

Predmet Opštih uslova ustupanja prava na korišćenje INFOSYS poslovnog softvera, u daljem tekstu "Opšti uslovi", su:

Član 1.

- 1) Pojam Infosys poslovnog softvera (kratko IP), i Infosys predstavnik
- 2) Prava preduzeća "Infosys" d.o.o Užice (u daljem tekstu Infosys) u pogledu Infosys poslovnog softvera
- 3) Pojam i namena Opštih uslova
- 4) Uslovi ustupanja prava na korišćenje Infosys poslovnog softvera izrađenog po narudžbini
- 5) Obim ustupanja prava na korišćenje Infosys poslovnog softvera
- 6) Ograničenje prava na korišćenje Infosys poslovnog softvera
- 7) Tehnički uslovi za uspešno instaliranje i ispravno funkcionisanje Infosys poslovnog softvera
- 8) Instalacija Infosys poslovnog softvera
- 9) Korišćenje Infosys poslovnog softvera
- 10) Veza sa aplikacijama drugih preduzeća
- 11) Isključenje odgovornosti Infosysa
- 12) Vrste održavanja Infosys poslovnog softvera
- 13) Primarno standardno održavanje Infosys poslovnog softvera
- 14) Produženo standardno održavanje ugovorenog Infosys poslovnog softvera
- 15) Specijalno održavanje ugovorenog Infosys poslovnog softvera
- 16) Izrada poslovnog softvera po narudžbini
- 17) Pružanje usluga -obuke -instalacije -postavke drugih konsultantskih i tehničkih usluga potrebnih za korišćenje Infosys poslovnog softvera
- 18) Druge činidbe koje Infosys pruža na tržištu
- 19) Obaveštenje o opštim uslovima i poslovnim mogućnostima Infosysa
- 20) Objavljivanje i važenje Opštih uslova

POJAM INFOSYS POSLOVNOG SOFTVERA i infosys predstavnik

Član 2

Infosys poslovni softver čine računarski programi i njihove prerade i dorade, namenjeni da olakšaju i unaprede, ili omogućće poslovanje privrednih subjekata, koji su autorska dela Infosysa i koje Infosys proizvodi u okviru svoje registrovane delatnosti radi ustupanja prava na njihovo korišćenje na tržištu. Infosys poslovni softver može razvijati i održavati isključivo Infosys, sa svojim predstavnicima. Definicija Infosys predstavnika: Ovlašćeni predstavnik ili Infosys predstavnik je lice koje je zaposleno u Infosysu, ili u nekoj drugoj firmi sa kojom Infosys ima ugovor o poslovno-tehničkoj saradnji, ili lice koje sa Infosysom ima ugovor o poslovno-tehničkoj saradnji. Infosys predstavnik može vršiti usluge: a) razvoja programa za potrebe osnovne delatnosti Infosysa gde autorsko pravo na iste ima isključivo Infosys, b) usluge standardnog i specijalnog održavanja Infosys poslovnog softvera za potrebe Korisnika. Korisnik mora Infosys predstavniku dozvoliti pristup informacionom sistemu kada za to postoji potreba i u skladu sa ugovorom (instalacija Infosys poslovnog softvera, održavanje (standardno ili specijalno), obuka, tehnički razlozi,...). Infosys predstavnik može izuzetno u svoje ime i za svoj račun vršiti Infosys usluge Korisniku, ali uz prethodnu saglasnost Infosysa.

PRAVA INFOSYSa U POGLEDU INFOSYS POSLOVNOG SOFTVERA

Član 3

Infosys je trajni nosilac svih isključivih imovinskih i autorskih prava na Infosys poslovnom softveru u smislu propisa kojima se određuje autorsko pravo. Svako neovlašćeno umnožavanje, instaliranje, korišćenje, iznajmljivanje ili zloupotreba na bilo koji način, Infosys poslovnog softvera, je kažnjivo delo i osnov potraživanja naknade štete od strane Infosysa.

Član 4

Infosys samostalno bira razvojnu softversku platformu (programski jezik, alate, bazu podataka, ...) za izradu, preradu i doradu Infosys poslovnog softvera. Infosys poslovni softver je izrađen u Microsoft Visual FoxPro 9.0 programskom jeziku-bazi podataka koji radi na određenim Microsoft *Windows* operativnim sistemima, kao što je opisano u članu 26. Infosys poslovni softver, u tom smislu, funkcionalno zavisi od Microsoft-ove podrške programskom jeziku-bazi Visual FoxPro 9.0. Infosys ne pruža garanciju da će Infosys poslovni softver funkcionisati na svakoj verziji Microsoft-ovih operativnih sistema kao i u vezi sa drugim sistemskim programimam (driveri za periferne jedinice, mrežni protokoli,...) neophodnih za ispravno funkcionisanje Infosys poslovnog softvera. Microsoft Visual Foxpro baza podataka ima ograničenje veličine datoteka (tabela) do 2GB (gigabajta).

Član 5

Infosys može razviti poslovni softver i na drugoj platformi što se smatra za potpuno novi poslovni softver koji nije ni u kakvom smislu naslednik postojećeg.

Član 6

Opšti uslovi su izjava volje Infosysa o opštim uslovima pod kojima Infosys ustupa pravo na korišćenje Infosys poslovnog softvera, pod kojim standardno održava Infosys poslovni softver. Namena Opštih uslova je da bude sastavni deo glavnog ugovora. Glavni ugovor može biti: ugovor o ustupanju prava na korišćenje Infosys poslovnog softvera, ugovor o produženom standardnom održavanju Infosys poslovnog softvera, ugovor o interventnom održavanju,... . Opšti uslovi pod kojima Infosys ustupa prava na korišćenje Infosys poslovnog softvera su istovremeno i opšti uslovi pod kojima Infosys standardno održava Infosys poslovni softver. Obaveze Korisnika navedene u Opštim uslovima se odnose na sticaoca prava na korišćenje Infosys poslovnog softvera kao i na sticaoca prava sa kojim se ugovori produženo standardno održavanje Infosys poslovnog softvera ili neki drugi oblik ugovorenog održavanja (specijalno, interventno,...). Ugovorom o ustupanju prava na korišćenje Infosys poslovnog softvera, glavnim ugovorom odnosno ugovorom o produženom standardnom održavanju Infosys poslovnog softvera, ili ugovorom o nekoj drugoj vrsti održavanja (specijalno, interventno,...), pojedina pitanje se mogu urediti drugačije nego u Opštim uslovima. U takvom slučaju važi uređenje iz glavnog ugovora, a ne važi uređenje iz Opštih uslova. Za sve ostalo što nije obuhvaćeno glavnim ugovorom važi uređenje iz Opštih uslova. Sticaoc prava je u daljem tekstu Korisnik Infosys poslovnog softvera, kratko "Korisnik".

**USLOVI USTUPANJA PRAVA NA KORIŠĆENJE INFOSYS POSLOVNOG SOFTVERA
IZRAĐENOG PO NARUDŽBINI**

Član 7

Ukoliko je Infosys poslovni softver izrađen po narudžbini, Infosys ustupa pravo na njegovo korišćenje pod uslovima koji važe za ustupanje prava na korišćenje računarskih programa opšte namene i pod uslovima i ograničenjima utvrđenim Opštim uslovima i ugovorom.

OBIM USTUPANJA PRAVA NA KORIŠĆENJE INFOSYS POSLOVNOG SOFTVERA – obim IP-a

Član 8

Infosys ustupa pravo na korišćenje izvršne verzije Infosys poslovnog softvera trajno ili vremenski ograničeno, u zavisnosti od glavnog ugovora. Ovo pravo je neprenosivo, neisključivo i ograničeno za ugovoreni broj, vrstu i mesta pristupa što čini: programski segmenti, broj radnih stanica u računarskoj mreži, broj baza podataka (pozicija) i broj nezavisnih instalacija lokalnih računara ili računarskih mreža (centrala-dislokacije). Obim ustupljenog prava na korišćenje programa se može kraće nazvati "obim korišćenja Infosys Programa" ili "obim IP-a" ili "licenca Korisnika" (kratko "licenca"). Osnovni uslov za sticanje prava na korišćenje izvršne verzije Infosys poslovnog softvera je plaćanje softvera po ugovorenoj dinamici, u suprotnom to pravo nije stečeno. Pribavljanjem prava na korišćenje Infosys poslovnog softvera Korisnik ne stiče pravo na dobijanje izvornog koda. Trajno pravo korišćenja podrazumeva da Korisnik ima pravo na korišćenje Infosys poslovnog softvera (IP) sve dok postoji kao privredni subjekt, bez obzira na ugovaranje dalje saradnje sa Infosysom. Međutim, ako dođe do prekida saradnje iz bilo kog razloga Infosys program može Korisniku postati ograničeno funkcionalan ili nefunkcionalan za korišćenje usled raznih razloga (optimalnost vođenja knjigovodstva po poslovnim godinama u odvojenim bazama podataka, havarijska oštećenja na programu ili bazi podataka, zakonske izmene, organizacione izmene preduzeća, gubitak svrsishodnosti stare verzije programa, itd ...). Pravo korišćenja prestaje gašenjem privrednog subjekta Korisnika zbog stečaja, likvidacije ili nekog drugog razloga. Ovo pravo nije prenosivo na drugi privredni subjekt. Neisključivost prava korišćenja znači da Infosys može opisana prava ustupati drugim subjektima. Ukoliko je pravo korišćenja glavnim ugovorom definisano kao vremenski ograničeno, ono prestaje istekom ili raskidom glavnog ugovora. Pravo korišćenja se ugovara za obim Infosys poslovnog softvera koji predstavlja obim IP-a i čine ga:

- Programski segmenti (npr: finansijsko knjigovodstvo, robno-matrerijalno knj, proizvodnja, pdv evidencije, osnovna sredstva, blagajničko poslovanje, maloprodaja, kasa u maloprodaji, komercijala, obračun zarada, drugi prihodi, kadrovska, komunalni sistem, otkup, i ostali u ponudi Infosysa). Infosys program je modularne koncepcije i sastoji se iz više programskih segmenata koji mogu funkcionisati samostalno ili ne, ili u sklopu programskog paketa.
 - Definisana mesta instalacije programa, odnosno lokacije (moguće su dislocirane instalacije programa u različitim mestima poslovanja Korisnika).
 - Određen broj računara u lokalnoj (LAN) i udaljenoj (WAN) mreži, terminal server korisnici, za svaku lokaciju posebno.
 - Određen broj subjekata to jest pozicija u bazi podataka odnosno broj baza podataka za koje Korisnik Infosys programa koristi Infosys poslovni softver.
- Ustupanje prava na korišćenje programa: OS - osnovna sredstva, KAD – kadrovska i personalna evidencija, OBR - obračun zarada se vrši prema broju osnovnih sredstava, odnosno broju zaposlenih, dok KOM – komunalni sistem po vrstama usluga i broju korisnika usluga (postoje i drugi segmenti). Ustupanje prava na korišćenje svih programskih segmenata se vrši i prema kategoriji firme po klasifikaciji: mala, srednja i velika, ili po Infosysovoj proceni stepena složenosti primene programa na A,B,C stepene. Cena ustupanja prava na korišćenje Infosys poslovnog softvera, kao i mesečna

cena produženog standardnog održavanja istog, zavise od obima tog ustupljenog prava odnosno od obima IP-a i klasifikacije Korisnika (mala, srednja, velika firma, ili ABC stepen složenosti).

OGRAIČENJE PRAVA NA KORIŠĆENJE INFOSYS POSLOVNOG SOFTVERA

Član 9

Ustupljeno pravo na korišćenje Infosys poslovnog softvera Korisnik ne može prenositi, odnosno ustupati drugim subjektima. Infosys poslovni softver Korisnik može koristiti samo za obrade podataka u svom poslovanju, u poslovanju povezanih subjekata, u poslovanju klijenata ako je knjigovodstvena agencija Korisnik Infosys poslovnog softvera – u skladu sa licencnim pravima. Knjigovodstvena agencija nema pravo ustupanja licence svojim klijentima. Za druge namene ga eventualno može koristiti samo po posebnom prethodnom pismenom odobrenju Infosysa. Bez posebnog prethodnog pismenog odobrenja Infosysa, Korisnik ne može praviti izmene u Infosys poslovnom softveru, niti ga može umnožavati, niti ga davati na korišćenje drugim subjektima. Takođe, Korisnik se obavezuje da bez pismenog odobrenja Infosysa, uputstva za korišćenje programa Infosysa ne distribuira i ne koristi u druge svrhe osim za sopstvenu edukaciju za upotrebu programa.

Infosys poslovni softver se ne sme koristiti za evidenciju i praćenje nelegalnog prometa dobara i usluga niti se sme upotrebiti na bilo koji drugi način koji je suprotan zakonu.

TEHNIČKI USLOVI ZA USPEŠNO INSTALIRANJE I ISPRAVNO FUNKCIONISANJE INFOSYS POSLOVNOG SOFTVERA

Član 10

Pre instalacije Infosys poslovnog softvera Korisnik ima obavezu da:

1. da se kod Infosysa obavesti o tehničkim uslovima za uspešno instaliranje i ispravan rad Infosys poslovnog softvera.
2. obezbedi odgovarajuću računarsku opremu, druge tehničke uslove potrebne za ispravno funkcionisanje Infosys poslovnog softvera kao i pravo na korišćenje neophodnog softvera za radno okruženje (Operativni sistem i ostali sistemski softver, antivirusni program, programi za arhiviranje baze podataka i slično).
3. obezbedi da računari na kojima će biti instaliran Infosys poslovni softver na odgovarajući način budu obezbeđeni od uticaja računarskih virusa i od nestanka struje i strujnih udara.
4. obezbedi obučene kadrove za vrstu posla za koji se koristi Infosys poslovni softver.

INSTALACIJA INFOSYS POSLOVNOG SOFTVERA

Član 11

Pod instalacijom Infosys poslovnog softvera podrazumeva se instalacija izvršne verzije Infosys poslovnog softvera. Infosys može Korisniku predati odnosno dostaviti medijum (CD, Fleš memoriju i slično) za instalaciju Infosys poslovnog softvera, ili preko Infosys predstavnika instalirati Infosys poslovni softver na računarskoj opremi Korisnika. Pod instalacijom se ne podrazumeva instalacija ili isporuka izvornog koda. Pod instalacijom se ne podrazumeva ni sledeće:

- a) instalacija, isporuka ili bilo kakvo podešavanje operativnog sistema za rad Infosys poslovnog softvera, npr. podešavanje mrežnog okruženja, štampača i sl.
 - b) instalacija softvera drugih proizvođača – za slučaj da Infosys poslovni softver ima vezu sa softverima drugih proizvođača, u smislu uvoza ili izvoza podataka
 - c) unos početnih podataka,
 - d) prenos podataka iz drugog programa, za slučaj da Korisnik koristi neki drugi informacioni sistem, obuka kadrova, postavka. Usluge pod d) Infosys može da pruža ako je izvodljivo i na zahtev Korisnika, uz naknadu u visini, na način i u rokovima određenim cenovnikom usluga Infosysa, ili prema posebnom ponudi.
- Posle potpisivanja Opštih uslova vrši se instalacija probne verzije (besplatne demo verzije na period od 15 dana) Infosys poslovnog softvera (IP), koja ima za cilj proveru usaglašenosti sa računarskom opremom, operativnim sistemom, sistemskim softverom i mrežnim resursima Korisnika, proveru performansi kao i zajedničko testiranje glavne funkcionalnosti softvera po zahtevu i potrebi Korisnika. Probna verzija Infosys poslovnog softvera se primenjuje najviše 15 dana i ista se može koristiti isključivo u svrhu ispitivanja čiji je cilj donošenje odluke Korisnika o kupovini Infosys poslovnog softvera ili odustajanje od njega. Instalirana probna verzija programa ne može potpuno proveriti stabilnost rada zbog kratkog vremena primene. Posle isteka perioda korišćenja probne verzije Infosys poslovnog softvera Korisnik vrši uplatu avansa po ponudi-predračunu posle čega se vrši instalacija Infosys poslovnog softvera ako to prethodno nije učinjeno u celosti ili za trajni period, a zatim i potpisivanje glavnog ugovora. Ukoliko Korisnik odmah po isteku perioda od 15 dana probnog korišćenja ne obavesti pismeno Infosys o rezultatima i primedbama na probnu verziju programa, onda je Korisnik saglasan da je IP u svemu funkcionalan, ispravan i odgovora njegovim potrebama te se kao takav IP smatra instaliranim na računarskoj opremi Korisnika. Kada Korisnik isplati ceo iznos po glavnom ugovoru i kada je potpisao glavni ugovor, Opšte uslove, protokol o saradnji i ostale priložene dokumente, onda stiče pravo to jest licencu za korišćenje Infosys poslovnog softvera. Naziv licence se upisuje u program nazivom Korisnika i pojavljuje se na osnovnom ekranu programa kao i na nekim štampanim dokumentima (faktura) Infosys može odustati od potpisivanja glavnog ugovora ukoliko u periodu probnog korišćenja programa proceni da Korisnik neće i/ili ne može ispuniti sve odredbe iz Opštih uslova ili ukoliko nije

plaćen avans u iznosu po ponudi ili predračunu. U tom slučaju Infosys obaveštava Korisnika o tome i prestaju da važe Opšti uslovi čime saradnja nije i neće biti započeta, a eventualno uplaćen novac Infosysu po ponudi ili predračunu će biti vraćen.

Član 12

Infosys ne garantuje uspešnu instalaciju niti kasniji ispravan rad Infosys poslovnog softvera u slučaju da Korisnik ne obezbedi tehničke uslove za uspešno instaliranje i ispravno funkcionisanje Infosys poslovnog softvera. Ukoliko instalacija Infosys poslovnog softvera ne bude uspešna zbog toga što Korisnik nije obezbedio navedene uslove, eventualni troškovi te instalacije ili ponovne instalacije padaju na teret Korisnika. Infosys ne snosi odgovornost za probleme, posledice ili eventualnu štetu, koji nastanu neodgovarajućim korišćenjem instaliranog softvera od strane Korisnika.

KORIŠĆENJE INFOSYS POSLOVNOG SOFTVERA

Član 13

U toku korišćenja Infosys poslovnog softvera Korisnik je dužan da:

1. Održava tehničke uslove potrebne za ispravno funkcionisanje Infosys poslovnog softvera.
2. Obezbedi da se računarski podaci svakodnevno arhiviraju na pouzdani medijum i da vrši arhiviranje istih kao i da čuva arhive. Ukoliko nakon uspešne instalacije Infosys poslovnog softvera, Korisnik instalira softver drugog proizvođača koji prouzrokuje usporen ili nestabilan rad Infosys poslovnog softvera, ili koji direktno pristupa bazama podataka pod Infosys poslovnim softverom što je zabranjeno, ili na neki drugi način promenom sistemskih parametara na računaru dovede do sličnih problema, Infosys ne snosi odgovornost za ispravan rad Infosys poslovnog softvera i za eventualno nastale posledice, a troškovi otkrivanja problema i eventualne reinstalacije Infosys poslovnog softvera padaju na teret Korisnika. Ako Korisnik ima potrebe za proširenjem informacionog sistema, bilo u hardverskom ili u softverskom smislu i ako postoji opasnost da bi proširenjem sistema mogla da bude dovedena u pitanje funkcionalnost Infosys poslovnog softvera dužan je da o toj potrebi obavesti Infosys radi konsultacija o mogućnostima. Po prijemu tog obaveštenja ovlašćena lica Infosysa će Korisniku dati uputstva o načinu proširenja informacionog sistema na odgovarajući način. U slučaju neodgovarajućeg proširenja informacionog sistema od strane Korisnika, Infosys ne snosi odgovornost za probleme, posledice i eventualnu štetu, a troškove dijagnostikovanja i eventualnog otklanjanja problema od strane Infosysa snosi Korisnik. Ukoliko proizvođač sistemskog softvera (operativnog sistema, drajvera i ostalo) na tržištu plasira ispravke softvera (patch, update, service pack,...), Infosys nije obavezan da o ovome obavesti Korisnika Infosys poslovnog softvera, niti je odgovoran za instalaciju ovih ispravki. Obezbeđenje ispravne verzije sistemskog softvera, odnosno platformi je obaveza Korisnika.

VEZA SA SOFTVEROM DRUGIH PROIZVOĐAČA

Član 14

Neke opcije Infosys poslovnog softvera omogućuju vezu sa softverom drugih proizvođača. Softver drugih proizvođača nije pod kontrolom Infosysa i Infosys nije odgovoran za funkcionisanje ovog softvera. Sve promene koje su rezultat promena u softveru drugih proizvođača spadaju u domen odgovornosti drugih proizvođača. Za slučaj da su promene u softveru drugih proizvođača sa isporukom nove verzije softvera drugih proizvođača takvog karaktera da veza između softvera drugih proizvođača i Infosys poslovnog softvera više nije funkcionalna, Infosys ne snosi odgovornost za ovaj problem niti ima obavezu prerade Infosys poslovnog softvera. Za vezu sa Microsoft office softverom potrebno je obezbediti verzije operativnog sistema Microsoft *Windows* i Microsoft Office sa kojima Infosys poslovni softver može da radi. Infosys ne garantuje rad Infosys poslovnog softvera sa svakom instaliranom verzijom ovih softvera. Infosys se ne može smatrati odgovornim za obezbeđivanje povezivanja standardnog Infosys poslovnog softvera sa softverom drugih proizvođača. Povezivanje ovog tipa može biti predmet posebnog ugovora. Primeri nekih od softvera drugih proizvođača sa kojima se ostvaruje veza: MS Office, arhiveri i kompresori podataka, drajveri za štampače, kase, vage, mobilne uređaje (PDA, telefoni, tableti,...), i ostali sistemski drajveri, drajveri ili komunikacioni programi za fiskalne uređaje, drajveri za ostale periferne uređaje, ebanking programi (prijem izvoda, vršenje plaćanja, NBS sajt), web servisi, webshop-ovi, PDA i tablet aplikacije, koji se povezuju preko infoApi-ja (Infosys web servisi), i svi drugi sistemski i aplikativni programi sa kojima se ostvaruje veza sa Infosys poslovnim softverom. Softveri drugih proizvođača ne smeju direktno pristupati bazi podataka pod Infosys poslovnim softverom.

ISKLUČENJE ODGOVORNOSTI INFOSYSa

Član 15

Korisnik uzima na korišćenje Infosys poslovni softvera kao autorsko delo, imajući u vidu sva njegova poznata svojstva i mogućnost da sadrži skrivene nedostatke. Infosys ne odgovara za bilo kakvu štetu koja eventualno proizađe iz upotrebe, odnosno u vezi sa upotrebom Infosys poslovnog softvera, pa ni za štetu proizašlu iz eventualnih skrivenih nedostataka poslovnog softvera, niti za štetu koja eventualno nastane prilikom ili usled instalacije poslovnog softvera ili usled eventualnog prestanka funkcionisanja ili gubitka svrsishodnosti funkcionisanja poslovnog softvera.

Još neke okolnosti i situacije u kojima je odgovornost Infosysa isključena:

1. Infosys ne snosi odgovornost za rezultate rada korisnika na Infosys poslovnim softveru. Neki od primera: Infosys ne snosi odgovornost za sadržinu evidencija, izveštaja, rezultata, obrada i obračuna učinjenih korišćenjem programa iz razloga što na evidencije, izveštaje, obračune i obrade utiču podaci i parametri (koji su takođe podaci) koje Korisnik može samostalno unositi i podešavati u bazi podataka i zato što Korisnik to čini svojom voljom, pa čak i kada to čini uz traženu konsultaciju sa Infosysom ili kada to uradi Infosys na zahtev Korisnika (usmeni ili pisani). Te evidencije, izveštaji i obrade mogu biti pogrešni i/ili nepotpuni i/ili netačni u raznim situacijama, a neke od njih su: da su suprotni propisima, ili tumačenju propisa, ili potrebama Korisnika, netačni, neželjeni, Korisnik nije svestan rezultata i sadržina obrada i evidencija a ne vrši kontrolu (proveru), aktiviranje obrada pogrešnih dokumenata (za koje se ne predviđa obrada po vrsti promene), neoprezno aktiviranje serijskih obrada bez uvida i predznanja o posledicama, neurađene obrade (nivelacije, ispravke vrednosti,...), neispravan redosled postupaka kod složenih evidencija i obrada podataka, netačni izveštaji usled netačnog zadavanja ulaznih podataka, neispravno sproveden postupak kod prelaza u novu poslovnu godinu to jest u novu bazu podataka (neizvršena obrada prepisa šifarnika, neurađeni i/ili neobrađeni popisi, nepretno ili pogrešno zadatom obradom preneto početno stanje,...), korišćenje neadekvatnih evidencija, izveštaja i obrada i korišćenje istih u svom poslovanju (stanje robe za komercijalu-knjigovodstvo,...), neurađene kontrole i ravnoteže (u finansijskom, robnom, analitika-sintetika, pdv kontrole i ravnoteže,...),

2. Infosys ne snosi odgovornost za eventualno nastale gubitke bilo kojih podataka niti za ostale probleme u funkcionisanju računarske opreme, drajvera, komunikacionih programa koji služe za vezu sa uređajima i/ili programima drugih proizvođača, mreže, operativnog sistema ili bilo kog drugog uređaja i/ili programa na računarskoj opremi Korisnika. Ova odgovornost se isključuje i onda kada predstavnik Infosysa proces instalacije i održavanja Infosys poslovnog softvera izvodi koristeći opremu Korisnika.

3. Korisnik je ovim dokumentom upoznat sa činjenicom da se Infosys poslovni softver može koristiti od strane operatera na razne načine, u raznim uslovima i slučajevima koji mogu izazvati štetu: neispravan način korišćenja Infosys poslovnog softvera, nepotpuno korišćenje Infosys poslovnog softvera, korišćenje Infosys poslovnog softvera suprotno propisima, korišćenje Infosys poslovnog softvera uz pogrešno tumačenje propisa, nepodešeni parametri ili kombinacija parametara Infosys poslovnog softvera, korišćenje Infosys poslovnog softvera na neispravnoj računarskoj opremi, na neispravnom i nepodešenom operativnom sistemu (i drugim sistemskim programima, driver-ima, komunikacionim programima,...). U svim tim i sličnim slučajevima može se proizvesti šteta za koju Korisnik nema pravo na nadoknadu od strane Infosysa. Okolnosti nezavisne od volje ugovornih strana koje ni pažljiva stranka ne bi mogla izbeći niti bi mogla otkloniti posledice takvih okolnosti, smatraće se kao slučajevi koji oslobađaju od odgovornosti, ako nastupe nakon zaključenja Ugovora i sprečavaju njegovo potpuno ili delimično izvršenje. To mogu biti elementarne nepogode, mere nadležnih organa i drugo. Stranka koja se poziva na jednu od ovakvih okolnosti u prethodnom stavu dužna je odmah obavestiti drugu stranu o njenom nastanku. U slučaju više sile i njenog trajanja ista se mora dokumentovati drugoj kako bi bila prihvaćena.

Član 16

Ukoliko se zakonskim propisima ograniči ili uslovi delatnost softverskih firmi u celini ili u pojedinim oblastima ili segmentima, Infosys ne može garantovati ispunjenje tih uslova niti može dalje snositi odgovornost za funkcionisanje informacionih sistema u domenu tog ograničenja i/ili uslovljavanja. Primeri za to mogu biti: propisivanje sertifikacije, propisivanje licenci za program, kadrovska, tehnička i/ili bilo koja druga ograničenja i/ili uslovljavanja i/ili propisivanje podobnosti i profila softverskih firmi.

VRSTE ODRŽAVANJA INFOSYS POSLOVNOG SOFTVERA

Član 17

Infosys može pružati usluge podrške samo ako postoji važeći ugovor sa Korisnikom. Infosys Korisniku obezbeđuje, odnosno može da obezbedi održavanje Infosys poslovnog softvera. Pod održavanjem Infosys poslovnog softvera podrazumeva se ustupanje prava na korišćenje određenih prerada Infosys poslovnog softvera i pružanje određenih usluga podrške koja može biti potrebna za korišćenje Infosys poslovnog softvera i njihovih određenih prerada. Održavanje Infosys poslovnog softvera može biti standardno i specijalno, a standardno održavanje može biti primarno i produženo. Infosys može, u posebnim okolnostima i po svojoj proceni adekvatnosti, ugovoriti takozvano interventno i specijalno održavanje. U tekstu ovog dokumenta kao i u svim ostalim dokumentima koji regulišu saradnju (glavni ugovor, protokol o saradnji, ponude, itd...) kada se navodi termin "održavanje" uvek se misli na standardno održavanje. U suprotnom, kada je održavanje specijalno, onda se posebno naglašava kao specijalno ili dodatno ili posebno ili vanredno. Naknada za primarno održavanje Infosys poslovnog softvera je uračunata u autorsku naknadu za korišćenje ugovorenog Infosys poslovnog softvera.

PRIMARNO STANDARDNO ODRŽAVANJE UGOVORENOG INFOSYS POSLOVNOG SOFTVERA OBAVEZE INFOSYSa

Član 18

Sticaocu prava na korišćenje određenog Infosys poslovnog softvera, u daljem tekstu ugovoreni Infosys poslovni softver, ustupa i prava na korišćenje prerada ugovorenog

Infosys poslovnog softvera koje Infosys u vremenu od 12 meseci od dana zaključenja ugovora o ustupanju prava na korišćenje Infosys poslovnog softvera po potrebi proizvede radi usklađivanja obrada podataka podržanih tim poslovnim softverom sa promenama propisa i radi otklanjanja eventualnih skrivenih nedostataka poslovnog softvera, u daljem tekstu ugovorene prerade. Ovo pravo je trajno ili vremenski ograničeno, u zavisnosti of glavnog ugovora, neprenosivo, neisključivo i ograničeno i važi za ugovoreni broj, vrstu i mesta pristupa, pod istim uslovima i ograničenjima i sa istim isključenjima odgovornosti kao za ugovoreni Infosys poslovni softver, opisanim u članu 8. Infosys se obavezuje da preradu ugovorenog Infosys poslovnog softvera izradi u što kraćem roku od promene propisa, odnosno od eventualnog zapažanja skrivenih nedostataka. Instalacija prerađenog poslovnog softvera se kod Korisnika vrši na njegov zahtev ili na inicijativu Infosysa. Svaka usluga Infosysa za potrebe Korisnika koja se predviđa Opštim uslovima ili je drugim ugovorom predviđena i u domenu je usluga koje vrši Infosys, a u vezi je standardne podrške u procesu održavanja Infosys programa, i vrši se na zahtev Korisnika, naziva se -intervencija-. Infosys za potrebe Korisnika vrši kako intervencije tako i ostale usluge: razvoj nove verzije programa koja se Korisniku instalira kod novogodišnje programske instalacije (obično traje cele kalendarske godine), praćenje propisa i programske dorade u tom smislu na zahtev Korisnika (mogu potrajati i više meseci), Infosys podrške na sajtu, obaveštenja, vesti, uputstva, dežurstva, i slično... Radno vreme Infosysa je od ponedeljka do petka u vremenu od 08.00 do 16-00. Infosys ne radi za vreme državnih praznika u Srbiji. Obaveze Infosysa se obavljaju na zahtev Korisnika ukoliko nije drugačije naglašeno, a te obaveze su:

- Da vrši obuku obezbeđenih stručnih kadrova Korisnika u trajanju koliko je to navedeno u ponudi i/ili u glavnom delu ugovora i po dogovoru o dinamici obuke koja odgovara obema stranama i uz saradnju Korisnika. Obuka sa vrši najviše 2 puta sedmično po 2-3 sata u prostorijama Korisnika ili Infosysa ili preko interneta. Odlaganje dogovorenih termina za obuku potrebno je najaviti drugoj strani bar dva dana unapred. Infosys nema obavezu ponavljanja obuke usled promene kadrova Korisnika ili novih kadrova Korisnika ili usled zaboravljanja korišćenja programa, već se obuka može izvršiti uz posebnu nadoknadu po cenovniku usluga Infosysa koji je objavljen na sajtu Infosysa.
- Razvoj nove verzije Infosys programa - Obaveza razvoja nove verzije Infosys programa se ne vrši na zahtev Korisnika već inicijativom Infosysa. Infosys stalno razvija svoj softver i može održavati samo svoje poslednje to jest najnovije verzije programa a Korisnik mora prihvatati iste.
- Novogodišnja instalacija Korisniku - podrazumeva instalaciju nove baze podataka i nove verzije Infosys programa za tekuću i novu poslovnu godinu. Infosys prema svom planu Korisniku usmeno najavljuje ovu uslugu, a Korisnik treba bez odlaganja da stvori potrebne i neometane uslove za obavljanje iste. Novogodišnja instalacija se obavlja najčešće u decembru.
- Programske izmene prouzrokovane zakonskim izmenama u računovodstvu (zakoni, propisi, uredbe, zvanična tumačenja, mišljenja nadležnih institucija,...) u okviru postojeće funkcionalnosti ugovorenog obima Infosys poslovnog softvera. Programske izmene Infosys vrši na zahtev Korisnika koji dostavi u pisanom formi jasne sadržine, ali samo ukoliko je propis nedvosmislen i ako su sva tumačenja potpuno jasna, sa adekvatnim i dovoljnim rokom za izradu i testiranje programskih izmena. Korisnik mora sagledati da li zakonske izmene povlače i organizacione izmene u njegovom poslovanju i u programu, pa se Korisnik mora na vreme i adekvatno prilagoditi novoj organizaciji kako bi se programske izmene mogle upotrebiti i koristiti za njegove potrebe. Te programske izmene Infosys može obaviti na standardne predviđene načine (čl. 20). Infosys samostalno bira način za instalaciju programskih izmena.
- Potreba Korisnika za programskim novinama i dopunama (ne i izmenama), usled potreba za novim funkcionalnostima (zbog zahteva Korisnika, izmena Zakona i propisa, novih Zakona i propisa), a koje ranije nisu bile obuhvaćene Infosys poslovnim softverom, nije obaveza Infosysa već se posebno ugovara i vrši uz određenu naknadu.
- Potreba Korisnika za programskim ili parametarskim izmenama usled promena svoje interne organizacije, donošenja ili izmena internih pravilnika, odluka i slično, nije obaveza Infosysa već se posebno ugovara i vrši uz određenu naknadu.
- Havarijske intervencije - oporavak oštećenja u bazi podataka kada je to moguće.
- vraćanje podataka iz arhive (restore podataka) ako je konstatovana teška havarija, na zahtev Korisnika. Korisnik ne sme zloupotrebljavati ovu uslugu Infosysa u bilo koje druge svrhe, niti se ova usluga može zahtevati često (najviše 1-2 puta godišnje). Korisnik mora otklanjati razloge koji dovode do havarijskih oštećenja u bazi podataka i na programu.
- Pružanje usluga standardne podrške o korišćenju programa (čl. 20). Duže konsultacije (preko 15 minuta) koje se odnose na teme koje se sprovedu u fazi obuke ili ponavljanje konsultacija na iste teme, ili promena parametarskih postavki, mogu se smatrati uslugom obuke. Ovakve usluge obuke se mogu dodatno ugovarati ako Infosys pokrene inicijativu.
- Da vrši novogodišnje preinstalacije i instalacije novih verzija programa. Korisnik ne treba da knjiži i obrađuje dokumentaciju iz Nove poslovne godine pre novogodišnje instalacije Infosys programa. Korisnik mora voditi računa i o prepisu šifarnika u bazu podataka za novu poslovnu godinu kao i o naknadnom pravremenom usklađivanju istih sve dok god vrši unos podataka i u bazu podataka za prethodnu godinu naporedno sa novom.

Član 21

- Da saraduje sa serviserima i sistem administratorima računarske opreme Korisnika uz napomenu da: Infosys ne pruža usluge servisiranja i sistem administriranja računarske opreme Korisnika, na primer: hardver, sistemski softver, operativni sistemi, računarske mreže, antivirusnih programa, drivera, internet, komunikacije, i svega ostalog u vezi tehnike što je inače u nadležnosti serviseri i sistem administratora.
- Da upozori Korisnika o neadekvatnoj opremi za Infosys poslovni softver, pošto ga Korisnik prethodno konsultuje stim u vezi.

Za Korisnike koji se nalaze u inostranstvu (Crna Gora, Bosna i Hercegovina,...) Infosys vrši intervencije na računarskoj opremi Korisnika, to jest na terenu kada je to neophodno, ali u skladu sa sopstvenim planom o redovnim dolascima u te države.

Infosys nema obavezu pružanja usluga Korisniku izvan ovde definisanih. Navodimo kao primer neke od potencijalnih usluga za koje Infosys nema obavezu:

- tumačenje računovodstvenih, organizacionih i ostalih propisa, ...
- programske instalacije i promene organizacije upotrebe Infosys poslovnog softvera uzrokovane: reorganizacijom poslovnih procesa Korisnika, reorganizacijom računarske opreme i operativnih sistema, oštećenjima na programu usled nestručnog rukovanja, dejstva računarskih virusa, kvarova na računarskoj i mrežnoj opremi i slično, krađama računara, ili drugih razloga ...- sve usluge koji se ne odnose na upotrebu Infosys poslovnog softvera
- programske izmene, dopune, dorade i prerade, obrade podataka, ... na zahtev korisnika, a koje ne spadaju u usluge opisane u tački 4 ovog člana (zakon. izmene).
- izmene parametarskih postavki programa koje su prethodno postavljene kao i promene u načinu upotrebe Infosys poslovnog softvera
- savetodavne usluge, "nohow" usluge, davanje predloga i preporuka u vezi poslovanja, konsultacije u vezi organizacije rada, toga dokumenta, ...
- unos, ažuriranje i obrada podataka, uvoz podataka iz drugih izvora
- razmena podataka sa drugim softverima i/ili servisima
- operatorske usluge Korisniku: unos i obrada podataka, izrada izveštaja, obračuni
- obrada podataka koja nije moguća kroz opcije Infosys poslovnog softvera
- izmene u Infosys poslovnom softveru usled uvođenja nekog standarda Korisnika
- izmene ekranskih formi kao i formi štampi (dokumenta, izveštaji, ...)
- pružanje podrške neobučeni ili nedovoljno obučeni operaterima Korisnika
- pružanje podrške operaterima Korisnika koji nedovoljno poznaju potrebnu struku kao i organizaciju poslovnih procesa firme za koju koriste Infosys softver
- provera integriteta, administriranje i bekap (arhiviranje) baze podataka
- ponavljanje obuke (smena kadrova, novi kadrovi, zaboravljanje, neobučenost)

Infosys može pružiti neke od navedenih usluga, ali uz posebnu finansijsku nadoknadu po aktuelnom cenovniku koji je objavljen na sajtu www.infosys.rs, ukoliko ima ugovorenu saradnju ili na osnovu posebne ponude.

Član 19

Infosys se obavezuje da o izradi ugovorenih prerada obaveštava Korisnike na njihov zahtev, ili preko svog internet sajta www.infosys.rs, ili preko SO (Sistem Obaveštenja u okviru Infosys softvera koji se prikazuje na glavnom ekranu), ili dopisom, ili usmeno. O parametrima za pristup internet sajtu za podršku Infosys će obavestiti Korisnika na njegov zahtev. Na poseban zahtev Korisnika Infosys će mu ugovorene prerade dostavljati e-mailom ili poštom.

Član 20

Pod standardnom podrškom podrazumevaju se kraće usluge konsultacija i intervencija (do 15 minuta pojedinačno) u vezi sa korišćenjem ugovorenog Infosys poslovnog softvera i njegovih ugovorenih prerada, za prevazilaženje manjih problema u radu.

Infosys pruža usluge podrške na sledeće načine:

1. Komunikacijska podrška: telefon, fax, online chat, e-mejl (elektronska pošta), preko sajta, dopis, obaveštenja, uputstva,
2. Podrška preko interneta: preko sajta Infosysa za podršku, automatskim update-om, ili putem preuzimanja komandi nad računarom korisnika putem interneta, VNC, TeamViewer, Remote Desktop,.... i
3. Rešenju problema na podacima korisnika, a u slučaju neophodnosti i u poslovnim prostorijama korisnika.
4. U poslovnim prostorijama Infosysa (donošenje opreme, podataka,...)

Infosys bira adekvatan način pružanja podrške.

Infosys se obavezuje da Korisniku pruža usluge standardne podrške, kako u garantnom roku (12 meseci od dana zaključenja ugovora o ustupanju prava na korišćenje Infosys poslovnog softvera), tako i u periodu produženog standardnog održavanja ukoliko se ugovori.

Servisni rok - Najmanji rok u kome Infosys obezbeđuje mogućnost pružanja usluga održavanja je 3 godine od potpisivanja glavnog ugovora.

Na pitanje korisnika u vezi sa korišćenjem Infosys poslovnog softvera postavljena preko Internet sajta, Infosys će odgovoriti radnim danom.

- Da postupa u skladu sa overenim dokumentima: Izjava o prihvatanju ponude, Opšti uslovi, Protokol o saradnji, Glavni ugovor i Ugovor o održavanju, kao i svih pratećih dokumenata koje je isti potpisao (npr. Veza sa fiskalnim uređajima, export-import razmena podataka, itd ...).
 - Da pročita sva dostupna uputstva za korišćenje Infosys programa, štampana i u elektronskoj formi, (napomena: uputstva mogu biti delimično zastarela usled dinamičnog razvoja Infosys poslovnog softvera), kao i tekstove o programskim novinama koji se objavljuju na sajtu Infosysa.
 - da će saradivati sa predstavnicima Infosysa i obezbediti im potrebne uslove u pružanju podrške koja se obavlja najpre komunikacijski, a potom ako je potrebno na ostale predviđene načine za pružanje usluga podrške.
 - Da obezbedi stručne kadrove za svoje poslovne procese i da se ti kadrovi u fazi obuke obučavaju za korišćenje Infosys poslovnog softvera. Ponavljanje obuke usled promene kadrova ili novih kadrova ili iz drugih razloga se posebno ugovara i naplaćuje po cenovniku Infosysa objavljenom na sajtu Infosysa.
 - Da će stručno, tačno, precizno, konkretno, detaljno, sagledavajući uzročno-posledične veze, da prijavi predstavniku Infosysa prirodu problema ili potrebe za konsultacijom i intervencijom, kako bi Infosys mogao da pruži podršku. Infosys može da zahteva i pisani opis problema sa priloženim primerom iz realnih podataka.
 - Da u pisanom obliku jasne sadržine prijavi Infosysu svoju potrebu za programskom izmenom koja nastane usled zakonske izmene u oblasti programskih segmenata ugovorenog obima IP-a.
 - Da, na usmeni zahtev predstavnika Infosysa, prekine rad na svim računarima u mreži, i to u potrebnom vremenu, kako bi Infosys predstavnik imao potrebne uslove za pružanje podrške.
 - Da obezbedi da, kako neobučene tako i neovlašćene osobe, nemaju pristup informacionom sistemu čiji je deo i Infosys poslovni softver.
 - Da obezbedi da neovlašćeni programi drugih proizvođača nemaju pristup Infosys poslovnom softveru i bazi podataka pod njim.
 - Da obezbedi i ograniči mogućnost pristupa Infosys poslovnom softveru (program i podaci) mimo standardnih programskih opcija, preko podešavanja pristupa fajl sistema (podešavanja u operativnom sistemu) ili na drugi način.
 - Da samostalno arhivira i čuva podatke (na CD, fleš memoriju, disk,...).
 - Da se konsultuje sa Infosysom prilikom nabavke/menjanja računarske opreme, operativnih sistema, mrežnih sistema, sistemskog softvera, ...
 - Da prijavi Infosysu promenu obima IP-a, kao i promenu u klasifikaciji firme (mala, srednja, velika).
 - Da obavesti Infosys prilikom intervencije serviseri na računarskoj opremi.
 - Da poseduje komunikacioni program i pristup internetu kako bi Infosys mogao daljninski da pristupi računarskoj opremi Korisnika u cilju održavanja Infosys poslovnog softvera; Infosys ne može pristupiti računarskoj opremi Korisnika bez znanja i dozvole Korisnika; Korisnik će dozvoliti pristup njegovoj računarskoj opremi na zahtev Infosysa.
 - Da prihvata nove verzije koje Infosys isporučuje. Infosys može održavati samo poslovni softver svoje najnovije (poslednje) verzije.
 - Da uskladuje svoju računarsku opremu sa novim verzijama programa, kada je to potrebno, uz konsultaciju sa Infosysom. Nove verzije mogu usporiti rad.
 - Kod novogodišnje instalacije Infosys poslovnog softvera za novu poslovnu godinu Korisnik mora voditi računa o prepisu šifarnika iz prethodne godine u novu jer Korisnik u to vreme često radi u obe poslovne godine i može doći do situacije da pod istom šifrom ima različite činioce (nazive) u različitim bazama (poslovnim godinama) što je potom nemoguće ispraviti.
 - Korisnik mora voditi računa o prepisu početnih stanja.
 - Da plati naknadu za pravo na korišćenje Infosys poslovnog softvera kao i da plaća naknadu za produženo održavanje Infosys poslovnog softvera redovno mesečno po ugovoru odnosno po utvrđenoj dinamici plaćanja. Korisnik nema pravo na povraćaj uplaćenog novca.
 - Mesečnu cenu održavanja Korisnik je dužan da plaća i kada nije bilo zahteva prema Infosysu za usluge konsultantske podrške, jer Infosys pruža usluge održavanja i u sledećim oblicima: Tehnička podrška i automatske update podrške preko Infosys sajta, razvoj nove verzije programa koja se Korisniku instalira prilikom novogodišnje programske instalacije (razvoj obično traje cele kalendarske godine), praćenje propisa i programske izmene i dorade u tom smislu, na zahtev Korisnika (izrada mogu trajati i više meseci), elektronska obaveštenja, vesti, uputstva, dežurstva,...
 - Da samostalno nabavi sve software-ske licence koje su neophodne za funkcionisanje Infosys poslovnog softvera.
 - Korisnik će koristiti usluge tehničke podrške koje su dostupne na sajtu Infosysa i te usluge čine deo usluga održavanja koje pruža Infosys.
 - Korisnik će koristiti usluge podrške (konsultacije, intervencije) koje Infosys pruža na navedene načine (čl 20).
- Korisnik je saglasan da Infosys može direktno pristupiti računarima, programima i podacima Korisnika.
- Korisnik će po svom izboru odrediti najviše dve stručne i kompetentne osobe koje kontaktiraju sa predstavnicima Infosysa u vezi uvođenja, obuke i održavanja. Te

osobe moraju biti obučene i upoznate sa svim funkcijama Infosys poslovnog softvera koji je instaliran i koji se koristi za potrebe Korisnika, testirati ga i proveravati. Takođe te osobe moraju imati osnovno-minimalno računarsko obrazovanje (da poznaju file system (folderi, fajlovi, kopiranje), osnove operativnog sistema, štampači, mail komunikacija i ostalo što pružaju računarski kursevi najnižeg nivoa). Te osobe ćemo zvati: IT kontakt osobe, ili kratko IT-kontakti. IT-kontakti prijavljuju Infosysu potrebu za konsultacijom/intervencijom i to na kvalitetan način opisujući eventualni problem i njegovu manifestaciju što detaljnije. Uloga i obaveze IT kontakt osoba je detaljnije opisana u dokumentu "Protokol o saradnji" koji dodatno definiše oblike saradnje Infosysa i Korisnika, i posebno se overava.

- Korisnik će prihvatiti ovlašćene predstavnike Infosysa na poslovima instalacije, obuke i održavanja Infosys poslovnog softvera, bez prava da bira osobu Infosys predstavnika ili da traži nečije izuzeće sa pomenutih poslova.
- Korisnik ne može preneti pravo na korišćenje programa drugom licu, ili drugom privrednom subjektu.

Ukoliko predstavnik Infosysa, prilikom intervencije na podacima Korisnika ili u poslovnom prostorijama Korisnika, utvrdi da je do problema u korišćenju ugovorenog Infosys poslovnog softvera došlo usled neodgovarajućeg korišćenja softvera, tehničkih razloga (nepouzdanog rada opreme, lošeg napajanja, loše mrežne infrastrukture, interneta, ...), odnosno iz bilo kog razloga osim eventualnih skrivenih nedostataka u ugovorenom Infosys poslovnom softveru, Korisnik će platiti ovu uslugu i troškove prevoza po cenovniku Infosysa. Cenovnik usluga Infosysa je dostupan na sajtu Infosysa.

Izvršenje svih dospelih finansijskih obaveza Korisnika je uslov za ostvarivanje prava na korišćenje ugovorenog Infosys poslovnog softvera.

PRODUŽENO STANDARDNO ODRŽAVANJE UGOVORENOG INFOSYS POSLOVNOG SOFTVERA

Član 22

Po isteku 12 meseci od dana zaključenja ugovora Infosys će nastaviti standardno održavanje ugovorenog Infosys poslovnog softvera, ukoliko Korisnik odluči da sa Infosysom zaključi ugovor o produženom standardnom održavanju ugovorenog Infosys poslovnog softvera i ukoliko postoji obostrani interes. Ukoliko Korisnik ne zaključi ugovor o produženom standardnom održavanju sa Infosysom ili ga zaključi a kasnije se taj ugovor raskine, tada je ugovor kao i saradnja u celini raskinuta.

Ukoliko se ugovori nastavak saradnje i produženo standardno održavanje onda sve međusobne obaveze koje su navedene u primarnom standardnom održavanju (izuzev usluge obuke), kao i ostale odredbe istog, važe i u produženom standardnom održavanju ugovorenog Infosys poslovnog softvera, s tim što to produženo održavanje plaća Korisnik po ceni definisanoj u ugovoru o produženom standardnom održavanju ugovorenog Infosys poslovnog softvera. Mesečna naknada za produženo standardno održavanje ugovorenog Infosys poslovnog softvera za male, srednje, velike firme, ili po ABC stepenu složenosti, se izračunava na sledeći način:

- visina autorske naknade za korišćenje ugovorenog Infosys poslovnog softvera u vreme zaključenja ugovora o produženom standardnom održavanju se izračunava onako kako je to navedeno u Infosys cenovniku koje je objavljen na Infosys sajtu. Rezultat se uzima kao procenat od prosečne bruto zarade ukupno u Srbiji i predstavlja mesečnu cenu produženog standardnog održavanja Infosys poslovnog softvera, ako ista već ranije nije određena ponudom ili ugovorom. Ukoliko se vremenom menja obim Infosys poslovnog softvera (dokupljanje novih programskih segmenata ili ukidanje istih, promena broja radnih stanica, promena pozicija u bazi podataka, promena na dislokacijama) vrši se usklađivanje mesečne cene održavanja sa promenjenim obimom Infosys poslovnog softvera, na zahtev Korisnika ili na zahtev Infosysa tako što se iznova izračunava mesečna cena održavanja na opisan način. Korisnik prijavljuje Infosysu informaciju o promeni obima Infosys poslovnog softvera kada on to učini samostalno bez Infosysa. Ukoliko Korisnik ne prihvati usklađivanje mesečne cene održavanja Infosys može raskinuti ugovor.

SPECIJALNO ODRŽAVANJE UGOVORENOG INFOSYS POSLOVNOG SOFTVERA

Član 23

Ukoliko Korisnik ima potrebu za održavanjem ugovorenog Infosys poslovnog softvera sa kraćim vremenom odziva, ili sa dužim tematskim konsultacijama, ili sa drugim posebnim zahtevima, o tome se može zaključiti poseban ugovor.

IZRADA POSLOVNOG SOFTVERA PO NARUŽBINI

Član 24

Infosys poslovni softver sa svojim preradama i doradama je namenjen za opšte namene i Infosys ne radi softver po narudžbini odnosno po zahtevu Korisnika. Izuzetno, Infosys u nekim slučajevima to može raditi o čemu samostalno odlučuje. Izrada prerada ugovorenog Infosys poslovnog softvera na zahtev Korisnika, osim prerada izrađenih po osnovu održavanja Infosys poslovnog softvera, kao i izrada poslovnog softvera za specifične potrebe Korisnika, mogu biti predmet posebnog ugovora. Ukoliko se u pismenoj formi ne ugovori drugačije, poslovni softver iz prethodnog stava Infosys ustupa na korišćenje pod zakonskim uslovima koji važe za ustupanje računarskih programa opšte namene i pod uslovima i ograničenjima

utvrđenim Opštim uslovima i ugovorom. Ukoliko izričito nije ugovoreno drugačije, Infosys ima pravo da u neophodnoj meri koriguje ugovoreni rok za izradu softvera po narudžbini ili po specifičnim potrebama Korisnika, ako dođe do izmene propisa koja zahteva hitnu preradu Infosys poslovnog softvera iz standardne ponude. Infosys ne garantuje da može kvalitetno i pravovremeno vršiti održavanje Infosys poslovnog softvera koji je izrađen specifično po narudžbini Korisnika, kao niti da ga uopšte može održavati (najčešći primer za to je neusklađenost specifičnog softvera po narudžbi Korisnika sa novim verzijama Infosys poslovnog softvera i/ili sa naknadnim programskim doradama usled zakonskih izmena).

PRUŽANJE DRUGIH USLUGA POTREBNIH ZA KORIŠĆENJE INFOSYS POSLOVNOG SOFTVERA

Član 25

Na zahtev Korisnika Infosys može Korisniku pružiti usluge obuke kadrova, instalacije softvera, postavke softvera i druge konsultantske i tehničke usluge potrebne za korišćenje Infosys poslovnog softvera, na način i u roku po dogovoru. Postizanjem dogovora iz prethodnog stava Korisnik potvrđuje da je upoznat sa cenovnikom usluga Infosysa. Za usluge iz prethodnog stava ovog člana Korisnik će platiti naknadu u visini, na način i u rokovima određenim cenovnikom usluga Infosysa važećim u vreme postizanja dogovora. Ukoliko usluga nije predviđena cenovnikom o vršenju usluge zaključuje se pisani ugovor ili će se izdati predračun-ponuda gde se definiše iznos i način plaćanja usluge (avansno ili po izvršenoj usluzi). O izvršenoj usluzi može se sačiniti zapisnik. Izuzetno, ukoliko se ispostavi da je potreba za pružanjem usluge nastala greškom Infosysa (skrivena mana ili nedostatak), Infosys je neće naplatiti.

Ukoliko Infosys izvrši obuku operatera Korisnika, pa nakon izvesnog vremena dođe do promene kadrova ili novih kadrova koji koriste Infosys poslovni softver, ili zaboravljanja korišćenja od strane operatera Korisnika, ili stanja neobučenosti istih, tada Infosys na zahtev Korisnika može ponovo izvršiti obuku uz posebnu naknadu. Infosys nema obavezu da u okviru troškova već izvršene prve obuke ponovo vrši obuku novih kadrova.

OPIS POTREBNE KONFIGURACIJE RAČUNARSKOG HARDVERA I SISTEMSKOG SOFTVERA

Član 26

Za rad Infosys poslovnog softvera, što se tiče hardvera, mreže, i sistemskog softvera, potrebno je obezbediti sledeće: -Infosys poslovni softver radi na *Windows* platformi. Izuzetak su aplikacije X-APP koje rade na android OS, -Server treba da bude iz porodice *Windows* server operativnih sistema (Server 2012, 2016, 2019), -Server se ne koristi kao radna stanica, -Na serveru se instalira Infosys poslovni softver i baza podataka, - Stabilna internet konekcija adekvatne brzine (min. 5/1 Mb/s), -Postojanje e-mail adrese, -Računar PC na kome može normalno i neusporeno da radi aktuelna verzija određenog *Windows* operativnog sistema, -Prostor na hard disku u zavisnosti od potreba Korisnika (minimum 50GB slobodnog prostora), -VGA monitor i VGA video karta (grafički adapter) sa minimalnom rezolucijom 1024X768, -Infosys program nije Unicode, tako da može raditi samo sa znakovima iz jedne kodne strane. Kodna strana za koju je program predviđen je Win1250 (Srpska latinica). Za neke programske opcije je potrebna veća rezolucija (pr.segment REC, KOMERC, MATRIX,...), -Optički uređaj, miš, tastatura, laserski štampači, -Uređaj za neprekidno napajanje električnom energijom izvesno vreme nakon nestanka iste u mreži (UPS uređaj), po svakom računaru napajanje, a u slučaju terminal servera dovoljan je UPS samo na serveru, - Promenljiva USERPROFILE u *Windows* ne sme sadržati ćirilicne karaktere, -Ukoliko je operativni sistem podesen administrativnim regulisanjem u smislu ograničavanja prava pristupa podacima i drugim resursima, predstavniku Infosysa treba omogućiti dovoljna prava za potreban i neometan rad, -Naša preporuka je da se koriste savremeni računari renomiranih proizvođača koji su stari najviše 5 godina, jer pored boljih performansi imaju i znatno veću pouzdanost u radu, -Za manji broj korisnika (<5) može se umesto serverskog operativnog sistema koristiti i operativni sistem namenjen za radne stanice, a glavni tj. centralni računar na kome je program i podaci ćemo tretirati kao server, - Udaljene radne stanice se povezuju sa serverom isključivo preko RDS-a.

Lokalne radne stanice se povezuju sa serverom na dva načina: a) putem fajl servera (mapiranje diska na serveru): -između radnih stanica i servera mora postojati gigabitna mreža brzog odziva (latency), manje od 1ms, -radne stanice moraju raditi na *Windows* operativnom sistemu *Windows* 8 (ili novijem) koji podržavaju izvršavanje 32 i 64-bitnih programa, ili samo 32-bitnih programa, -Povezivanje računara u mrežu ne sme biti bežično već samo putem kabla, osim kada je u pitanju pristup putem RDS softvera, -Potrebno je podesiti računar tako da se nikada ne isključuje zbog neaktivnosti korisnika, kao i zabraniti operativnom sistemu usvajanje mrežne kartice, b) putem RDS softvera (Remote Desktop Service, Tsplus): -Za dobar rad preko RDS-a treba obezbediti odgovarajući upload na serveru, npr: 0,5Mb/s po korisniku (po jednoj RDS sesiji), -Rezervisanih 500MB RAM memorije po korisniku plus za ostale potrebe servera, npr: 16GB (do 20 radnih stanica), -Licence za RDS se posebno plaćaju trećim licima. (Licence za RCLN se plaćaju Infosysu), -Server mora biti dostupan na javnoj fisknoj IP adresi, -Konekcija između klijenta i servera mora biti dovoljno brza (da bude „responsive“), -Štampači, zbog iskustva krajnjeg korisnika, treba da budu dostupni serveru kao lokalni štampači (neredirektovani).

Infosys preporučuje varijantu pod b), odnosno RDS iz sledećih razloga: -znatno brži rad, -mogućnost rada sa udaljene lokacije, -znatno pouzdaniji rad sa aspekta sigurnosti baze podataka, -nestanci struje ili reset radnih stanica (terminala) ne prekidaju program/proces jer se isti izvršava samo na serveru, -znatno sigurniji rad po pitanju mogućnosti napada od strane virusa.

Ukoliko je informacioni sistem većeg obima, a to znači: više programskih segmenata, više baza podataka-pozicija, veće količine podataka, radnih stanica više od 5, integracija sa drugim programima, udaljeni rad (RDS), rad sa PDA uređajima, infoApi, integracija sa drugim softverima,... tada je potrebno da se konsultujete sa Infosysom o adekvatnoj informatičkoj infrastrukturi (server, mreža, radna stanica, internet protok,...). Za korišćenje izvesnih posebnih programskih opcija može se predvideti i postojanje dodatnih hardverskih i softverskih uslova, koje će biti navedeni prilikom opisa programskog segmenta ili opcije, kao što su: Matrix, PDA, X-Stock, X-Por, razmena podataka (Api, Edi,...), razni uslužni programi drugih proizvođača,... Korisnik je u obavezi da na serveru obezbeđuje dovoljno resursa sa rastućim opterećenjem baze podataka i sa brojem konekcija.

Infosys se ne bavi administriranjem sistema kao na primer: operativnih sistema, mreža, RDS-a, antivirus programa, štampača, drajvera, rutera, fiskalnih uređaja, internet pristupa, i ostalih tehničkih stvari, već to spada u domen odgovornosti vašeg sistem administratora.

DEKLARACIJA O KVALITETU INFOSYS POSLOVNOG SOFTVERA

Član 27

Infosys program, kao softverski proizvod će biti funkcionalan za Korisnika ukoliko su ispunjeni hardverski, softverski, organizacioni i drugi navedeni uslovi, kao i uslovi navedeni u konkretnom ugovoru o kupovini prava na korišćenje softverskog proizvoda i protokolu o saradnji i održavanju softverskog proizvoda. Funkcionalnost Infosys programa je definisana spiskom i karakteristikama programskih opcija koje program izvršava, a za koje Korisnik ima pravo korišćenja. Navedeni proizvod je izrađen i testiran po standardima preduzeća Infosys koji su bazirani na svetskim iskustvima u razvoju softvera. Ovo, između ostalog, znači da se neće distribuirati program ako je poznat problem u funkcionisanju programa, dok se isti ne otkloni. Izuzetno, ukoliko iz razloga hitnosti bude distribuirana verzija programa ili izmena u programu koja nije kompletno testirana (zahtev Korisnika ili zakonska izmena sa neadekvatnim, kratkim rokom za izradu) o tome će Infosys obavestiti Korisnika sa dostavljanjem izmene, ali će se eventualni nedostaci otkloniti nakon kompletne procedure razvoja i testiranja. U nekim slučajevima posebnih softverskih rešenja po zahtevu Korisnika i drugo, može biti neophodno da testiranje obavi Korisnik nad svojim podacima, dakle u realnim uslovima.

Ukoliko se prilikom izvršavanja programa u garantnom roku (i u roku definisanom ugovorom o održavanju) javi greška ili odstupanje od deklarisanog kvaliteta, a Korisnik je ispunio sve predušlove, Infosys će, na zahtev Korisnika, besplatno otkloniti nedostatke. Pri tome Infosys bira adekvatan način, a u skladu sa konkretnim ugovorom (telefon, internet, elektronska pošta, postavljanje izmene na internet sajt (Infosys podrška), slanje fleš-a ili CD-a, detalj uputstva, dolazak ovlašćenog lica, u prostorijama Infosysa,...).

Pod greškama u radu programa se ne smatraju greške koje su nastale ako Korisnik nije ispunio opšte, hardverske, softverske, kadrovske, organizacione i druge predušlove. Takođe, programskim greškama se ne smatraju ni greške, koje nastaju zbog nepoštovanja uputstvom postavljene procedure u radu (na primer - neizvršeno indeksiranje, razne kontrole i kontrole ravnoteža posle nestanka napajanja električnom energijom, postavljanje parametara baze podataka na nedozvoljene vrednosti ili nedozvoljenu kombinaciju vrednosti itd ...). Ukoliko se dese ovakve greške, proizvođač će pružiti asistenciju Korisniku u garantnom roku, a takođe i u vangarantnom roku ako je ugovoreno produženo održavanje Infosys poslovnog softvera (programa).

Svaka druga odgovornost Infosysa prema eventualnoj šteti kod Korisnika će se tretirati u skladu sa svetskim standardima u oblasti korišćenja softvera, tj. isključena je ako Infosys nije znao za postojanje greške kod instalacije programa, prerada i dorada, i ako mu Korisnik to nije pravovremeno i adekvatno predočio uz potrebnu i dovoljnu argumentaciju.

Baza podataka je vlasništvo Korisnika. Baza podataka sadrži podatke i parametre. Parametri su podaci koji utiču na rad programa, obrada, obračuna, inicijalne i ostale postavke, itd... Korisnik je odgovoran za sadržinu baze podataka kao i za parametarske postavke.

Infosys ne snosi odgovornost za potpuni ili delimični gubitak ili oštećenje podataka iz bilo kog razloga. Obaveza Infosysa je, da u garantnom roku, i roku ugovorenom po osnovu produženog održavanja, ako isti sadrži ovu uslugu, pruži asistenciju Korisniku u procesu oporavka eventualnih oštećenja podataka, ukoliko je oporavak moguć.

Ovaj dokument ima 6 stranica koje su numerisane brojevima od 1 do 6 u dnu svake stranice.

Ukoliko oporavak nije moguć, proizvođač će u dogovoru sa Korisnikom regulisati bazu podataka vraćanjem iz poslednje validne arhive podataka Korisnika, ili instalacijom prazne baze podataka.

OBAVEŠTENJA KORISNIKU

Član 28

Infosys povremeno pruža razna obaveštenja Korisniku bitna za funkcionisanje i korišćenje Infosys poslovnog softvera, na više načina: putem Infosys sajta, dopisima, u elektronskoj formi prilikom novogodišnje instalacije programa, pisanim uputstvima, uputstvima u elektronskoj formi instaliranih kod Korisnika. Smatra se da je Korisnik zvanično obavešten ako je obaveštenje pruženo bilo kojom od pomenutih načina. Internet sajt Infosysa je www.infosys.rs.

POVERLJIVE INFORMACIJE

Član 29

Infosys i Korisnik su dužni da sve primljene poverljive informacije čuvaju u skladu sa zakonskom regulativom i pažnjom dobrog privrednika.

RASKID UGOVORA - SARADNJE

Član 30

Pod raskidom ugovora podrazumevamo raskid svih potpisanih ugovora ("Opšti uslovi", glavni ugovor, ugovor o održavanju, aneksi, protokoli,...) koji su u vezi sa korišćenjem Infosys programa. Ugovori se mogu raskinuti na nekoliko načina: a) ugovore može raskinuti svaka strana uz pisani dopis i to uz objašnjenje drugoj strani, b) sporazumni raskid, c) Infosys može jednostrano tj. samostalno raskinuti ugovor ukoliko Korisnik ima neizmirene obaveze za produženo standardno održavanje ukupno za tri ili više meseci, ili ukoliko je dug Korisnika po bar jednom računu stariji od 90 dana od dospeća obaveza plaćanja, ili ako Korisnik ne izvršava svoje obaveze po bilo kom osnovu, ili kada dođe do bilo koje od sledećih navedenih promena kod Korisnika: promena vlasnika i/ili vlasničke strukture Korisnika, osnovne delatnosti Korisnika, doregistracija drugih delatnosti, ili bilo koje statusne izmene Korisnika (sedište, naziv, ovlašćeni zastupnik, preseljenje, promena adrese,...); Korisnik je dužan da obavesti Infosys o ovakvim promenama.

Infosys može privremeno umanjiti nivo pružanja svojih usluga Korisniku, ili privremeno prekinuti pružanje usluga Korisniku i pre raskidanja ugovora ukoliko Korisnik ne izvršava svoje obaveze.

"Opšti uslovi" se automatski raskidaju u slučajevima: a) kada se koristi probna-demo verzija Infosys programa, ako po potpisivanju Opštih uslova u roku od 15 dana nije potpisan glavni ugovor o ustupanju prava na korišćenje programa čiji je on deo, ili b) ako nije deo niti jednog glavnog ugovora koji definiše saradnju, bilo čijom voljom ugovornih strana.

Ukoliko se ugovor raskida u garantnom roku na inicijativu Korisnika, bez obzira na razlog, Infosys nema obavezu vraćanja uplaćenog novca.

Ukoliko se ugovor raskida u vangarantnom periodu (posle isteka prvih dvanaest meseci saradnje) na bilo čiju inicijativu, dakle u periodu produženog standardnog održavanja, Infosys nema obavezu vraćanja uplaćenog novca. Ukoliko se ugovor raskida u garantnom roku na inicijativu Infosysa, a to je period od prvih dvanaest meseci od potpisivanja glavnog ugovora, Infosys će vratiti Korisniku novac koji je uplaćen u tom istom garantnom roku a koji se odnosi na glavni ugovor.

Kada je ugovor raskinut Infosys nema obaveze pružanja bilo kakvih usluga bivšem Korisniku pa čak i kada mu Infosys program nije u funkcionalnom stanju usled bilo kakvih okolnosti i bez obzira na koji se period odnose. Otkazni rok je 30 dana. Infosys može vršiti usluge održavanje u periodu otkaznog roka samo ako Korisnik nema finansijska dugovanja prema Infosysu po bilo kom osnovu ili ugovoru.

OBJAVLJIVANJE I VAŽENJE OPŠTIH USLOVA

Član 31

Opšti uslovi se objavljuju na Infosys internet sajtu www.infosys.rs i važe počev od narednog dana do dana objavljivanja obaveštenja na sajtu da su prestali da važe, ili do njihovog stavljanja van snage drugim opštim uslovima, ili do gašenja sajta. Ako su Opšti uslovi deo glavnog ugovora, bez obzira na odredbu prethodnog stava, važe dok važi glavni ugovor. Ako su se Opšti uslovi više puta potpisivali u vremenu, onda važe samo zadnje-potpisani Opšti uslovi.

Opšti uslovi važe za sve programske instalacije Infosysa kod Korisnika (centrala, dislokacije, druge firme u vlasništvu Korisnika, i slično).

Član 32

Stranke Infosys i Korisnik su Opšte uslove pročitali, protumačili, pa ga u znak saglasnosti volja overavaju pečatom i svojeručnim potpisom.