

CRNA GORA
OPŠTINA HERCEG NOVI
-Kabinet predsjednika-
Broj:01-1-1134/14
Herceg Novi,29.07.2014.godine

UGOVOR ODRŽAVANJU IS HERMES OPŠTINE HERCEG NOVI NA GODIŠNJEM NIVOU

Zaključen u Herceg Novom, dana .2014. godine između:

1.OPŠTINE HERCEG NOVI, Trg Maršala Tita br.2, koga zastupa predsjednik Milan VAJAGIĆ, u daljem tekstu Naručilac

i

2.“MEGA COMPUTER ENGINEERING“ Beograd, Mis Irbijeve br.48 g, PIB 101744114, koga zastupa izvršni direktor Savo Vukčević, u daljem tekstu Davalac usluga ili Dobavljač

Ugovorene strane su se sporazumjele o sledećem:

Član 1

Davalac usluga se obavezuje da za potrebe Naručioca obezbijedi održavanje IS Hermes opštine Herceg Novi na godišnjem nivou, na osnovu sprovedenog postupka javne nabavke br. 02-2-448-20/2014 od 11.07.2014.godine i Odluke o izboru najpovoljnijeg ponudjača br. 02-2-448-20/2014-4 od 28.07.2014.godine, po sledećim tehničkim karakteristikama:

Član 2.

Osnovni cilj održavanja sistema HERMES je omogućavanje neometane producije sistema HERMES, i to sledećeg softverskog modula:

1. Pisarnica sa organima rešavanja
2. Brzo skeniranje
3. Kadrovska evidencija
4. Komunalna policija

5. Evidencija javnih prihoda
6. Javno pravobranilaštvo
7. Radne knjižice
8. Izgradnja objekta
9. SMS servis

Član 3.

Održavanje poslovne aplikacije podrazumjeva aktivnosti DOBAVLJAČA neophodne za neometanu produkciju sistema HERMES na serveru baze podataka, na radnim stanicama (računarima) Korisnika gdje se koristi sistem HERMES, u skladu s preporukama i standardima proizvođača razvojnih alata i operativnih sistema.

Član 4.

Obaveze DOBAVALJAČA su:

Interventno održavanje koje uključuje sledeće:

Telefonska podrška

DOBAVLJAČ se obavezuje da pruži KORISNIKU telefonsku podršku (savetovanje KORISNIKA), u trajanju dobavljačevog radnog vremena.

KORISNIK će telefonsku podršku da koristi isključivo u svrhu kratkog savjetovanja i važnog obaveštavanja.

Podrška se pruža 8 radnih sati u toku 5 radnih dana podrške (tzv. 8x5 podrška).

On line, web site i e-mail podrška

U slučaju kada se pojavi tehnički problem koji se može rješavati daljinskim pristupom, razmjenom dokumenata i informacija u elektronskom formatu, DOBAVLJAČ se obavezuje da pruži KORISNIKU podršku on line pristupom, putem web sajta i e-maila. DOBAVLJAČ je dužan KORISNIKU odgovoriti na e-mail u roku od 3 sata, dok će eventualna obrada istog trajati srazmerno vremenu definisanom u tabelarnom pregledu maksimalno dozvoljenog vremena odziva za interventno održavanje.

On site podrška

U slučaju kada KORISNIK uputi zahtev za podrškom na svojoj lokaciji, DOBAVLJAČ se obavezuje:

- Da odgovori na zahtev u skladu sa vremenima datim tabelarno
- Da otkloni prijavljeni kvar u roku datom tabelarno

On site podrška se odnosi na zahtjeve koje nije moguće rešiti daljinskim pristupom ili kada daljinski pristup ima prekid u radu. Podrška se odnosi na najviše jedan (1) zahtjev u toku godine.
Maksimalno dozvoljeno vreme odziva za interventno održavanje:

Prioritet ¹	Definicija ²	On-line odziv (telefon, mail)	On-site odziv	Vreme sanacije	Vreme rešavanja
1	Softver ili njegov značajan dio je van funkcije, što onemogućava normalno poslovanje Korisnika	3 sata	24 sata	24 sata	7 dana
2	Operativne karakteristike Softvera su takve da dio radnih aktivnosti nije funkcionalan ili Softver ne radi sa punim kapacitetom	8 sati	48 sata	36 sati	15 dana
3	Softver ima grešku sa malim uticajem na radne aktivnosti Korisnika	24 sata	72 sata	10 dana	30 dana

IZVRŠILAC vrši verifikaciju prioriteta

² Ako se ne sanira u predviđenom roku, nivo prioriteta se automatski podiže za jedan

Preventivno održavanje

Podrazumjeva obavezu DOBAVLJAČA da vrši analizu stanja rada Softverskog paketa i preduzima mjere za održavanje kvaliteta Softverskog paketa. Ova vrsta intervencije će se izvršavati najviše dva puta godišnje, uz obavezan dokumentovan nalaz kao rezultat analize.

Nadgradnja i razvoj sistema HERMES

DOBAVLJAČ se obavezuje da pruži KORISNIKU besplatne aplikativne nadogradnje koje se odnose na nadogradnje sistema HERMES servisnim paketima i poboljšanjima.

Aplikativne nadogradnje su gotovi, istestirani proizvodi nastali iskustvenom primjenom i produkcijom aplikativnog sistema kod različitih pravnih lica.

Aplikativne nadogradnje ne menjaju niti proširuju definisane funkcionalnosti sistema.

Podrazumjeva obavezu usklađivanja proizvoda sa zakonskom regulativom u slučaju promjene zakona, ukoliko je u momentu primopredaje softver bio usklađen sa tim zakonskim aktima. Ova vrsta intervencije će se izvršavati na zahtjev KORISNIKA, i to u najkraćem roku koji će obezbjediti efikasnu i blagovremenu primenu tog propisa u praksi.

Podrazumjeva obavezu održavaoca da vrši manje dogradnje Izveštaja (dodavanje novih kolona, filtera za izbor podataka, izmjena zaglavlja), na zahtev KORISNIKA.

Obaveze KORISNIKA su:

- **Obezbjedivanje tehničkih uslova za VPN konekciju** prema VPN serveru izvršioca za potrebe ONLINE intervencija
- **Da imenuje odgovorno lice i njegovog zamjenika** koji će komunicirati sa izvršiocem kako zbog potreba interventnog održavanja, tako i zbog potreba za unapređenje i doradu sistema HERMES a sve kroz **24x7 Online sistem podrške Izvršioca - Ticketing**. Izvršioc se obavezuje da obezbjedi 6 sati obuke za korišćenje ticketing sistema, kao i dostavi korisničko uputstvo za najviše 5 osoba kod korisnika.

Član 5.

Obje strane potpisnice Ugovora obavezuje se na profesionalnost, odgovornost i etičnost.

DOBAVLJAČ se obavezuje da izvrši sve obaveze iz ovog Ugovora po principu dobrog stručnjaka, dok će KORISNIK sve obaveze vršiti u skladu sa odredbama ovog Ugovora.

Član 6.

DOBAVLJAČ se obavezuje da u roku važnosti ovog Ugovora, KORISNIKA obavještava o realizaciji obaveza održavanja.

DOBAVLJAČ je dužan da KORISNIKU da telefonski broj i e-mail adresu koji će omogućiti KORISNIKU neprekidni kontakt s DOBAVLJAČEM.

Član 7.

DOBAVLJAČ nije dužan da otklanja kvarove hardverske/fizičke prirode, kvarove na serverskoj, pasivnoj i aktivnoj LAN opremi, te na operativnom sistemu, ukoliko isto nije ugovoreno drugim ugovorom.

Pored kvarova iz prethodnog stava ovog člana, predmet ovog Ugovora nisu kvarovi nastali kao posledica:

- više sile,

- nemarnosti ili neobučenosti u rukovanju opremom,
- greškama u energetskoj instalaciji ili neodgovarajućim klimatskim uslovima,
- neuobičajenih električnih pražnjenja i/ili magnetskih zračenja iz okoline.

Sve slučajeve tako nastalih nepravilnosti sporazumno će utvrditi ovlašćeni predstavnici KORISNIKA i DOBAVLJAČA, u pisanom obliku, uz verifikaciju na stručnom i rukovodećem nivou.

Član 8.

Radno vreme tehničko funkcionalne podrške (help desk) DOBAVLJAČA je radnim danom od 08 do 17 sati.

Član 9.

KORISNIK ne smije bez pisane potvrde DOBAVLJAČA da kopira, modificuje ili adaptira sistem HERMES.

Član 10

Ukupna cijena za vršenje usluga održavanja IS sistema **9.492,77 € sa PDV-om.**
(Slovima:devethiljadačetiristotinedevedesetdvaeuraisedamdesetsedamcenti)

Plaćanje po izvršenim uslugama vršit će se po ispostavljenim mjesecnim fakturama.

U cenu održavanja, nezavisno od obaveza definisanih članom 4. ovog Ugovora, uračunato je i 8 sata rada od strane DOBAVLJAČA na razvoju, doradama i izmjenama sistema HERMES u toku meseca.

Za svaki dalji razvoj, doradu i izmjenu sistema HERMES, KORISNIK je dužan da ispostavi zahtev, a DOBAVLJAČ je dužan da na zahtjev odgovori i da opis rješenja, procjenu vremena rada za izvršenje zahtjeva i definiše datum isporuke rješenja.

Ugovorne strane su saglasne da će sve naknadne usluge nadogradnje sistema HERMES koje zahtjeva NARUČILAC, a koje prelaze broj sati predviđenih u stavu 3. ovog člana i koje nisu definisane članom 4. ovog Ugovora, i kao takve ne predstavljaju dio inicijalne funkcionalne specifikacije NARUČIOCA, biti predmet posebnog Ugovora ovih ugovornih strana.

Član 11

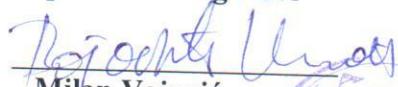
Sve eventualne sporove koji nastanu iz, ili povodom ovog Ugovora – ugovorene strane će pokušati da riješe sporazumno.

Ukoliko sporovi izmedju Naručioca i Davaoca usluga ne budu riješeni sporazumno, ugovara se nadležnost stvarno nadležnog suda u Podgorici.

Član 12

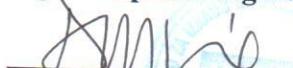
Ovaj Ugovor je sačinjen u 6 (šest) primjerka istovjetnog teksta od kojih svaka strana zadrzava po 3 (tri) primjerka.

NARUČILAC
Opština Herceg Novi


Milan Vajagić
Predsjednik



DOBAVLJAČ
„Mega computer engineering“


Dejan Mijatović
Izvršni direktor

