

D.O.O. "INFOSTREAM"
Broj: 175/2025
Podgorica, 24.01.25.

CRNA GORA
PORESKA UPRAVA
PODGORICA
Broj: 8199/1-25
Podgorica, 22.04.2025 god.

UGOVOR

O PRUŽANJU USLUGA ODRŽAVANJA I UNAPREĐENJA APLIKATIVNOG DIJELA INFORMACIONOG SISTEMA UCG 3 I SOFTVERSKJE INFRASTRUKTURE PORESKE UPRAVE

Zaključen u Podgorici, između:

Naručioca: Poreska uprava, Podgorica, Bulevar Šarla de Gola br.2. koju zastupa, Novica Vuković, ministar finansija, koordinator (u daljem tekstu: "Naručilac"); i

Izvršioca: Infostream, Podgorica, Rista Dragičevića 4, koga zastupa, Igor Jovičević, direktor (u daljem tekstu: "Izvršilac")

U V O D

Član 1.

Ugovorne strane saglasno konstatuju:

- Da su potrebna stalna prilagođavanja, optimizacije i unapređenja djelova UCG3 sistema, kako bi isti radio efikasnije, pouzdanije i sa što manje problema;
- Da Izvršilac posjeduje znanje i kadar osposobljen da održava i unapređuje UCG3 softversko rješenje.

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

-uslove za tehničko održavanje i unapređenje softverskog rješenja UCG3 sistema instaliranog kod Naručioca,

-način na koji će se odvijati aktivnosti na održavanju softverskih rješenja

-greške koje se mogu javiti u radu softverskih rješenja i

- procedure za izvještavanje i otklanjanje grešaka i druge bitne elemente odnosa Ugovornih strana vezano za održavanje softverskih rješenja.

Član 2.

Termini upotrijebljeni u ovom Ugovoru imaju sljedeće značenje:

Ugovor	Ovaj ugovor o tehničkom održavanju softverskih rješenja
Održavanje	Skup aktivnosti od strane tehničkog personala Izvršioca s ciljem da se obezbijedi funkcionalnost softverskih rješenja
Softversko rešenje	Instalirani sistem ili podsistem UCG3, 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 kome softversko rešenje normalno funkcioniše
Sistemske softver	Operativni sistemi i integracijske platforme
Tehnička podrška	Skup aktivnosti sprovednih od strane tehničkog personala Izvršioca s ciljem da se obezbijedi aktivna i konsultativna podrška Naručiocu
Radni sati	Sati između 7 i 15 sati, svih dana u godini izuzev subote i nedelje i dana državnih i vjerskih praznika u koje se prema propisima Crne Gore ne radi
Krajnji korisnik	Fizičko lice koje koristi softversko rešenje
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 dođe, 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 redoslijed u njihovom izvršavanju.

PREDMET UGOVORA

Član 3.

Predmet ovog ugovora je nabavka usluge održavanja i unapređenja aplikativnog dijela informacionog sistema UCG3, sa svim svojim funkcionalnostima koje su postojale na dan potpisivanja Ugovora, saglasno uslovima i specifikacijama datim u Tenderskoj dokumentaciji broj: I/1-4721/3-25 od 12.03.2025. godine, šifra postupka: 88257, Odluci o izboru najpovoljnije ponude i prema Ponudi Izvršioca šifra: 125289 od 02.04.2025. godine.

Član 4.

Održavanje od strane Izvršioca podrazumijeva:

- Kontinuirano praćenje i unapređivanje rada održavanih softverskih rješenja;
- Obezbeđivanje ispravnog i kvalitetnog funkcionisanja svih softverskih rješenja (instaliranih sistema i podsistema) koja su predmet održavanja i stvaranje uslova za neprekidan rad, u on-line režimu 24/7/365, održavanog softverskog rješenja u dijelu koji zavisi od Izvršioca i nije uslovljen drugim spoljnim faktorima (npr. ispravan hardver optimalnih performansi, sistemski softver, odgovarajući antivirus program, odgovarajuća veza sa starim poreskim sistemom i drugo);
- Pružanje tehničke podrške zaposlenima u tehničkoj podršci Naručioca, imenovanim s njegove strane za kontakt s Izvršiocom, u skladu s odredbama ovog Ugovora;
- Nadogradnje i optimizacije softverskih rješenja zahtjevima Naručioca, a definisanim u tehničkoj specifikaciji;
- Ostale nadogradnje i optimizacije softverskih rješenja po posebnim zahtjevima Naručioca, u zavisnosti od vremena raspoloživog za ovu namjenu;
- Izrada izvještaja koji su neophodni Naručiocu, a mogu se generisati na osnovu postojeće šeme u bazi, u skladu s planom rada za određeni mjesec i dogovorenim prioritetima u radu;
- Osposobljavanje predstavnika Naručioca za samostalno otklanjanje grešaka u budućnosti.

OBAVEZE IZVRŠIOCA

Član 5.

Izvršilac se obavezuje da će pružiti usluge navedene u članu 1 ovog Ugovora, u svemu prema prihvaćenoj ponudi šifra 125289 od 02.04.2025. godine i specifikaciji u Tenderskoj dokumentaciji broj: I/1-4721/3-25, šifra postupka: 88257 od 12.03.2025.

Izvršilac je dužan da:

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

- Održava tehničku dokumentaciju u skladu s tehničkim promjenama na softverskom rješenju;
- Čuva razvojne i produkcijske verzije softverskog rješenja;
- 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;
- Obavlja i druge aktivnosti povezane sa softverskim rješenjem za koje je najoptimalnije da ih izvede Izvršilac, u skladu sa Mjesečnim planom održavanja i dogovorno odredjenim prioritetima za konkretan mjesec.

Član 6.

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

- Najmanje jedan član iz tima izvršioca (može se mijenjati u zavisnosti od konkretnih potreba i uslova predviđenih tenederskom dokumentacijom) mora biti posvećen izvršenju obaveza iz ovog Ugovora u trajanju od 160 radnih sati mjesečno 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;
- Fizičko prisustvo programera i/ili administratora baze podataka Izvršioca, u prostorijama Naručioca, ako ovlašćeni predstavnik Naručioca to zahtijeva, u trajanju od najmanje 5 radnih dana mjesečno, u radno vrijeme Naručioca, čime će se obezbijedi neometana komunikacija Izvršioca i Naručioca;

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

- Vođa projekta (u daljem tekstu: PM Izvršioca)

-10 godina iskustva u radu s informacionim sistemima;

-Iskustvo projektovanja i održavanja kompleksnih informacionih sistema, poznavanje rada ORACLE baze podataka, Microsoft razvojnih tehnologija, poznavanje rada SQL server baze podataka, NET i C# razvojnih alata

- Administrator baze podataka

-5 godina radnog iskustva u radu s ORACLE bazom podataka i

-5 godina radnog iskustva u administraciji SQL server baze podataka

- Programer

-5 godina radnog iskustva u izradi softvera korišćenjem Microsoft .Net tehnologija, C#, WCF, Oracle-a i nezavisnih, a za proces održavanja neophodnih razvojnih tehnologija (T-SQL-a, PL/SQL-a, XSLT-a, HTML-a, CSS-a, JavaScript-a, ASP.NET-a, SQL Server Report Services-a, MS XML 4.0-a, Enterprise library-a 3.1)

-iskustvo u radu s elektronskim dokumentima i elektronskim potpisivanjem

-iskustvo u radu sa višeslojnim aplikacijama

-iskustvo u radu na projektima vezanim za usluge u javnom sektoru

-Poznavanje MSbuild procesa i pisanje build skripti

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

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

Član 7.

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

OBAVEZE NARUČIOCA

Član 8.

Naručilac je dužan da:

- Obezbijedi kompetentnog i ovlašćenog vođu projekta odgovornog za planiranje, koordinaciju aktivnosti, praćenje progressa, definisanje prioriteta i odobravanje mjesečnih faktura (u daljem tekstu: PM Naručioca);

- Obezbiјedi da se zahtjevi za otklanjanje grešaka primljeni od krajnjih korisnika analiziraju, filtriraju i prosljeđuju Izvršiocu na rješavanje, u skladu s utvrđenim redoslijedom prioriteta;
- Stara se o ispravnosti opreme koja je povezana sa softverskim rješenjem koje je predmet održavanja;
- Stara se o odgovarajućem održavanju (u smislu odgovora i dostupnosti) sistema koji je povezan sa softverskim rješenjem koje je predmet održavanja i s kojim funkcionira kao cjelina;
- Pravovremeno, savjesno i odgovorno održava hardversku infrastrukturu, mrežnu infrastrukturu, postavlja i ažurira antivirus i operative sisteme uz obavezu prethodnog obavješćavanja Izvršioca o namjeranim aktivnostima kako bi se preduprijedile negativne posljedice na rad softverskog rješenja;
- Obezbiјedi da tim Naručioca testira svaku funkcionalnost postavljenu na testno okruženje u dogovorenom roku, a prije nego se rješenje postavi na produkciono okruženje;
- U okviru internih sigurnosnih pravila Naručioca, omogući Izvršiocu neometani pristup informacionom sistemu i softverskom rješenju koje je predmet održavanja kao i informacionim sistemima povezanim sa ili na softversko rješenje, što uključuje stavljanje na raspolaganje postojeće dokumentacije i softvera i osiguravanje saradnje lica koja održavaju informacione sisteme ili aplikacije povezane sa softverskim rješenjem;
- Obezbiјedi prisustvo i spremnosti na saradnju svog osoblja koje je neophodno da bi Izvršilac mogao da izvrši svoje ugovorne obaveze;
- Rukuje softverskim rješenjem koje je predmet održavanja u skladu s instrukcijama za rad proizvođača i internim pravilima;
- Spriječi svako nestručno ili nemarno rukovanje softverskim rješenjem ili s njim povezanim informacionim sistemima;
- Čuva razvojne i produkcijske verzije softverskog rješenja

GREŠKE U RADU SOFTVERSKOG RJEŠENJA

Član 9.

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

Član 10.

Stepeni greške mogu biti:

- Kritična greška (Prioritet P1)

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

- Ozbiljna greška (Prioritet P2)

Korisnik može koristiti softversko rješenje, ali je njegova upotreba znatno ograničena. Ozbiljna greška može biti izbjegnuta trenutnim zamjenskim rješenjem. Primjer ovakve greške je: prekid ili zastoј, 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.

- Primjetna greška (Prioritet P3)

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

- Mala greška (Prioritet P4)

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

- Neprimjetna greška (Prioritet P5)

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

PROCEDURA IZVJEŠTAVANJA O GREŠKAMA

Član 11.

Lica ovlašćena od strane Naručioca, nakon analize problema u radu softverkog rješenja prijavljenog od strane krajnjih korisnika i utvrđivanja da problem ne može riješiti tehničko osoblje Naručioca, obavještavaju Izvršioca o uočenim greškama u radu softverskog rješenja na način definisan ovim Ugovorom.

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

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

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

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

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

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

Član 12.

1. Naručilac prijavljuje Izvršiocu postojanje greške e-mailom. Izuzetno, prijava Kritične greške se vrši telefonski, uz obavezu da se nakon toga ista prijavi i e-mailom.
2. Naručilac mora u prijavi greške definisati sve podatke potrebne za razumijevanje greške. Prijava greške mora da sadrži najmanje sljedeće podatke:
 - datum prijave,
 - opis greške koja se dogodila,
 - način reprodukcije greške,
 - trajanje greške ili vrijeme kada se greška dogodila ili je detektovana,
 - mogući uzrok greške ako ga Naručilac može odrediti,
 - kontakt podatke osobe koja je prijavu podnijela.
3. Ukoliko Izvršilac nije tražio dodatno pojašnjenje prijave greške u okviru vremena odgovora, smatra se da je prijava potpuna i da rok za odgovor teče od momenta prijave greške.
4. U slučaju da prijava greške koju je Naručilac podnio nije kompletna, Izvršilac je obavezan da o tome obavijesti Naručioca u vremenu odgovora. Vrijeme kada je Izvršilac primio sve podatke vezano za nastalu grešku se smatra vremenom prijema izvještaja o grešci od koga teče rok za odgovor.
5. Izvršilac je dužan da pristupi otklanjanju greške na koju se odnosi izvještaj, čak i ukoliko taj izvještaj nije kompletan u smislu stava 2 ovog člana Ugovora a postoje dovoljne informacije u izvještaju na osnovu kojih bi Izvršilac mogao pristupiti otklanjanju greške. Vrijeme odgovora se računa od trenutka prijema obavještenja Naručioca da nije u stanju da obezbijedi sve podatke potrebne za razumijevanje greške navedene u stavu 2 ovog člana.

Član 13.

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

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

PROCEDURA OTKLANJANJA GREŠAKA

Član 14.

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

Član 15.

- 1) Izvršilac je u obavezi da odgovori na prijavu greške u roku od :

Vrijeme odgovora za Kritične greške: maksimalno 4 radna sata

Vrijeme odgovora za Ozbiljne greške: maksimalno 8 radnih sati

- 2) Vrijeme odgovora počinje da se računa od trenutka kada je Naručilac prema definisanoj proceduri obavijestio Izvršioca o nastaloj greški.

Član 16.

Izvršilac će obavjestiti Naručioca o otklanjanju greške u radu softverskog rješenja e-mailom. Obavještenje o otklanjanju greške treba da sadrži najmanje sljedeće informacije:

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

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

Naručilac je dužan da testira zamjensko rješenje postavljeno na testno okruženje u roku od 3 radna dana od dana postavke promjene na testno okruženje. Naručilac ima pravo na

produženje ovog roka za još 7 radnih dana kada iz objektivnih razloga nije uspio da izvrši testiranje u roku od 3 dana, o čemu je dužan da obavesti Izvršioca prije isteka roka testiranja.

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

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

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

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

Član 17.

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

UGOVORNA CIJENA I USLOVI PLAĆANJA

Član 18.

Naknada za održavanje softverskog rješenja za period važenja ovog Ugovora iznosi: 44.910,00 € bez uračunatog PDV-a; PDV iznosi 9.431,10 €, a sa uračinatim PDV-om iznosi 54.341,10 €. Naknada za Održavanje se plaća mjesečno.

Plaćanje mjesečne naknade za Održavanje se vrši na sljedeći način:

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

Rok plaćanja faktura je 30 dana.

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

Član 19.

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

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 Izvršilac i dalje prima isti iznos naknade.

Član 20.

Izvršilac će ispostavljati mjesečne račune za izvršene usluge Održavanja.

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

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

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

Član 21.

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

PRAVA INTELEKTUALNE SVOJINE

Član 22.

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 23.

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

ODGOVORNOST

Član 24.

- 1) Izvršilac se obavezuje da će usluge Održavanja obavljati stručno i kvalitetno, u skladu s pravilima svoje struke uz poštovanje bezbjednosnih procedura i zaštite podataka.
- 2) Ukoliko Izvršilac, namjerno ili krajnjom nepažnjom, postupi suprotno odredbama ovog Ugovora, a zbog toga dođe do neoperativnosti i nefunkcionisanja Softverskog rješenja, te zbog toga Naručilac pretrpi štetu, dužan je da prouzrokovanu štetu nadoknadi.
- 3) Procjenu uzroka štete izvršiće komisija Naručioca u prisustvu predstavnika Izvršioca. Ukoliko komisija Naručioca u prisustvu predstavnika Izvršioca utvrdi da je uzrok nastale štete neispunjenje ugovornih obaveza, Naručilac će imati pravo na naknadu štete i na raskid ovog Ugovora.
- 4) Odgovornost Izvršioca za štetu po ovom Ugovoru po bilo kom osnovu, uključujući i ugovornu kaznu (penale) za kašnjenje s izvršenjem određenih ugovornih obaveza, se ograničava na 70% naknade za Održavanje Softverskog rješenja za cio period važenja ovog Ugovora.

Član 25.

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

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

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

Član 26.

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

- Slučaja više sile;
- Propusta Naručioca da osigura uslove za rad Izvršioca. Problema u radu softverskog rješenja nastalih usljed nesavjesnog, nestručnog ili nepravovremenog održavanja i/ili instalacije hardvera, mrežne infrastrukture ili instalacija, održavanja, ugrade ili instalacije patch-eva nad Sistemskim softverom drajverima i antivirusnim softverom;
- Prekida Održavanja na zahtjev Naručioca;
- Povećanja aktivnosti na održavanju sistema kroz otklanjanje Kritičnih grešaka ili rješavanje prioriteta određenih od strane Naručioca u toku tekućeg mjeseca, a mimo mjesečnog plana održavanja;
- Prekida Održavanja do koga je došlo zbog kašnjenja Naručioca s plaćanjem mjesečne fakture za Održavanje duže od 30 dana.

POVJERLJIVE INFORMACIJE

Član 27.

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

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

Ugovorne strane Povjerljive informacije mogu koristiti samo u vezi s izvođenjem svojih ugovornih obaveza, određenih ovim Ugovorom, i samo od strane onih zaposlenih koji imaju potrebu da znaju takve informacije u svrhe predviđene ovim Ugovorom. Ugovorne strane će štititi Povjerljive informacije koristeći isti stepen zaštite (ali ne manje od razumnog stepena zaštite) da spriječe neovlaštenu upotrebu, oglašavanje ili objavljivanje takve Povjerljive informacije, kao što koriste da zaštite sopstvene 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 Poverljivih podataka se ne primjenjuje na sljedeće informacije: (i) informacije koje su već bile poznate primaocu u momentu otkrivanja; (ii) informacije dostupne javnosti bez krivice primaoca; (iii) informacije primljene od trećeg lica bez obaveze čuvanja; (iv) informacije nezavisno razvijene od strane primaoca prije i/ili nezavisno od otkrivanja; (v) informacije čije objelodanjivanje je obavezno po sili zakona (na zahtjev državnih organa, revizije i sl.); ili (vi) informacije za čije objelodanjivanje je dobijena prethodna pismena saglasnost davaoca.

OSOBE ZA KONTAKT

Član 28.

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

Član 29.

Ovlaštene osobe za kontakt vezano za ovaj Ugovor:

Ispred Naručioca:

1. Zdravko Sekulović, zdravko.sekulovic@tax.gov.me, 069/025-209
2. Svetlana Dobrović, svetlana.dobrovic@tax.gov.me, 020/658-084

Ispred Izvršioca:

1. Igor Jovičević, igor.jovicevic@infostream.co.me, 067/272-172
2. Dejan Jočić, dejan.jocic@infostream.co.me, 067/313-284
3. Nataša Radmilović, natasa.radmilovic@infostream.co.me, 067/256-509

Član 30.

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 31.

Ovaj Ugovor se zaključuje za period od 9 (devet) mjeseci, a primjenjuje se od dana kada ga potpišu obje ugovorne strane.

Član 32.

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

- ako druga Ugovorna strana načini bitnu povredu ovog Ugovora i po prijemu pisanog obavještenja u kome se navodi prekršaj ili povreda Ugovora propusti da ispravi takvu povredu u roku od 30 dana ili roku navedenom u tom obavještenju, a takav rok mora da bude razuman uzimajući u obzir sve relevantne okolnosti.
- ukoliko se protiv druge Ugovorne strane pokrene postupak stečaja ili nastane nesolventnost i ako takav postupak ne bude obustavljen u roku od 90 (devedeset) dana od datuma pokretanja postupka/ nastajanja insolventnosti;
- u slučaju više sile, koja nije prestala ni u roku od 90 dana.

GARANCIJA ZA DOBRO IZVRŠENJE UGOVORA

Član 33.

Izvršilac se obavezuje da Naručiocu u trenutku potpisivanja ovog Ugovora preda neopozivu, bezuslovnu i naplativu na prvi poziv Garanciju banke, za dobro izvršenje ugovora na iznos 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.

ANTI KORUPCIJSKA KLAUZULA

Član 34.

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 35.

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 36.

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 37.

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

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

Član 38.

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

Član 39.

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

NARUČILAC

VD DIREKTORA

Poreska uprava

Šava Laketić



IZVRŠILAC

DIREKTOR

Infostream

Igor Jovičević



