OPŠTI USLOVI USTUPANJA PRAVA NA KORIŠĆENJE INFOSYS POSLOVNOG SOFTVERA

PREDMET OPŠTIH USLOVA USTUPANJA PRAVA NA KORIŠĆENJE INFOSYS POSLOVNOG SOFTVERA, U DALJEM TEKSTU "OPŠTI USLOVI", SU:

Član 1.

1) Pojam Infosys poslovnog softera (kratko IP), i Infosys predstavnika
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 Infosys-a
12) Vrste održavanja Infosys poslovnog softvera
13) Primarno standardno održavanja 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 Infosys-a
20) Objavljivanje i važenje Opštih uslova

POJAM INFOSYS POSLOVNOG SOFTVERA I INFOSYS PREDSTAVNIKA

Član 2

Infosys poslovni softver čine računarski programi i njihove prerade i dorade, namenjeni da olakšaju i unaprede, ili omoguće poslovanje privrednih subjekata, koji su autorska dela Infosys-a 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.
Definicaja Infosys predstavnika:
Ovlašćeni predstavnik ili Infosys predstavnik je lice koje je zaposleno u firmi Infosys ili u nekoj drugoj firmi sa kojom Infosys ima ugovor o poslovno-tehničkoj saradnji. Infosys predstavnik može vršiti usluge: a) razvoja programa za potrebe osnovne delatnosti Infosys-a gde autorsko pravo na iste ima isključivo Infosys, b) usluge standardnog i specijalnog održavanja Infosys programa za potrebe korisnika. Infosys predstavnik može izuzetno u svoje ime i za svoj račun vršiti usluge Infosys korisniku, ali uz prethodnu saglasnost Infosys-a. 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, i slično, ...).

PRAVA INFOSYS-A 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 Infosys-a.

Član 4

Infosys samostalno bira razvojnu softversku platformu (programski jezik, alate, bazu podataka, ...) za izradu, prerade i dorade Infosys poslovnog softvera. Infosys poslovni softver je izrađen u Microsoft Visual FoxPro 9.0 programskom jeziku-bazi koji radi na Microsoft Windows XP, 2003 i 2008 operativnim sistemima. Infosys poslovni softver je u tom smislu fukcionalno zavistan od Microsoft-ove podrške programskom jeziku-bazi Visual Fox-9 u svim verzijama Microsoft operativnih sistem. Zato 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 štampače, ...) neophodnih za ispravno funkcionisanje Infosys poslovnog softvera.

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.

POJAM I NAMENA OPŠTIH USLOVA

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 glavog 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 ili 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, neisključivo i ograničeno za ugovoreni broj, vrstu i mesta pristupa što čini: programski segmenti, broj radnih stanica u računarskoj mreži i broj lokalnih računarskih mreža (centrala-dislokacije)). Obim ustupljenog prava na korišćenje programa se može kraće nazvati "obim korišćenja Infosys Programa" ili "obim IP-a". 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 poslovni softver (IP) bez obzira na ugovaranje dalje saradnje sa Infosys-om. 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, gubitak svrsishodnosti stare verzije programa, itd ...).
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, spoljna trgovina, obračun zarada, drugi prihodi, ...). 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.

Izuzetno, 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. Ustupanje prava na korišćenje svih programskih segmenata se vrši i prema kategoriji firme po klasifikaciji: mala, srednja i velika, ili po Infosys-ovoj 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).

OGRANIČENJE 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 knjgovodstvena agencija korisnik Infosys poslovnog softvera – u skladu sa licencnim pravima. Za druge namene ga eventualno može koristiti samo po posebnom prethodnom pismenom odobrenju Infosysa. Bez posebnog prethodnog pismenog odobrenja Infosys-a, 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 Infosys-a uputstva za korišćenje programa Infosys-a 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 Infosys-a 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 ovlašćenog lica 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 postojećeg informacionog sistema, za slučaj da korisnik koristi neki drugi informacioni sistem, obuka kadrova, postavka. Usluge pod d) Infosys može da pruža na zahtev korisnika, uz naknadu u visini, na način i u rokovima određenim cenovnikom usluga Infosys-a, ili prema posebnoj 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 eventulno uplaćen novac Infosys-u 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 Infosys-a 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 Infosys-a 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 PROIZVODJAČA

Član 14

Neke opcije Infosys poslovnog softvera omogućuju vezu sa softverom drugih proizvođača. Softver drugih proizvođača nije pod kontrolom Infosys-a 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 operativniog 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 i ostali sistemski drajveri, drajveri za kase, vage, mobilne uređaje (pda, telefoni, ...), drajveri ili komunikacioni programi za fiskalne uređaje, drajveri za ostale periferne uređaje, ebanking programi (prijem izvoda, vršenje plaćanja, NBS sajt), 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.

ISKLJUČENJE ODGOVORNOSTI INFOSYS-A

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.

Primer nekih od mogućih okolnosti i situacija u kojima je odgovornost Infosys-a isključena:

1. Infosys ne snosi odgovornost za rezultate i sadržinu evidencija, izveštaja, obrada i obračuna učinjenih korišćenjem programa iz razloga što na evidencije, izveštaje i obrade utiču podaci i parametri (koji su takođe podaci) koje korisnik može samostalno podešavati u bazi podataka i zato što korisnik to čini svojom voljom, pa čak i kada to čini uz traženu konsultaciju sa Infosys-om 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/li neobrađeni popisi, nepreneto 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 Infosys-a 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 softver-a, nepotpuno korišćenje Infosys poslovnog softver-a, korišćenje Infosys poslovnog softver-a suprotno propisima, korišćenje Infosys poslovnog softver-a uz pogrešno tumačenje propisa, nepodešeni parametri ili kombinacija parametara Infosys poslovnog softver-a, korišćenje Infosys poslovnog softver-a 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 Infosys-a.
4. 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

Sticaocu prava na korišćenje Infosys poslovnog softvera Infosys 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 savetodavne podrške potrebne 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.

PRIMARNO STANDARDNO ODRŽAVANJE UGOVORENOG INFOSYS POSLOVNOG SOFTVERA

OBAVEZE INFOSYS-A

Član 18

Sticaocu prava na korišćenje određenog Infosys poslovnog softvera, u daljem tekstu ugovoreni Infosys poslovni softver, Infosys trajno, neisključivo i ograničeno ustupa 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, i to za broj, vrstu, i mesta pristupa i pod tim uslovima i ograničenjima i sa tim isključenjima odgovornosti kao za ugovoreni Infosys poslovni softver. 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 Infosys-a.

Svaka usluga Infosys-a 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 standardnog 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 (mogu potrajati i više meseci), Infosys podrške na sajtu, obaveštenja, vesti, uputstva, dežurstva, i slično...

Obaveze Infosys-a 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 i/ili Infosys-a, po dogovoru. Ako korisnik odlaže zakazane termine za obuku potrebno je da to uradi pravovremeno i to bar dva dana unapred. Infosys nema obavezu ponavljanja obuke usled promene kadrova ili novih kadrova korisnika ili usled zaboravljanja korišćenja programa, pod istim uslovima, već se obuka može izvršiti uz posebnu nadoknadu po cenovniku usluga Infosys-a koji je objavljen na sajtu.
- Razvoj nove verzije Infosys programa - Obaveza razvoja nove verzije Infosys programa se ne vrši na zahtev korisnika već slobodnom voljom i inicijativom Infosys-a. Infosys može održavati samo svoje poslednje to jest najnovije verzije programa a korisnik mora prihvatati iste.
- Novogodišnja instalacija korisniku - To podrazumeva instalaciju nove baze podataka i nove verzije Infosys programa za tekuću i novu poslovnu godinu. Infosys korisniku prema svom planu 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 i knjigovodstvu (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 pisanoj 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: internetom (daljinskim pristupom računaru korisnika, automatskim update-om, ...), putem servisa „Infosys podrška“ preko Infosys sajta, slanjem programske izmene na nekom memorijskom medijumu (CD, flash memorija, ...), neposrednom instalacijom programskih izmena u prostorijama korisnika. Infosys samostalno bira način za instalaciju programskih izmena.
- 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 Infosys-a 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 saveta i konsultacije o korišćenju programa.
- Tematske konsultacije - praktična primena programa u realnim situacijama u skladu sa kompetencijom i iskustvom predstavnika Infosys-a. U ovo ne spadaju stručne knjigovodstvene konsultacije niti sve druge koje dublje zalaze u prirodu struke za koju se Infosys program koristi (neki primeri:

modeli knjiženja, kontiranje, tehnologija proizvodnje, spoljna trgovina, carinska regulativa, medicina, tumačenje propisa, propisi zarada, ...).

- Da upozori korisnika o neadekvatnoj opremi za Infosys poslovni softver, pošto ga korisnik prethodno konsultuje stim u vezi.
- Da sarađuje 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 što je inače u nadležnosti servisera i sistem administrartora.
- Da vrši novogodišnje preinstalacije i instalacije novih verzija programa. Korisnik ne treba da knjiži 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 pravovremenom usklađivanju istih sve dok god vrši unos podataka i u bazu podataka za prethodnu godinu naporedo sa novom.

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 neće posetiti firme korisnika koje prethodno nisu prijavile Infosys-u potrebu za nekom intervencijom.

Infosys nema obavezu pružanja sledećih usluga (niti u garantnom niti u vangarantnom periodu) niti se one podrazumevaju kao proces održavanja IP-a: - programske izmene, dopune, dorade i prerade po zahtevu korisnika (na primer: usled uvođenja nekog standarda kod korisnika, ili na sopstevenu inicijativu/zahtev/projektni zadatak korisnika, ili dopunom zahteva korisnika, ili zahtevi za promenama forme štampanih dokumenata, i slično ...), - provera integriteta baze podataka, - operaterske usluge korisniku: unos podataka, izrada izveštaja, obrada podataka, - arhiviranje podataka korisnika, - administracija baze podataka korisnika, - tumačenje knjigovodstvenih, računovodstvenih i ostalih propisa, - ponavljanje obuke, - programske instalacije i promene organizacije funkcionisanja IP-*a* 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. Infosys može pružiti neke od navedenih usluga za koje nema obavezu, 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, preko svog internet sajta www.infosys.rs 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

Infosys se obavezuje da u roku od 12 meseci od dana zaključenja ugovora o ustupanju prava na korišćenje Infosys poslovnog softvera pruža korisniku usluge standardne savetodavne podrške potrebne za korišćenje ugovorenog Infosys poslovnog softvera i njegovih ugovorenih prerada, na zahtev korisnika. Pod standardnom savetodavnom podrškom iz prethodnog stava, u smislu načina obavljanja, se podrazumeva:

1. komunikacijska podrška: telefon, fax, online chat, e-mejl (elektronska pošta), preko sajta, dopis, obaveštenja, uputstva.
2. podrška preko internet sajta Infosys-a 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 Infosys-a (donošenje opreme, podataka, ...)

Pod komunikacijskom podrškom podrazumevaju se navedeni oblici za konsultacije u vezi sa korišćenjem ugovorenog Infosys poslovnog softvera, kao i kraća uputstva za prevazilaženje manjih problema u radu, u radno vreme Infosys-a. Na pitanje korisnika u vezi sa korišćenjem ugovorenog Infosys poslovnog softvera postavljena preko Internet sajta Infosys će odgovoriti radnim danom. Za slučaj problema u korišćenju ugovorenog Infosys poslovnog softvera koji nije moguće rešiti komunikacijskom podrškom, Infosys će pristupiti rešavanju intervencijom na podacima korisnika, a u slučaju neophodnosti u poslovnim prostorijama korisnika, po dogovoru sa korisnikom. Radno vreme Infosys-a je od ponedeljka do petka u vremenu od 08.00 do 16-00. Infosys ne radi za vreme državnih praznika u Srbiji.

OBAVEZE KORISNIKA

Član 21

Korisnik se obavezuje da će sarađivati sa predstavnicima Infosys-a i obezbediti im potrebne uslove u pružanju i prijemu podrške koja se obavlja najpre komunikacijski, ako je potrebno potom putem internet sajta Infosys-a za podršku, automatskim update-om, dalje ako je potrebno putem interneta: VNC, Teamviewer-a, Remote Desktop, ..., i na kraju ako je potrebno u poslovnim prostorijama Infosys-a ili korisnika neposrednim pristupom računarskoj opremi i podacima (terenska intervencija kod Infosys-a ili korisnika). Korisnik je obavezan da na usmeni zahtev predstavnika Infosys-a prekine rad na svim računarima u mreži, i to u potrebnom vremenu, kako bi Infosys predstavnik imao potrebne uslove za pružanje svoje usluge i izvršenje intervencije.

Korisnik se obavezuje da će konkretno, precizno, tačno i detaljno objasniti predstavniku Infosys-a prirodu potrebe za intervencijom koju ima, kako bi se isti rešavao komunikacijski ili internetom. Naknada za primarno održavanje Infosys poslovnog softvera je uračunata u autorsku naknadu za korišćenje ugovorenog Infosys poslovnog softera. Izuzetno, ukoliko ovlašćeno lice Infosys-a 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, nepouzdanog rada opreme, lošeg napajanja, loše mrežne infrastrukture, odnosno iz bilo kog uzroka osim eventualnih skrivenih nedostataka u ugovorenom Infosys poslovnom softveru, korisnik će platiti ovu uslugu i troškove prevoza po cenovniku Infosys-a važećem na dan prijavljivanja problema u korišćenju ugovorenog Infosys poslovnog softvera, u roku od 7 dana od dana ispostavljanja računa. Korisnik je dužan da se pre pozivanja Infosys-a za intervenciju u smislu prethodnog stava obavesti o cenovniku Infosys-a. Cenovnik usluga Infosys-a je dostupan na sajtu Infosysa. Korisnik se obavezuje da će u slučaju kašnjenja u plaćanju usluga iz prethodnog stava ovog člana platiti i zakonsku zateznu kamatu obračunatu po zakonu kojim se uređuje visina stope zatezne kamate. Izvršenje svih dospelih finansijskoh obaveza korisnika je uslov za ostvarivanje prava na korišćenje ugovorenih prerada i usluga standardne savetodavne podrške.

Ostale obaveze korisnika:

- 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 obezbedi stručne kadrove po vrsti posla u fazi obuke za korišćenje Infosys poslovnog softvera; ponavljanje obuke usled promene ili novih kadrova ili iz drugih razloga se posebno ugovara/dogovara i naplaćuje po cenovniku Infosys-a objavljenom na sajtu Infosys-a.
- Da pročita sva dostupna uputstva za korišćenje Infosys programa (štampana i u elektronskoj formi); uputstva mogu biti delimično zastarela usled dinamičnog razvoja Infosys poslovnog softvera.
- Da obezbedi da: neovlašćene i neobučene osobe, kao i drugi programi, nemaju pristup informacionom sistemu čiji je deo i Infosys poslovni softver.
- 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).
- Da samostalno arhivira i čuva podatke (na CD, fleš memoriju, drugi disk u lokalnoj mreži, ...).
- Da uz detaljan opis prijavi Infosys-u svaki eventualni problem prilikom rada na Infosys poslovnom softveru
- Da u pisanom obliku jasne sadržine prijavi Infosys-u svoju potrebu za programskom izmenom koja nastane usled zakonske izmene u oblasti programskih segmenata ugovorenog obima IP-a.
- Da se konsultuje sa Infosys-om prilikom nabavke/menjanja računarske opreme, operativnih sistema, mrežnih sistema i/ili bilo kog sistemskog softvera.
- Da prijavi Infosys-u promenu obima IP-a (nove programske segmente, nove radne stanice, nove pozicije u bazi podataka (firme) za koju koristi Infosys poslovni softver, nove dislokacije, kao i promenu u klasifikaciji firme (mala, srednja, velika).
- Da obavesti Infosys prilikom intervencije servisera na računarskoj opremi.
- Da poseduje modem, komunikacioni program i pristup internetu kako bi Infosys mogao 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 Infosys-a.
- Da prihvata nove verzije koje Infosys isporučuje (u suprotnom Infosys ne može održavati poslovni softver i saradnja se prekida); nove verzije programa mogu usporiti rad na računaru i mreži.
- Da usklađuje svoju računarsku opremu sa novim verzijama programa, kada je to potrebno, uz konsultaciju sa Infosys-om.
- 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. Takođe korisnik mora voditi računa o prepisu početnih stanja koja se vrše

pozivanjem određenih programskih opcija iz programa za novu poslovnu godinu.

- Da ugovori produženo standardno održavanje po isteku prvih 12 meseci (garantni rok) ukoliko želi da nastavi saradnju sa Infosys-om.
- 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 bez obzira na obim usluga koji je izvršen u tom mesecu, pa čak i ako usluge nisu izvršene na eksplicitan način korisniku jer one uvek postoje u sledećim implicitnim oblicima: razvoj nove verzije programa koja se korisniku instalira kod novogodišnje programske instalacije (obično traje cele kalendarske godine), praćenje propisa i programske dorade na zahtev korisnika u tom smislu (mogu potrajati i više meseci), Infosys podrške na sajtu, obaveštenja, vesti, uputstva, dežurstva, i slično ...
- 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 Infosys-a i te usluge čine deo usluga održavanja koje pruža Infosys.
- Korisnik će koristiti usluge tehničke podrške koje Infosys pruža putem direktne modemske veze ili interneta, a za koje se koristi komunikacioni program po izboru Infosys-a (VNC, Teamviewer, Remote Desktop, ...). Taj komunikacioni program dozvoljava Infosys-u direktan pristup Infosys poslovnom softveru (računarima, programima i bazi podataka) instaliranom na računarskoj opremi korisnika, ili automatskim update-om.
- Korisnik će po svom izboru odrediti najviše dve stručne i kompetentne osobe koje kontaktiraju sa predstavnicima Infosys-a u vezi uvođenja, obuke i održavanja. Te osobe moraju biti 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, mail komunikacija i ostalo što pružaju računarski kursevi najnižeg nivoa). Te osobe ćemo zvati: IT kontakt osobe, ili kratko IT-kontakti. IT-kontakti prijavljuju Infosys-u potrebu za 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 Infosys-a i korisnika i posebno se overava.
- Korisnik će prihvatiti ovlašćene predstavnike Infosys-a 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.

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 Infosys-om zaključi ugovor o produženom standardnom održavanju ugovorenog Infosys poslovnog softvera. Ukoliko korisnik ne zaključi ugovor o produženom standardnom održavanju sa Infosys-om ili ga zaključi a kasnije se taj ugovor raskine, tada je ugovor kao i saradnja u celini raskinuta. Svaka strana ima pravo da odustane od dalje poslovne saradnje u svakom momentu pa i u ovom o čemu će pisanim putem obavestiti drugu stranu.

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 Infosys poslovnog softvera. Mesečna naknada za produženo standardno održavanje ugovorenog Infosys poslovnog softvera za male i srednje 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 našem cenovniku koje je objavljen na našem 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 (dokupljivanje 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 Infosys-a tako što se iznova izračunava mesečna cena održavanja na opisan način. Korisnik prijavljuje Infosys-u informaciju o promeni obima Infosys poslovnog softvera kada on to učini samostalno bez Infosys-a. 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 posebnim zahtevima, o tome se može zaključiti poseban ugovor.

IZRADA POSLOVNOG SOFTVERA PO NARUDŽBINI

Član 24

Infosys poslovni sosftver 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 Infosys-a. Za usluge iz prethodnog stava ovog člana korisnik će platiti naknadu u visini, na način i u rokovima određenim cenovnikom usluga Infosys-a važećim u vreme postizanja dogovora. Ukoliko usluga nije predviđena cenovnikom o vršenju usluge zaključiće se pisani ugovor ili će se izdati predračun-ponuda gde se definiše 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 Infosys-a (skrivena mana), Infosys je neće naplatiti. Ukoliko Infosys izvrši obuku operatera, pa nakon izvesnog vremena dođe do promene kadrova ili novih kadrova koji koriste Infosys poslovni softvera, tada Infosys na zahtev korisnika može ponovo izvršiti obuku (dodatnu). Nova obuka je predmet novog posla. Infosys nema obavezu da u okviru troškova već izvršene prve obuke ponovo vrši obuku novih kadrova. Ponavaljanje obuke za korišćenje Infosys poslovnog softvera se vrši uz posebnu naknadu po ceni koja se nalazi na važećem Infosys cenovniku usluga istaknutom na sajtu Infosys-a.

OPIS POTREBNE KONFIGURACIJE RAČUNARSKOG HARDVERA I SISTEMSKOG SOFTVERA

Član 26

Infosys poslovni softver se izvršava na hardverskoj i softverskoj platformi koja mora da ispunjava sledeće uslove:

- Računar PC
- Minimum 2 gigabajta radne (operativne) memorije,
- Minimum 20 gigabajta slobodnog prostora na disku, poželjno više
- Ako se računar koristi kao server u mreži potrebno je da ima minimalno 4 gigabajta, ili više radne memorije
- Računarske mreže treba da imaju brzinu minimalno 100 megabita u sekundi, optimalno i poželjno jedan gigabit u sekundi
- VGA monitor i VGA video karta (grafički adapter) sa minimalnom rezolucijom 1024X768, po mogućstvu bez integrisane grafičke kartice. Za neke programske opcije je potrebna veća rezolucija (pr.segment REC, KOMERC, ...)
- Tastatura sa tasterima po AT standardu
- CD\DVD snimač i čitač,
- Miš
- Uređaj za neprekidno napajanje električnom energijom izvesno vreme nakon nestanka iste u mreži (UPS uređaj), po svakom računaru napajanje
- ADSL internet ili internet druge vrste ali svakako brz internet
- Postojanje elektronske e-mail adrese
- Windows operativni sistem (Windows XP, 2003, Vista, Win 7, 2008)

Operativni sistem ne sme biti podešen (administrativnim regulisanjem) u smislu ograničavanja prava pristupa podacima i drugim resursima bez konsultacija sa Infosys-om.

- Štampači - laserski poželjni, mogu se koristiti i ink-jet. Ne preporučuju se matrični štampači, a posebno kod štampi dokumenata koje se šalju komitentima, poslovnim partnerima (fakture, ios-i, itd ...)

Navedeni uslovi su zaista minimalni u smislu korišćenja na jednom računaru, ako se na njemu koristi isključivo Infosys poslovni softver za jedno preduzeće za jednu poslovnu godinu, sa obimom prometa od najviše desetak hiljada stavki. Ukoliko se program koristi za više preduzeća, više poslovnih godina, za veći obim prometa neophodni su veći resursi, a prvenstveno slobodan prostor na disku. 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.

Ukoliko se program koristi u mreži računara neophodno je da svaki računar zadovoljava uslove kao za korišćenje programa na jednom računaru. Pored ovoga, potrebno je da svaki računar ima resurse i operativni sistem koji podržava rad u mreži: Windows 2003, 2008, Windows XP, Windows 7 .

Za korišćenje izvesnih posebnih programskih opcija može se predvideti i postojanje dodatnih hadrverskih i softverskih uslova, koje će biti navedeni prilikom opisa te programske opcije kao što su: Zvučna karta i zvučnici, Razni uslužni programi...

Korisnik je u obavezi da na serveru obezbedi dovoljno resursa u skladu sa opterećenjem i sa brojem konekcija.

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 istestirana (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 preduslove, Infosys će, na zahtev korisnika, besplatno otkloniti nedostatke. Pri tome Infosys bira adekvatan način, a u skladu sa konkretnim ugovorom (telefon, modem, elektronska pošta, postavljanje izmene na internet sajt (Infosys podrška), slanje diskete, CD-a, detalj uputstva, dolazak ovlašćenog lica, u prostorijama Infosys-a, ...).

Pod greškama u radu programa se ne smatraju greške koje su nastale ako korisnik nije ispunio opšte, hardverske, softverske, kadrovske, organizacione i druge preduslove. Takodje, programskim greškama se ne smatraju ni greške, koje nastaju zbog nepoštovanja uputstvom postavljene procedure u radu (na primer – neizvršeno indeksiranje i kontrole ravnoteže 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 u vangarantnom roku ako je ugovoreno produženo održavanje programa.

Svaka druga odgovornost Infosys-a 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 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, obrade, obračune, default-ne (najčešće korišćene) postavke, itd ... Korisnik je odgovoran za sadržinu baze podataka kao i za parametarske postavke.

Infosys ne snosi nikakvu odgovornost za potpuni ili delimični gubitak ili oštećenje podataka iz bilo kog razloga. Obaveza Infosys-a 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. Ukoliko oporavak nije moguć, proizvođač će u dogovoru sa korisnikom regulisati bazu podataka – vraćanjem iz poslednje validne arhive podataka korisnika ako ista postoji, ili instalacijom prazne (inicijalne) baze podataka. Inače, postoje prateća uputstva koja upućuju korisnika na ispravne postupke u ovom smislu.

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 Infosys-a je www.infosys.rs (ranije www.infosys.co.yu).

RASKID UGOVORA - SARADNJE

Član 29

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 verzije 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 Infosys-a, 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 Infosys-u po bilo kom osnovu ili ugovoru.

OBJAVLJIVANJE I VAŽENJE OPŠTIH USLOVA

Član 30

Opšti uslovi se objavljuju na Infosys internet sajtu www.infosys.rs (ili ranije www.infosys.co.yu) 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 Infosys-a kod korisnika (centrala, dislokacije, druge firme u vlasništvu korisnika, i slično).

Član 31

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

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

"INFOSYS" d.o.o., Užice
Međaj 2, 31000 Užice

Datum:

KORISNIK – sticaoc prava