

Protokol o saradnji Infosys-a i Korisnika

Protokol o saradnji Infosys-a i Korisnika bliže određuje, definiše i objašnjava neke oblike saradnje koji su definisani u međusobnim ugovorima (Opšti uslovi, ugovori, ostali međusobno potpisani dokumenti). Protokol još ima za cilj da dodatno ukaže Korisniku u kakvu saradnju ulazi kada se odluči da prihvati ponudu i potpiše ugovore. Osnovna namera je da se, na taj način, utemelje kvalitetni i zdravi odnosi sa Korisnikom za budući period, kao i da se Korisnik na vreme i adekvatno pripremi za eksploataciju Infosys poslovnog softvera, ili kraće Infosys programa (IP).

Osnovne karakteristike saradnje:

1. Saradnja sa Infosys-om započinje potpisivanjem Izjave o prihvatanju ponude, Opštih uslova ustupanja prava na korišćenje Infosys poslovnog softvera i Protokola o saradnji uz eventualne dodatne dokumente ako su priloženi ponudi i ugovorima.
2. Korisnik prihvata ponudu koja mu je prethodno dostavljena i određuje vođede osobe za kontakt sa Infosys-om ispred svoje firme, takozvane „IT kontakt osobe“. Ukoliko se program koristi za knjigovodstvo onda se posebno naglašava da Korisnik mora imati stručne kadrove u toj oblasti.
3. Infosys instalira probnu verziju programa sa trajanjem od najviše 15 dana. U tom periodu Korisnik proverava svu funkcionalnost Infosys programa, vrši testiranje istog i eventualno postavlja zahtev za detaljnom prezentacijom istog. U tom smislu Korisnik može zahtevati produženje probnog perioda sa 15 do najviše 30 dana.
4. Korisnik uplaćuje avans (sveukupan ili delimičan iznos po ponudi) u periodu korišćenja probne verzije što je ujedno i konačna potvrda da mu Infosys program odgovara i da je u svemu funkcionalan i ispravan. Kada Korisnik isplati ceo iznos po ponudi i ugovoru stiče pravo na trajnu licencu za korišćenje Infosys programa.
5. Predstoji period obuke, kastomizacije i uvođenja Infosys programa kod Korisnika (ukoliko se Korisnik nije odrekao obuke). Infosys nema prava ni kompetencije da utiče na način i model vođenja knjigovodstva i/ili poslovnih procesa Korisnika niti to Korisnik može očekivati i zahtevati od Infosys-a. Ponavljanje obuke iz bilo kog razloga se posebno plaća. Infosys može predložiti dodatnu obuku ukoliko proceni da je potrebna.
6. Infosys može samostalno proceniti da su određene usluge održavanja koje pruža korisniku u stvari obuka i tako ih evidentirati i može ih dodatno naplatiti. To su slučajevi kada operateri Korisnika nemaju potrebno znanje da koriste Infosys poslovni softver iz bilo kojih razloga.
7. Prva godina saradnje se naziva Garantni period ili Garantni rok. U garantnom roku Infosys vrši obuku (ako je ugovorena), kastomizaciju (prilagodavanje programa u skladu sa programskim mogućnostima, na zahtev Korisnika), uvođenje i održavanje programa kako je ugovoreno.
8. Po isteku Garantnog perioda nastavlja se saradnja potpisivanjem ugovora o produženom standardnom održavanju na budući ograničen period. U periodu održavanja Korisnik plaća mesečno održavanje po ceni koja je ugovorena.
9. Cenovnik programa i usluga, metodologija obračuna cene proizvedenog standardnog održavanja, cene posebnih i dodatnih usluga, eventualni popusti, ostali uslovi u vezi cena, itd ... su objavljeni na sajtu Infosys-a www.infosys.rs i važe za Korisnike sa kojima Infosys ima ugovor na snazi, a sve to ako nije drugačije ponudeno i ugovoreno. Cene određenih usluga u slučaju interventnog održavanja se navode samo u glavnom ugovoru.
10. Ako se tokom saradnje menja obim Infosys programa onda se menja i mesečna cena održavanja novim ugovorom ili aneksom važećeg ugovora.
11. Infosys ima pravo da instalira kod Korisnika nove verzije svog programa na svoju inicijativu, a Korisnik ih mora prihvatiti čak i ukoliko postoje funkcionalne i interfejsne razlike. Sve ovo je iz razloga što Infosys može održavati samo svoju poslednju programski verziju, a ne svaku u prošlosti.
12. Korisnik treba da najavi Infosys-u kada mu odgovara instalacija programa za novu poslovnu godinu, unapred bar 15 dana. Novogodišnja instalacija nove verzije programa se vrši i za staru i za novu poslovnu godinu. Nove verzije programa mogu prouzrokovati pad performansi (usporenje rada programa), ali računarska i mrežna oprema mora pratiti taj razvoj.
13. Cenovnik usluga koji je objavljen na sajtu www.infosys.rs se odnosi samo na Korisnike Infosys programa sa kojima Infosys ima ugovor.
14. Korisnik mora pročitati i proučiti uputstva, obaveštenja, informacije koje Infosys objavljuje na svom sajtu ili ih šalje u el.formi.
15. Regulisanje potvrđivanja proknjiženih dokumenata u knjigovodstvenim evidencijama. Zbog probnog perioda korišćenja, kao i zbog toga što se Infosys program ne koristi uvek u knjigovodstvene svrhe, isti može raditi u nekoliko režima:
 - a. Režim probe, testiranja i vežbe (najčešće se radi u bazi podataka pod šifrom i nazivom 99-Vežbanka, i to u fazi obuke, kastomizacije i uvođenja Infosys programa).
 - b. Režim neknjigovodstvenih evidencija (deo internih komercijalnih evidencija, ostale evidencije, posebni programski moduli, ...).
 - c. Režim privremenih knjigovodstvenih evidencija (neproknjižena i nepotvrđena knjigovodstvena dokumenta, obično u fazi izrade).
 - d. Režim proknjiženih knjigovodstvenih dokumenata u odgovarajuće knjigovodstvene evidencije.
16. Ukoliko se saradnja sa Korisnikom prekine, raskine, ili Korisnik pravovremeno ne ugovori nastavak po isteku prethodnog ugovora, ili se usluge održavanja suspenduju zbog neplaćanja održavanja, ili se suspenduju iz bilo kog razloga: mirovanje, neaktivnost, ..., sve ovo nazivamo „Prekid“. Ako nakon Prekida Korisnik želi nastavak saradnje (obnoviti, ugovoriti, nastaviti, normalizovati saradnju), onda je potrebno da Korisnik jednokratno plati Infosys-u aktiviranje programa (AP) ili doradu za razvoj poslednje (nove) verzije programa (NV) i programske izmene prouzrokovane zakonskim izmenama (ZI) po cenama kako je definisano u cenovniku u delu Prekid, na sajtu Infosys-a www.infosys.rs.
17. Ukoliko se ugovori koji definišu saradnju raskinu, Korisnik i dalje ima pravo na korišćenje programa ali ne i na usluge Infosys-a, pa makar i kada Infosys program iz bilo kog razloga Korisniku postane neupotrebljiv ili nefunkcionalan. Dakle, ako se raskine ugovor sa Infosys-om onda je raskinuta celokupna saradnja to jest svi međusobno potpisani dokumenti koji su regulisali saradnju. U tom slučaju ne postoje više nikakve obaveze vršenja usluga Infosys-a prema korisniku pa čak i ako eventualno Korisnik ima zahtev vezan za prethodni period korišćenja Infosys programa to jest za period ili poslovnu godinu ili datume poslovnih promena u kom je saradnja bila ugovorena to jest dok je postojala, ili čak i kada je Infosys program postao nefunkcionalan bilo iz kog razloga, na primer: zakonske izmene, izostanak novogodišnjih instalacija baza podataka i novih verzija programa, smene poslovnih godina, havarije-oštećenja na podacima i/ili programu,... Kada se raskine ugovor sa Infosys-om tada Infosys više nema pravo pristupa računarskoj opremi, programima i podacima korisnika.

Obuka, kastomizacija, uvođenje Infosys programa

- Obuka predstavlja upoznavanje Korisnika sa komandama i pravilima za korišćenje Infosys programa. Obuka sa može raditi samo za operatere Korisnika koji poznaju sopstvene poslovne procese preduzeća kao i predmetnu struku.
- Kastomizacija, podrazumeva podešavanje parametara i činilaca poslovanja (šifarnika) koji postoje u programu radi podešavanja programa za rad u konkretnim uslovima Korisnika a u skladu sa programskim mogućnostima. Treba napomenuti da se u procesu kastomizacije može doći do situacije u kojoj Infosys program ne radi u skladu sa zakonskim propisima kada je ta kastomizacija pogrešno izvedena. Zbog toga je potrebno da Korisnik samostalno vrši testiranje rada Infosys programa posle svake aktivnosti na polju kastomizacije bilo da je izvodi Korisnik ili Infosys. Na primer: nepravilno podešavanje šeme automatskog kontiranja nekog dokumenta može dovesti do nepravilnosti u računovodstvu, nepravilno urađen i obrađen popis će takođe proizvesti nepravilnosti, neispravno podešena šema prepisa za trgovačku ili Kepu knjigu ili poreksu prijavu, nepravilno podešeni parametri obračun zarada, drugih prihoda, itd ... će proizvesti nepravilnosti. Sva ova podešavanja (parametri, šeme knjiženja, modeli obrada, ...) su Korisniku dostupna, čime je Korisnik odgovoran za iste, pa je time potrebna posebna pažnja i kontrola i to posebno od strane IT kontakt osoba.
- Uvođenje predstavlja proces obuke i kastomizacije sa krajnjim ciljem da se korišćenje Infosys programa preda na samostalnu upotrebu Korisniku uz neophodno i definisano i ugovoreno održavanje.
- Obuka, deo kastomizacije i uvođenje Infosys programa, ako je ugovoreno, vrši se odmah po potpisivanju glavnog ugovora kome prethodi potpisivanje Opštih uslova i ostalih pratećih dokumenata, instalacija programa i uplata avansa po ponudi.
- Dinamika obuke se vrši u skladu sa obostranim dogovorom koji mora biti u okvirima od najviše 5 sati sedmično, dok je ukupno vreme definisano u ponudi i ugovoru.
- Obuka sa može vršiti u prostorijama korisnika, u prostorijama Infosys-a, usmeno telefonski, preko interneta. Infosys samostalno procenjuje da li je pružena konsultativna i savetodavna usluga Korisniku: usluga održavanja ili usluga obuke. Infosys može dodatno naplatiti pružene usluge obuke ako nisu bile ugovorene ili ako su prešle ugovoren broj sati.
- IT kontakt osobe moraju prisustvovati i pohađati obuku. Infosys nema obavezu da vrši obuku za svakog operatera posebno već to interno vrše IT kontakt osobe.
- Obaveze IT kontakt osoba u periodu obuke su iste kao što su već navedene u ovom dokumentu.
- Svi ostali operateri koji se obučavaju za korišćenje Infosys programa moraju biti kadrovski adekvatni svojim radnim mestima i ulozu u korišćenju Infosys programa, poznavati poslovne procese svoje firme, kao i da poznaju svoju struku u potrebnoj meri.
- Korisnik treba da obezbedi da se obuka (ako je ugovorena) može izvesti do kraja, bar u predviđenom trajanju, pre zvanične upotrebe Infosys programa.
- Infosys u periodu garantnog i vangarantnog roka, to jest tokom cele saradnje, nema obavezu komunikacije sa operaterima Korisnika već samo sa IT kontakt osobama, jer operateri nisu ovlašćeni ispred Korisnika za eventualne zahteve u vezi korišćenja programa.

Evidencija učinaka Infosys-a

Sve usluge koje Infosys vrši za potrebe Korisnika, kako u garantnom periodu tako i u periodu održavanja programa, evidentiraju se u Infosys-u u tzv. evidenciju „učinaka“, kraće „učinci“. Učinci sadrže sledeće podatke: datum, vrsta i način obavljenog posla, opis posla, trajanje usluge, Infosys osoba koja je uslugu izvršila, operater Korisnika. Evidencija učinaka koju vodi Infosys je relevantna za saradnju sa Korisnikom u pogledu evidencije, pregleda, uvida i dokaza o izvršenim uslugama za potrebe Korisnika (na primer: obračun provedenih sati obuke, dokaz o izvršenim uslugama, ...). Korisnik je saglasan da prihvata evidenciju učinaka Infosys-a kao tačnu jer ima mogućnost uvida u nju po svom zahtevu i to najviše dva puta godišnje. Ukoliko Korisnik smatra i tvrdi da evidencija učinaka Infosys-a nije tačna onda Infosys može raskinuti ugovor sa Korisnikom. IT kontakt osoba može za svoje potrebe voditi sličnu evidenciju i povremeno je upoređivati sa evidencijom učinaka Infosys-a, ali se ta evidencija ne smatra relevantnom za saradnju. Ipak, poželjno je da se vodi takva interna evidencija zbog lakšeg praćenja uvođenja i održavanja programa.

IT kontakt osobe - definicija

- Potrebno je da Korisnik Infosys programa obezbedi stručne i kadrovske adekvatne i kompetentne osobe u oblasti poznavanja poslovnih procesa svoje firme, svoje struke, kao i osnova informatike (hardver, softver (aplikativni i sistemski)) sa zadatkom da radi na poslovima uvođenja i održavanja Infosys poslovnog softvera, u saradnji sa Infosys-om. Takve osobe ćemo zvati: IT kontakt osobe, ili kraće Kontakt osobe, ili kraće IT-kontakti. Skraćenica IT predstavlja „Informacione Tehnologije“.
- Obaveze IT kontakt osoba su načelno opisane u dokumentu „Opšti uslovi ustupanja prava na korišćenje Infosys poslovnog softvera“ koji je objavljen na našem sajtu www.infosys.rs (član 21.). Detaljnije opisane obaveze IT kontakt osoba su date u ovom dokumentu.
- Korisnik će po svom izboru odrediti najviše dve stručne, kompetentne i kadrovske adekvatne osobe koje komuniciraju sa predstavnicima Infosys-a u vezi uvođenja, obuke i održavanja Infosys programa.
- Komunikacija IT kontakt osobe sa Infosys-om mora biti stručna, terminološki precizna, kolegijalna i tolerantna.
- Jedna od te dve IT kontakt osobe treba da bude rukovodilac službe računovodstva i knjigovodstva i/ili finansija ako se program koristi za računovodstvo. Druga IT kontakt osoba treba da poznaje sve ostale poslovne procese svoje firme koje ista obavlja (na primer: proizvodnja, prerada, trgovina, komercijala, veza za fiskalnim uređajima, veza sa programima drugih proizvođača, razmena podataka sa dislokacijama (predstavništva, poslovnice, distributivni centri, prodavnice, ...), ugostiteljstvo, usluge, itd ...
- Obe IT kontakt osobe treba međusobno da saraduju, kao i sa menadžmentom svoje firme.
- Ukoliko Korisnik nije zvanično odredio IT kontakt osobu (slučaj ranije ugovorene saradnje), onda se ista mora odrediti ovim dokumentom, a do tada sve osobe koje komuniciraju (kontaktiraju) sa Infosys-om moraju poštovati odredbe iz ovog dokumenta to jest odredbe koje opisuju IT kontakt osobu, i Protokol o saradnji u celini kao i Opšte uslove.

IT kontakt osobe - obaveze

- IT kontakt osobe, kao i Korisnik u celini, moraju poznavati i poštovati sve odredbe Opštih uslova, ponuda, ugovora, protokola, izjava, pratećih dokumenata koji bliže definišu oblike saradnje, kao i svih dogovora, a sve u cilju uspešne saradnje koja štiti načelo obostranog interesa.
- IT kontakt osobe treba da usmeravaju svoje aktivnosti na stalno razvijanje i poboljšavanje partnerskih odnosa i kolegijalne saradnje uz međusobno uvažavanje i toleranciju, sa Infosys-om.
- IT kontakt osoba treba da pokuša da interno, unutar svoje firme, reši svaki eventualni problem oko korišćenja Infosys programa, po mogućstvu.
- IT kontakt osoba će po potrebi interno obučavati kadrove svoje firme.
- IT kontakt osoba treba samostalno da aktivira automatske softverske dorade, izmene, ispravke koje su sadržane u „Infosys podrškama“ ili update-ima (nalaze se na sajtu www.infosys.rs), kako u centrali tako i po dislokacijama, i to treba da radi redovno (preporuka je bar jednom sedmično), kao i da vrši ostala podešavanja (u centrali i na dislokacijama) u skladu sa konsultacijama sa Infosys/om ili pisanim uputstvima Infosys-a.
- Ako Korisnik ima potrebu za intervencijom izvan radnog vremena Infosys-a i/ili u neradne dane (subota, nedelja, državni praznici), IT kontakt osoba je ta koja može i treba preuzeti tu intervenciju na sebe kada to zahteva njegova firma.
- Kada IT kontakt osoba nije u svojoj firmi (odmor, bolovanje, ...) mora obezbediti adekvatnu zamenu i o tome obavestiti Infosys.
- IT kontakt osobe moraju biti upoznate sa svim funkcijama Infosys poslovnog softvera koji je instaliran i koji se koristi za potrebe Korisnika, testirati ga i proveravati njegovu funkcionalnost (slaganja i ravnoteže, posebno koje se odnose na knjigovodstvo i računovodstvo, komercijalu, pdv, dislokacije i razmenu podataka), rezultate i efekte automatskih obrada, rad sa fiskalnim uređajima, usklađenost sa zakonskim propisima, ...
- IT kontakt osobe moraju pratiti i pročitati sva uputstva, obaveštenja, informacije, vesti, ... koja Infosys emituje i/ili isporučuje, bilo u štampanoj ili elektronskoj formi (na sajtu www.infosys.rs, ili kroz sistem obaveštavanja, ili u štampanom obliku, ili dopisima, ili na druge načine). Uputstva za program mogu da zastare usled intenzivnog razvoja i izdavanja novih verzija pa usled toga IT kontakt treba da se konsultuje sa Infosys-om o eventualnoj promenjenoj funkcionalnosti programa kao i da upozna sve operatere svoje firme o istim.
- Infosys redovno izdaje dokument o programskim preradama, izmenama i dopunama i objavljuje ga u sistemu obaveštenja (na glavnom ekranu na desnoj strani) odakle se taj dokument može skinuti. Taj dokument se izdaje nekoliko puta godišnje.
- IT kontakt osobe moraju imati osnovno-minimalno računarsko obrazovanje:
 - a) da poznaju računarsku opremu (računari, računarske mreže, štampači, ostala periferija, driver-i, ...)
 - b) da poznaju file-system (folderi, fajlovi, kreiranje, kopiranje, brisanje, ...)
 - c) osnove operativnog sistema (uključivanje-isključivanje računara i računarske mreže, oznake diskova, kreiranje prečica-ikonica, ...)
 - d) arhiveri i kompresori
 - e) antivirusni programi (instalacija, update, održavanje, kontrola postojanja virusa, brisanje virusa)
 - f) mail komunikacija sa prenosom datoteka (attachment)
 - g) snimanje i arhiviranje podataka na eksterne medijume (CD, flash memorija, drugi diskovi, ...)
 - h) ostalo što pružaju računarski kursevi najnižeg nivoa (na primer: excel, xml, internet, računarske mreže, ...).Za navedena znanja iz ove tačke, ali i viša znanja u pogledu održavanja računara, mreže, operativnih sistema, sistemskog softvera, ... može se angažovati i spoljna firma uz uslov da usluge te firme budu uvek dostupne kada su potrebne. Međutim veoma je poželjno da IT kontakt osobe ovladaju bar znanjima pod tačkama f) i g).
- IT-kontakti prijavljuju Infosys-u potrebu za intervencijom i to na precizan, kvalitetan način opisujući problem i njegovu manifestaciju što detaljnije.

IT kontakt osobe su:

1. _____
2. _____

/

potpisi IT kontakt osoba

1. _____
2. _____

(upisati čitljivim rukopisom)

Ovaj dokument ima 2 stranice koje su numerisane brojevima od 1 do 2 u dnu svake stranice.

Firma – korisnik Infosys poslovnog softvera je obaveštena, upoznata i saglasna sa tekstom i svim aspektima, oblicima i preduslovima saradnje koji su navedeni u ovom dokumentu i prihvata ih svojim potpisom.

“INFOSYS” d.o.o., Užice, Medaj 2

dana: _____ . godine

Korisnik “ _____