u obzir pri određivanju roka za dostavu Ponude od strane Izvršioca.

„Zahtjev za promjenu“ može se realizovati kroz dopunu ovog ugovora (Anex ugovora), ali ne i u slučaju kada iznos za dodatno plaćanje po ovom zahtjevu prelazi iznos dozvoljen pozitivnim pravnim propisima Crne Gore iz oblasti javnih nabavki. Ukoliko se „Zahtjev za promjenu“ realizuje kroz Anex ugovora, obim poslova, obaveze, prava, rokovi i način realizacije, način i rok plaćanja, kao i drugi bitni ugovorni elementi definišu se u Anex-u ugovora.

INCIDENTI U RADU SOFTVERSKOG RJEŠENJA

Član 16.

Incident ili greška su pojave koje utiču na informacioni sistem i stanje funkcionalnosti softverskog rješenja ili događaj unutar softverskog rješenja koji ograničava, smeta ili dovodi do gubitka definisanog okvira rada informacionog sistema i pada u očekivanim performansama funkcionalnosti softverskog rješenja.

Otklanjanje negativnog uticaja incidenta (greške) na dostupnost i funkcionalnost softverskog rješenja sprovodi se kroz korektivno održavanje.

Član 17.

U zavisnosti od uticaja incidenta (greške) na dostupnost odnosno funkcionalnost sistema elektronske fiskalizacije odnosno softverskog rješenja, incidenti se kategorišu po stepenu ozbiljnosti incidenta.

Stepen ozbiljnosti incidenta (greške) može biti:

1) Kritičan stepen ozbiljnosti incidenta (Prioritet SL1)

Kritičan stepen ozbiljnosti incidenta utvrđuje se kada korisnik sistema ne može koristiti softversko rješenje iz razloga pojave incidenta (greške) na nekoj od osnovnih funkcionalnosti softverskog rješenja, što ima kritičan uticaj na dostupnost i izvršenje funkcionalnosti softverskog rješenja. Incident sa kritičnim stepenom ozbiljnosti zahtijeva hitnu intervenciju i otklanjanje negativnog uticaja na dostupnost odnosno funkcionalnost softverskog rješenja, i u slučajevima kada ne postoji zaobilazno rješenje kojim se može otkloniti negativan uticaj incidenta, pa je za otklanjanje negativnog uticaja incidenta na dostupnost i funkcionalnost softverskog rješenja neophodna promjena organizacije aplikativnih modula ili velike promjene u aplikativnim modulima.

Primjeri incidenata (grešaka) ove vrste su:

- a) Pojava incidenta ili greške kod korisnika sistema uzrokuje nedostupnost, potpuni zastoj bilo koje aplikacije na produkcionom okruženju EFI sistema. Softversko rješenje u cijelosti ne radi ispravno odnosno sistem je nefunkcionalan i neupotrebljiv.

- b) Pojava incidenta (greške) kod korisnika sistema uzrokuje nedostupnost, potpuni zastoj ili znatno otežan pristup pojedinim komponentama EFI sistema odnosno znatno utiče na funkcionalnost komponenti EFI sistema;

2) Visok stepen ozbiljnosti incidenta (Prioritet SL2)

Visok stepen ozbiljnosti incidenta utvrđuje se kada korisnik sistema može koristiti softversko rješenje, ali je njegova upotreba znatno ograničena.

Primjer incidenata (grešaka) ove vrste je otežan rad na produkcionom okruženju sistema, dio osnovnih usluga korisnicima sistema ne radi ispravno, nemoguće je dovršiti jedan cjelovit skup poslovnih procesa ili jedan kritični poslovni proces (ne postoji zaobilazno rješenje za završetak poslovnog procesa). Za uspješno rješenje problema, potrebno je stvoriti neplaniranu dodatnu isporuku (zakrpa - patch) na softverskom rješenju produkcionog okruženja.

3) Srednji stepen ozbiljnosti incidenta (Prioritet SL3)

Srednji stepen ozbiljnosti incidenta utvrđuje se kada Korisnik može koristiti softversko rješenje, ali je njegova upotreba ograničena, mada je takvog opsega koji nije kritičan u cjelosti. Za incidente (greške) ovog stepena ozbiljnosti postoje odgovarajući zaobilazna rješenja koja otklanjaju negativan uticaj incidenta na dostupnost i funkcionalnost EFI sistema.

Primjer incidenata (grešaka) ove vrste je kada produkциони sistem radi ispravno, s tim da za dio aplikativnih rješenja ili komponenti sistema koji ne radi ispravno postoji zaobilazno rješenje za završetak poslovnog procesa. Utvrđena su manja odstupanja, ali ona značajno ne utiču na rad sistema. Za uspješno rješenje problema, potrebno je stvoriti neplaniranu dodatnu isporuku (zakrpa - patch) na softverskom rješenju produkcionog okruženja.

4) Nizak stepen ozbiljnosti incidenta (Prioritet SL4)

Nizak stepen ozbiljnosti incidenta utvrđuje se kada incident uzrokuje pojavu greške koja ne utiče na dostupnost i funkcionalnost softverskog rješenja. U slučaju grešaka ovakvog tipa, zamjensko rješenje postaje stalno rješenje. Ovo se odnosi na male greške u vizuelnom izgledu rješenja.

Primjer incidenata (grešaka) ove vrste je kada produkциони sistem radi ispravno, s tim da su utvrđena manja odstupanja koja ne utiču na rad sistema (npr. greške korisničkog interfejsa koje ne ometaju rad aplikacije, greške u dokumentaciji itd.), i otklanjanje negativnog uticaja incidenta se vrši uz odobrenje Naručioca u skladu sa planiranim i usaglašenim aktivnostima.

PROCEDURA PRIJAVE INCIDENTA

Član 18.

Prijava incidenta je aktivnost koja započinje u momentu posjeda informacije o incidentu odnosno uočavanju incidenta (greške) od strane:

- 1) Izvršioca, kroz redovne aktivnosti na praćenju dostupnosti odnosno funkcionalnosti sistema odnosno softverskog rješenja;
- 2) Naručioca, kroz redovne aktivnosti na praćenju dostupnosti odnosno funkcionalnosti sistema odnosno softverskog rješenja;
- 3) Naručioca, kroz prijavu od strane korisnika sistema o nedostupnosti odnosno nefunkcionalnosti sistema odnosno softverskog rješenja.

Nakon zaprimanja informacije odnosno uočavanja incidenta, a prije prijave istog, ovlašteno lice koje vrši prijavu incidenta u obavezi je prikupiti osnovne informacije o incidentu koji je predmet prijave, po mogućnosti jasno utvrditi stepen ozbiljnosti incidenta i uopšteno opisati negativan uticaj na dostupnost i funkcionalnost softverskog rješenja.

Izvršioc ima pravo da, nakon analize prijavljenog incidenta, izmijeni stepen ozbiljnosti incidenta, u slučaju kada postoje jasni indikatori koji mu to dozvoljavaju, a koje je u obavezi saopštiti Naručiocu. Proces izmjene stepena ozbiljnosti završava se nakon usaglašavanja Izvršioca i Naručioca.

Član 19.

Prijava incidenta se može vršiti na više načina, u zavisnosti od stepena ozbiljnosti incidenta i hitnosti na otklanjanju negativnog uticaja incidenta na dostupnost i funkcionalnost softverskog rješenja, i to:

- 1) Putem platforme za upravljanje projektom održavanja (HELP DESK - JIRA). Obaveza je Izvršioca i Naručioca da sve prijave incidenta evidentira ovim putem, bez obzira na mogućnost korišćenja i drugih načina prvobitne prijave incidenta. Implementacija, održavanje i razvoj platforme za upravljanje projektom održavanja je u nadležnosti Izvršioca;
- 2) Putem elektronske pošte, na email adresu dodijeljenu za potrebe prijave incidenta odnosno na email adrese kontakt lica zaduženih za zaprimanje prijave incidenta, skladno dogovoru Izvršioca i Naručioca. Ovlašteno lice prijavu incidenta putem email-a može koristiti u slučaju nedostupnosti platforme za upravljanje projektom održavanja odnosno hitnosti reagovanja na incidente sa kritičnim i visokim stepenom ozbiljnosti. Ovlašćeno lice koje incident prijavljuje putem email adrese u obavezi je u momentu dostupnosti platforme za prijavu incidenta isti prijaviti i evidentirati putem platforme za upravljanje projektom održavanja.
- 3) Putem grupe kreirane za potrebe održavanja na platformama komunikacionih mreža (npr. Viber, WhatsApp, Signal i sl). Ovlašteno lice prijavu incidenta putem grupe može

koristiti u slučaju nedostupnosti platforme za prijavu incidenta odnosno hitnosti reagovanja na incidente sa kritičnim i visokim stepenom ozbiljnosti. Ovlašćeno lice koje incident prijavljuje putem grupe u obavezi je u momentu dostupnosti platforme za prijavu incidenta isti prijaviti i evidentirati putem platforme za upravljanje projektom održavanja.

- 4) Putem telefona lica zaduženih za odgovor na prijavu incidenta, ili u slučaju potrebe odnosno hitnosti putem telefona drugih lica angažovanih na projektu u skladu sa dogovorom prethodno postignutim između Izvršioca i Naručioca. Ovlašćeno lice prijavu incidenta putem telefona može koristiti u slučaju nedostupnosti platforme za prijavu incidenta odnosno hitnosti reagovanja na incidente sa kritičnim stepenom ozbiljnosti. Ovlašćeno lice koje incident prijavljuje putem telefona u obavezi je u momentu dostupnosti platforme za prijavu incidenta isti prijaviti i evidentirati putem platforme za upravljanje projektom održavanja.

Član 20.

Naručilac je u obavezi da prilikom prijave incidenta (greške) obezbijedi sve podatke potrebne za razumijevanje incidenta i njegovog negativnog uticaja na dostupnost odnosno funkcionalnost softverskog rješenja. Prijava greške mora da sadrži najmanje sljedeće podatke:

- 1) Kontakt podatke osobe koja je prijavu podnijela;
- 2) Datum prijave;
- 3) Vrsta prijave;
- 4) Vrijeme kada se incident dogodio ili je uočen;
- 5) Step en ozbiljnosti incidenta,
- 6) Sistem ili podsistem na kom je uočen negativan uticaj incidenta;
- 7) Okruženje na koje je došlo do incidenta (produkciono, testno)
- 8) Opis odnosno uticaj incidenta na dostupnost odnosno funkcionalnost softverskog rješenja odnosno mogući uzrok incidenta ako se može odrediti,
- 9) Kontakt podatke osobe kojoj je dodijeljen zadatak za rješavanje incidenta

U slučaju da prijava incidenta (greške) koju je Naručilac podnio nije kompletna, Izvršioc je u obavezi da o tome obavijesti Naručioca u vremenu odgovora. Vrijeme kada je Izvršioc primio sve podatke vezano za nastalu grešku se smatra vremenom prijema prijave incidenta od koga teče rok za odgovor.

Ukoliko Izvršioc nije tražio dodatno pojašnjenje u vezi prijavljenog incidenta u okviru vremena odgovora, smatra se da je prijava potpuna i da rok za odgovor teče od momenta prijave incidenta.

Izvršioc je dužan da pristupi otklanjanju negativnog uticaja incidenta na koji se prijava odnosi, čak i ukoliko ta prijava nije kompletan u smislu stava 2 ovog člana Ugovora, a kada postoje dovoljne informacije u prijavi incidenta na osnovu kojih bi Izvršioc mogao pristupiti otklanjanju negativnog uticaja incidenta na dostupnost i funkcionalnost softverskog rješenja.

Vrijeme odgovora se računa od trenutka kada Naručioac obavijesti Izvršioca da nije u u stanju da obezbijedi sve podatke potrebne za razumijevanje greške navedene u stavu 4 ovog člana.

Član 21.

Izvršilac je u obavezi da počne sa radom na otklanjanju incidenta sa kritičnim stepenom ozbiljnosti odmah po prijemu prijave i da u roku od 48h od momenta prijave snizi stepen ozbiljnosti incidenta.

Za sve ostale greške Izvršioc 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 ODGOVORA I ROKOVI ZA OTKLANJANJE UZROKA I NEGATIVNOG UTICAJA INCIDENTA NA SISTEM

Član 22.

Nakon prijave incidenta, Izvršioc je u obavezi da analizira prijavljeni incident, i da u okviru vremena odgovora ovlašteno lice Izvršioca, putem platforme za upravljanje projektom održavanja (Help desk - JIRA), unese podatke o kakvoj vrsti incidenta (greške) se radi, o okvirnom vremenu odnosno vremenskom roku potrebnom za otklanjanje negativnog uticaja incidenta (greške) na dostupnost odnosno funkcionalnost softverskog rješenja, i načinu otklanjanja istog.

Izvršioc je u obavezi da u slučaju nedostupnosti platforme za upravljanje projektom održavanja (Help desk - JIRA) odnosno nemogućnosti odgovora Naručiocu o preduzetim aktivnostima na rješavanju prijavljenog incidenta (greške) putem sistema za upravljanje projektom održavanja (Help desk - JIRA), istog obavijesti putem kontakt telefona ili e-mail adresa kontakt osoba Naručioca. Nakon

Član 23.

U cilju utvrđivanja vremena odgovora na prijavu incidenta odnosno rokova za otklanjanje negativnog uticaja incidenta na dostupnost i funkcionalnost softverskog rješenja, ugovorne strane se obavezuju da postupaju na način opisan u ovom članu ugovora.

Dani podrške, rok za odgovor na prijavu incidenta i rok za otklanjanje incidenta zavise od stepena ozbiljnosti prijavljenog incidenta i to:

Za Kritičan stepen ozbiljnosti incidenta (greške) - SL1;

- 1) Izvršioc se obavezuje da za sve module softverskog rješenja pruža podršku u vremenskom intervalu od 00:00:00 do 23:59:59 svim kalendarskim danima u periodu važenja ugovora;
- 2) Rok za odgovor na incident je jedan sat od momenta zaprimanja prijave incidenta. Nakon odgovora, Izvršilac kontinuirano radi na uklanjanju uzroka incidenta i

otklanjanju negativnog uticaja istog na dostupnost i funkcionalnost softverskog rješenja do uspješnog otklanjanja, a tokom tih aktivnosti kontinuirano šalje izvještaje Naručiocu o toku rješavanja incidenta;

- 3) Rok za otklanjanje negativnog uticaja je 8 sati od momenta zaprimanja prijave incidenta. Ako se uzrok incidenta ne može ukloniti u propisanom roku, Izvršioc, u saradnji sa Naručiocem, predlaže zaobilazno rješenje koje bi moglo biti u funkciji najviše dva kalendarska dana. Paralelno sa tim, Izvršioc je u obavezi raditi na uklanjanju i smanjenju negativnog uticaja incidenta;
- 4) Prijavljeni incident smatra se „razriješenim“ od strane Izvršioca kada Naručioc, nakon pregleda ključnih funkcionalnosti, potvrdi dostupnost i funkcionalnost softverskog rješenja. Funkcionalni odnosno nefunkcionalni testovi koji u potpunosti potvrđuju ispravan rad sistema sprovode se naknadno.

Za Visok stepen ozbiljnosti incidenta (greške) - SL2;

- 1) Izvršioc se obavezuje da za sve module softverskog rješenja pruža podršku u vremenskom intervalu od 00:00:00 do 23:59:59 svim kalendarskim danima u periodu važenja ugovora;
- 2) Rok za odgovor na incident je četiri sata od momenta zaprimanja prijave incidenta. Nakon odgovora, Izvršilac kontinuirano radi na uklanjanju uzroka incidenta i otklanjanju negativnog uticaja istog na dostupnost i funkcionalnost softverskog rješenja do uspješnog otklanjanja, a tokom tih aktivnosti kontinuirano šalje izvještaje Naručiocu o toku rješavanja incidenta;
- 3) Rok za otklanjanje negativnog uticaja je 24 sata od momenta zaprimanja prijave incidenta;
- 4) Prijavljeni incident smatra se „razriješenim“ od strane Izvršioca kada Naručioc, nakon pregleda ključnih funkcionalnosti, potvrdi dostupnost i funkcionalnost softverskog rješenja. Prijavljeni incident smatra se „razriješenim“, nakon sprovođenja testiranja funkcionalnih odnosno nefunkcionalnih zahtjeva, kojim se u potpunosti potvrđuje ispravan rad sistema;

Za Srednji stepen ozbiljnosti incidenta (greške) - SL3;

- 1) Izvršioc se obavezuje da za sve module softverskog rješenja pruža podršku u vremenskom intervalu od 08:00:00 do 17:00:00 svim radnim danima u nedelji, u periodu važenja ugovora;
- 2) Rok za odgovor na incident je osam radnih sati od momenta zaprimanja prijave incidenta. Nakon odgovora, Izvršilac kontinuirano radi na uklanjanju uzroka incidenta i otklanjanju negativnog uticaja istog na dostupnost i funkcionalnost softverskog rješenja do uspješnog otklanjanja, a tokom tih aktivnosti kontinuirano šalje izvještaje Naručiocu o toku rješavanja incidenta;
- 3) Rok za otklanjanje negativnog uticaja je 48 radnih sati od momenta od momenta zaprimanja prijave incidenta;
- 4) Prijavljeni incident smatra se „razriješenim“, nakon sprovođenja testiranja funkcionalnih odnosno nefunkcionalnih zahtjeva, kojim se u potpunosti potvrđuje ispravan rad sistema.

Za Nizak stepen ozbiljnosti incidenta (greške) - SL4;

- 1) Izvršioc se obavezuje da za sve module softverskog rješenja pruža podršku svakim radnim danom u nedjelji u vremenskom intervalu od 08:00:00 do 17:00:00 svim kalendarskim danima u roku važenja ugovora;
- 2) Rok za odgovor na incident se definiše u dogovoru sa Naručiocem;
- 3) Rok za otklanjanje negativnog uticaja se definiše u dogovoru sa Naručiocem;
- 4) Prijavljeni incident smatra se „razriješenim“, nakon sprovođenja testiranja funkcionalnih odnosno nefunkcionalnih zahtjeva, kojim se u potpunosti potvrđuje ispravan rad sistema

U slučaju nemogućnosti otklanjanja incidenta u predviđenom roku zbog okolnosti koje se ne mogu predvidjeti, Vođa projekta (PM) Izvršioca će najkasnije u predviđenom roku za rješavanje incidenta obavijestiti Vođu projekta održavanja (PM) Naručioca o nastaloj situaciji.

Vođe projekta (PM) Izvršioca i Naručioca ostaju u stalnom kontaktu dok traje otklanjanje incidenta ili njegovo svođenje na prihvatljiv stepen ozbiljnosti (npr. na „nizak stepen ozbiljnosti incidenta“).

U slučaju različite percepcije stepena ozbiljnosti (SL) prijavljenog incidenta od strane Naručioca i Izvršioca, ovo pitanje se može eskalirati na nivo ovlaštenih lica Izvršioca i Naručioca, koje će utvrditi Naručioc i Izvršioc. Ovlaštena lica Izvršioca i Naručioca vrše ponovnu procjenu stepena ozbiljnosti incidenta, a najkasnije u 50% vremena predviđenog za rješavanje incidenta na višem stepenu ozbiljnosti od predloženog. Trajanje eskalacije neće se uzeti u obzir pri određivanju roka za rješavanje incidenta.

„Zaobilazno rješenje“ („workaround“) smatra se privremenim rješenjem čiji je cilj omogućiti krajnjim korisnicima upotrebu sistema. Primjenom „zaobilaznog rješenja“ smanjuje se stepen ozbiljnosti incidenta, i isti se tretira u rokovima i na način predviđen za odgovor i rješavanje incidenta sa stepenom ozbiljnosti na koji je sveden. Naručioc i Izvršioc dogovoriti će se o mogućnostima, načinima i rokovima za otklanjanje uzroka i negativnog uticaja određenog incidenta sa niskim stepenom ozbiljnosti.

Član 24.

Izvršioc će odgovarati na prijavljeni incident i ažurirati informacije o statusu rješavanja incidenta (greške) do konačnog rješavanja incidenta, u skladu sa stepenom ozbiljnosti, vršiti na sledeće načine:

- 1) Putem platforme za upravljanje projektom održavanja (HELP DESK - JIRA). Obaveza je Izvršioca da odgovore na sve prijavljene incidente odnosno aktivnosti na unaprijeđenju evidentira ovim putem, bez obzira na mogućnost korišćenja i drugih načina prvobitnog odgovora na prijavljeni incident. Putem iste platforme Izvršioc je u obavezi evidentirati i ažurirati status realizacije rješavanja incidenta, do konačnog

statusa rješavanja incidenta (Završeno) kojeg putem predmetne platforme potvrđuje Naručioc;

- 2) Putem elektronske pošte, na email adresu dodijeljenu za potrebe odgovora na prijavljeni incident odnosno na email adrese kontakt lica zaduženih za zaprimanje prijava incidenta, skladno dogovoru Izvršioca i Naručioca. Ovlašteno lice odgovor na prijavljeni incident putem email-a može koristiti u slučaju nedostupnosti platforme za upravljanje projektom održavanja odnosno hitnosti reagovanja na incidente sa kritičnim i visokim stepenom ozbiljnosti. Ovlašćeno lice koje odgovara na prijavljeni incident putem email adrese u obavezi je u momentu dostupnosti platforme za prijavu incidenta isti evidentirati putem platforme za upravljanje projektom održavanja.
- 3) Putem grupe kreirane za potrebe održavanja na platformama komunikacionih mreža (npr. Viber, WhatsApp, Signal i sl). Ovlašteno lice odgovor na prijavljeni incident ovim putem može slati u slučaju nedostupnosti platforme za upravljanje projektom održavanja, odnosno hitnosti reagovanja na incidente sa kritičnim i visokim stepenom ozbiljnosti. Ovlašćeno lice koje odgovara na prijavljeni incident ovim putem, u obavezi je u momentu dostupnosti platforme za prijavu incidenta isti evidentirati putem platforme za upravljanje projektom održavanja
- 4) Putem telefona lica zaduženih za prijavu incidenta, ili u slučaju potrebe odnosno hitnosti putem telefona drugih lica angažovanih na projektu u skladu sa dogovorom prethodno postignutim između Izvršioca i Naručioca. Ovlašteno lice, odgovor na prijavu incidenta, putem telefona može koristiti u slučaju nedostupnosti platforme za prijavu incidenta, odnosno hitnosti reagovanja na incidente sa kritičnim stepenom ozbiljnosti. Ovlašćeno lice koje odgovara na prijavljeni incident ovim putem, u obavezi je, u momentu dostupnosti, odgovor na prijavljeni incident evidentirati putem platforme za upravljanje projektom održavanja.

Sve informacije koje su nastale kao predmet analize prijavljenog incidenta odnosno informacije koje su nastale u toku rješavanja incidenta, do konačnog statusa razrješavanja i otklanjanja uzroka i posledica incidenta, Izvršioc je u obavezi dostavljati u obliku obavještenja Naručiocu putem platforme za upravljanje projektom održavanja.

Obavještenje o otklanjanju incidenta (greške) treba da sadrži najmanje sljedeće informacije:

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

Izvršioc je dužan da nakon otklanjanja incidenta ili unaprjeđenja softverskog rješenja dostavi naručiocu kompletnu tehničku dokumentaciju o urađenim izmjenama.

Naručilac je dužan da testira doradu (zakrpa - patch) softverskog rješenja postavljenu na testnom okruženju, u roku od 2 radna dana od dana postavljanja 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 2 dana, o čemu je dužan da obavijesti Izvršioca prije isteka roka testiranja.

Nakon isteka roka testiranja iz stava 2 ovog člana Naručilac će, pismeno ili putem platforme za upravljanje projektom održavanja, potvrditi Izvršiocu da je incident (greška) otklonjen odnosno unaprjeđenje funkcionalno, ili staviti primjedbu na usluge održavanja ili unaprjeđenja pružene od strane Izvršioca.

Smatraće se da je incident (greška) otklonjen odnosno unaprjeđenje funkcionalno ako Naručilac u okviru roka za testiranje iz prethodnog stava 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, Izvršioc 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.

IZVJEŠTAVANJE I PLANIRANJE

Član 25.

Izvršioc je dužan da na kraju svakog mjeseca napravi rekapitulaciju svih pruženih usluga održavanja i istu dostavi Naručiocu u formi Mjesečnog izvještaja.

Mjesečni Izvještaj, u dijelu koji se odnosi na otklanjanje incidenata (grešaka), treba minimalno da sadrži:

- 1) Broj prijavljenih incidenata,
- 2) Broj uspješno otklonjenih incidenata,
- 3) Broj neriješenih incidenata,

- 4) Status rješavanja po prijavljenom incidentu koji nije razriješen,
- 5) Step en ozbiljnosti neriješenih incidenata,
- 6) uzroke i način otklanjanja incidenta (greške),
- 7) utrošeno vrijeme na otklanjanju uzroka i uticaja incidenta (greške),
- 8) posljedice na rad sistema
- 9) spisak izmjenjenih dokumenata iz aktuelne tehničke dokumentacije.

Mjesečni Izvještaj, u dijelu koji se odnosi na unaprjeđenje softverskog rješenja kroz sve vidove održavanja, treba da sadrži minimum:

- 1) Broj zahtjeva za unaprjeđenjem
- 2) Broj riješenih zahtjeva za unaprjeđenjem
- 3) Broj neriješenih zahtjeva za unaprjeđenjem
- 4) Status neriješenih zahtjeva za unaprjeđenjem
- 5) Rok i prekoračenje roka u danima za neriješene zahtjeve za unaprjeđenjem
- 6) Obrazloženje za probijanje roka za rješavanje
- 7) utrošeno vrijeme na rješavanju zahtjeva za unaprjeđenje,
- 8) posljedice na rad sistema
- 9) spisak izmjenjenih dokumenata iz aktuelne tehničke dokumentacije.

Ako Naručilac do 7-og u mjesecu (ili prvog narednog radnog dana ako je taj dan neradan) ne dostavi potpisani Zapisnik o statusu realizovanih obaveza niti bilo kakve primjedbe na održavanje Izvršioca u proteklom mjesecu, smatrati će se da su usluge održavanja uredno realizovane i da Izvršioc može ispostaviti Naručiocu fakturu za taj mjesec.

Član 26.

Naručioc i Izvršioc zajednički pripremaju i usaglašavaju Mjesečni plan održavanja za potrebe redovnog održavanja u dijelu preventivnog, adaptivnog i perfektivnog održavanja.

Naručioc ima pravo da odredi prioritete za redovne aktivnosti na održavanju u Mjesečnom planom aktivnosti.

Mjesečnim planom aktivnosti definiše se i broj radnih sastanaka predstavnika Izvršioca i Naručioca, učestalost istih u skladu sa prepoznatim potrebama, i druge aktivnosti od značaja za uspješnu realizaciju Mjesečnog plana aktivnosti.

UGOVORNA CIJENA I USLOVI PLAĆANJA

Član 27.

Naknada za održavanje softverskog rješenja za period važenja ovog Ugovora iznosi: 231.360,00 € bez uračunatog PDV-a; PDV iznosi 48.585,60 €, a sa uračunatim PDV-om iznosi 279.945,60 €. 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- Izvršioc 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. Izvršioc 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 28.

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

U slučaju da nakon zaključenja ovog Ugovora dođe do promjene zakonskih propisa koja dovede do uvođenja PDV-a ili poreza po odbitku koji bi se plaćali na usluge održavanja, a koji za posljedicu imaju smanjenje iznosa koji će biti primljen od strane Izvršioca za usluge iz ovog Ugovora, iznos iz člana 20 ovog Ugovora će se uvećati za novouvedene poreske obaveze, na način koji će omogućiti da Izvršioc i dalje prima isti iznos naknade.

Član 29.

Izvršioc će ispostavljati mjesečne račune za izvršene usluge Održavanja.

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

- 1) naziv, adresu i poreski identifikacioni broj obveznika - izdavaoca računa;
- 2) mjesto, datum izdavanja i redni broj računa;
- 3) naziv, adresu i poreski identifikacioni 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 30.

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

PRAVA INTELEKTUALNE SVOJINE

Član 31.

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 32.

Svi planovi, crteži, specifikacije, projekti, izvještaji, izvorni kod i ostali dokumenti vezani za softver podneseni od strane Izvršioca postaće i ostati vlasništvo Naručioca, a Izvršioc usluga će, ne kasnije od dana isteka roka važenja ovog Ugovora, isporučiti sve ovakve dokumente i poslednju verziju izvornog koda softvera Naručiocu, zajedno s detaljnim inventarom.

ODGOVORNOST

Član 33.

Izvršioc se obavezuje da će usluge Održavanja obavljati stručno i kvalitetno, u skladu s pravilima svoje struke uz poštovanje bezbjednosnih procedura i zaštite podataka.

Ukoliko Izvršioc, 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.

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.

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.

Član 34.

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

- 1) Nepoštovanje roka za smanjenje stepena ozbiljnosti prijavljenog incidenta (greške): 40% mjesečne naknade po slučaju,
- 2) Neispunjenje Mjesečnog plana održavanja i unaprjeđenja: 40% mjesečne naknade,
- 3) Nepoštovanje roka za odgovor na prijavu incidenta sa kritičnim i visokim stepenom ozbiljnosti: 4% mjesečne naknade

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

Član 35.

Izvršioc 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:

- 1) Slučaja više sile;
- 2) Propusta Naručioca da osigura uslove za rad Izvršioca. Problema u radu softverskog rješenja nastalih usljed nesavjesnog, nestručnog ili nepravovremenog održavanja odnosno instalacije hardvera, mrežne infrastrukture ili instalacija, održavanja, unaprjeđenja verzija ili instalacije patch-eva nad softverima i drajverima koji nisu predmet održavanja u skladu sa ovim ugovorom;
- 3) Prekida Održavanja na zahtjev Naručioca;
- 4) Povećanja aktivnosti na rješavanju prioriteta određenih od strane Naručioca u toku tekućeg mjeseca, nedefinisanih mjesečnim planom održavanja;
- 5) Prekida Održavanja do koga je došlo zbog kašnjenja Naručioca s plaćanjem mjesečne fakture za Održavanje duže od 30 dana.

POVJERLJIVE INFORMACIJE

Član 36.

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 štiti 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 povjerljive informacije.

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

Obaveza čuvanja Povjerljivih podataka se ne primjenjuje na sljedeće informacije:

- 1) Informacije koje su već bile poznate primaocu u momentu otkrivanja; Informacije dostupne javnosti bez krivice primaoca;
- 2) Informacije primljene od trećeg lica bez obaveze čuvanja;
- 3) Informacije nezavisno razvijene od strane primaoca prije odnosno nezavisno od otkrivanja;
- 4) Informacije čije objelodanjivanje je obavezno po sili zakona (na zahtjev državnih organa, revizije i sl.);
- 5) Informacije za čije objelodanjivanje je dobijena prethodna pismena saglasnost davaoca.

OSOBE ZA KONTAKT

Član 37.

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

Član 38.

Ovlaštene osobe za kontakt vezano za ovaj Ugovor:

Ispred Naručioca:

- 1) Robert Rajković, robert.rajkovic@tax.gov.me, +382 67 5448 15
- 2) Danijela Damjanović Grba, danijela.damjanovic@tax.gov.me, +382 67 5442 03
- 3) Zoran Dujović, zoran.dujovic@tax.gov.me, +382 67 2424 50
- 4) Vladimir Mugoša, vladimir.mugosa@tax.gov.me, +382 67 2415 16
- 5) Danilo Mugoša, danilo.mugosa@tax.gov.me, +382 69 5793 59

Ispred Izvršioca:

- 1) Ivana Bokun Ljubičić, ivana.bokun@neos.hr, +385 98 6123 66
- 2) Marko Šulentić, marko.sulentic@neos.hr, +385 99 4838 034
- 3) Ivan Čondrić, ivan.condric@neos.hr, +385 99 5459 077
- 4) Zvonko Kutleša, zvonko.kutlesa@neos.hr, + 385 97 7617 031
- 5) Mihovil Frater, mihovil.frater@neos.hr, +385 92 2456 716
- 6) Nader Salameh, nader.salameh@neos.hr, +385 92 1495 115
- 7) Tomislav Majstorović tomislav.majstorovic@neos.hr, +385 99 4820 627
- 8) Ante Krizman ante.krizman@neos.hr, +385 99 4838 000
- 9) Filip Filipčić filip.filipcic@neos.hr, +385 91 3332 809
- 10) Ivan Padovan ivan.padovan@neos.hr, +385 91 3332 780
- 11) Ivana Sabljic ivana.sabljić@neos.hr, +385 91 3332 811

Član 39.

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 40.

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

Član 41.

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

- 1) 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.
- 2) 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;
- 3) u slučaju više sile, koja nije prestala ni u roku od 90 dana.

GARANCIJA ZA DOBRO IZVRŠENJE UGOVORA

Član 42.

Izvršioc 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 10% od ukupne vrijednosti Ugovora, 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 43.

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, 03/23, 11/23 i 84/24) ništav je.

PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 44.

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 45.

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

Član 46.

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 sprovodljive odredbe koja najpribližnije odražava namjeru strana prilikom sklapanja ovog Ugovora.

Član 47.

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

Član 48.

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



NARUČILAC
VD DIREKTORA
Poreska uprava
Sava Laketić

ČLAN UPRAVE
Neos
Dražen Marković

IZVRŠIOČ

ČLAN UPRAVE
Neos
Mario Mrljić

NEOS
d.o.o., Zagreb, Hrvatska