

OPŠTI USLOVI USTUPANJA PRAVA NA KORIŠĆENJE INTERSOFT POSLOVNOG SOFTVERA

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

Član 1.

- Pojam InterSoft poslovnog softvera (član 2)
- Prava "InterSoft" d.o.o Subotica (u daljem tekstu InterSoft) u pogledu InterSoft poslovnog softvera (član 3 i član 4)
- Pojam i namena Opštih uslova (član 5)
- Uslovi ustupanja prava na korišćenje InterSoft poslovnog softvera izrađenog po narudžbini (član 6)
- Obim ustupanja prava na korišćenje InterSoft poslovnog softvera (član 7)
- Ograničenje prava na korišćenje InterSoft poslovnog softvera (član 8)
- Opis potrebne tehničke podrške i sistemskog softvera (član 9)
- Prilagođavanje InterSoft poslovnog softvera potrebama korisnika (član 10)
- Instalacija InterSoft poslovnog softvera (član 11 i član 12)
- Obuka za korišćenje InterSoft poslovnog softvera (član 13)
- Korišćenje InterSoft poslovnog softvera (član 14)
- Veza sa softverom drugih proizvođača (član 15)
- Isključenje odgovornosti InterSoft-a (član 16 i član 17)
- Održavanje ugovorenog InterSoft poslovnog softvera (član 18)
- Obaveze korisnika (član 19)
- Suspenzija održavanja (član 20)
- Olakšice (član 21)
- Deklaracija o kvalitetu InterSoft poslovnog softvera (član 22)
- Pružanje obaveštenja korisniku (član 23)
- Raskid ugovora - saradnje (član 24)
- Objavljivanje i važenje Opštih uslova (član 25)

POJAM INTERSOFT POSLOVNOG SOFTVERA

Član 2

InterSoft poslovni softver čine računarski programi i njihove prerade i dorade, namenjeni da olakšaju i unaprede, ili omoguće poslovanje privrednih subjekata, koji su autorska dela i koje InterSoft proizvodi u okviru svoje registrovane delatnosti radi ustupanja prava na njihovo korišćenje na tržištu.

PRAVA INTERSOFT-A U POGLEDU INTERSOFT POSLOVNOG SOFTVERA

Član 3

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

Član 4

InterSoft samostalno bira razvojnu softversku platformu (programski jezik i bazu podataka) za izradu, preradu i doradu InterSoft poslovnog softvera. InterSoft poslovni softver je izrađen sa Oracle razvojnim alatima (Internet developer Suite 10G). Kao baza podataka se koristi Oracle database od verzija 8.16 do verzije 11G. Microsoft Windows Server 200X standard ili enterprise edition je platforma na kojoj se instaliraju baza podataka i aplikativni server. Baza podataka i aplikativni server se mogu instalirati i na određenoj distribuciji Linux operativnog sistema, ali se za tu opciju mora tražiti saglasnost InterSoft-a. InterSoft poseduje i razvija programe i u Clipper programskom jeziku, a takođe i u Visual FoxPro-u. Ovi programi se takođe smatraju InterSoft poslovnim softverom. InterSoft može razviti poslovni softver i na drugoj platformi što se smatra za potpuno novi poslovni softver koji nije ni u kakvom smislu naslednik postojećeg, kao što se ni Oracle poslovni softver ne može smatrati naslednikom Clipper ili Visual FoxPro poslovnog softvera.

POJAM I NAMENA OPŠTIH USLOVA

Član 5

Opšti uslovi su izjava volje InterSoft-a o Opštim uslovima pod kojima InterSoft ustupa pravo na korišćenje InterSoft poslovnog softvera i pod kojim standardno održava InterSoft poslovni softver. Namena Opštih uslova je da budu sastavni deo ugovora o ustupanju prava na korišćenje InterSoft poslovnog softvera, odnosno ugovora o standardnom održavanju InterSoft poslovnog softvera. Opšti uslovi pod kojima InterSoft ustupa prava na korišćenje InterSoft poslovnog softvera su istovremeno i Opšti uslovi pod kojima InterSoft standardno održava InterSoft poslovni softver.

Ugovorom o ustupanju prava na korišćenje InterSoft poslovnog softvera (glavnim delom ugovora), odnosno ugovorom o održavanju InterSoft poslovnog softvera pojedina pitanja se mogu urediti drugačije nego u Opštim uslovima. U takvom slučaju važi uređenje iz glavnog dela ugovora, a ne važi uređenje iz Opštih uslova. Za sve ostalo što nije obuhvaćeno glavnim delom ugovora važi uređenje iz Opštih uslova.

IZRADA I USLOVI USTUPANJA PRAVA NA KORIŠĆENJE INTERSOFT POSLOVNOG SOFTVERA IZRAĐENOG PO NARUDŽBINI

Član 6

Izrada novog poslovnog softvera za specifične potrebe korisnika, može biti predmet posebnog ugovora. Ukoliko se u pismenoj formi ne ugovori drugačije, poslovni softver iz prethodnog stava InterSoft ustupa na korišćenje pod zakonskim 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 INTERSOFT POSLOVNOG SOFTVERA

Član 7

InterSoft ustupa pravo na korišćenje izvršne verzije InterSoft poslovnog softvera trajno, neisključivo i ograničeno za ugovoreni broj, vrstu i mesta pristupa (informacioni podsistemi, broj lokalnih računarskih mreža (centrala-dislokacije) i broj radnih stanica u lokalnoj računarskoj mreži). Osnovni uslov za sticanje prava na korišćenje izvršne verzije InterSoft poslovnog softvera je plaćanje softvera po ugovorenoj dinamici, u suprotnom to pravo nije stečeno. Pribavljanjem prava na korišćenje InterSoft poslovnog softvera korisnik ne stiče pravo na dobijanje izvornog koda.

Pravo korišćenja se ugovara za obim InterSoft poslovnog softvera koji predstavlja:

- o informacione podsisteme (fakturisanje, osnovna sredstva, obračun zarada, maloprodaja, veleprodaja, nabavka,...). InterSoft poslovni softver je modularne koncepcije i sastoji se iz više informacionih podsistema koji mogu funkcionisati samostalno, ili u sklopu programskog paketa.

- o definisana mesta instalacije programa, odnosno lokacije (moguće su dislocirane instalacije programa u različitim mestima poslovanja korisnika). Ukoliko se u ugovoru drugačije ne navede, podrazumeva se instalacija isključivo u centrali, u mestu sedišta korisnika.
- o određen broj računara u lokalnoj mreži (LAN – Local Area Network), za svaku lokaciju posebno. Ukoliko se u ugovoru drugačije ne navede, podrazumeva se instalacija na svim računarima u centrali, u mestu sedišta korisnika, na kojima će raditi operativni korisnici ugovorenih informacionih podsistema.
- o određen broj subjekata (pozicija u bazi podataka ili firmi ćerki) za koje korisnik InterSoft programa vodi poslovne knjige. Ukoliko se u ugovoru drugačije ne navede, podrazumeva se da privredni subjekat sa kojim je sklopljen ugovor, odnosno korisnik, nema firme ćerke.

OGRANIČENJE PRAVA NA KORIŠĆENJE INTERSOFT POSLOVNOG SOFTVERA

Član 8

Ustupljeno pravo na korišćenje InterSoft poslovnog softvera korisnik ne može prenositi, odnosno ustupati drugim subjektima. InterSoft poslovni softver korisnik može koristiti samo za obrade podataka o svom poslovanju. Za druge namene ga može koristiti samo po posebnom prethodnom pismenom odobrenju InterSoft-a. Bez posebnog prethodnog pismenog odobrenja InterSoft-a korisnik ne može praviti izmene u InterSoft poslovnom softveru, niti ga može umnožavati, niti ga davati na korišćenje drugim subjektima. InterSoft 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.

OPIS POTREBNE TEHNIČKE PODRŠKE I SISTEMSKOG SOFTVERA

Član 9

Pre instalacije InterSoft poslovnog softvera korisnik ima obavezu:

- 1) da se kod InterSoft-a obavesti o tehničkim uslovima za uspešno instaliranje i ispravan rad InterSoft poslovnog softvera,
- 2) da obezbedi odgovarajuću računarsku opremu i druge tehničke uslove potrebne za ispravno funkcionisanje InterSoft poslovnog softvera kao i pravo na korišćenje neophodnog softvera za radno okruženje (operativni sistem, Oracle bazu i run-time okruženje – ako su predmet ugovora programi u Oracle-u, antivirusni program i slično),
- 3) da obezbedi da računari na kojima će biti instaliran InterSoft poslovni softver na odgovarajući način budu obezbeđeni od uticaja računarskih virusa i od nestanka struje i strujnih udara,
- 4) da obezbedi kvalifikovane kadrove za vrstu posla za koji se koristi InterSoft poslovni softver.

U zavisnosti od toga da li su predmet ugovaranja Oracle programi ili Clipper odnosno Visual FoxPro programi, potrebna je različita tehnička podrška i sistemski softver:

- o Za Oracle okruženje, za server baze je zadovoljavajući računar na kome je moguće instalirati neku od verzija 200X standard ili enterprise edition. Kupovina, legalizacija, instalacija i podešavanje Windows-a je obaveza korisnika. InterSoft za server predlaže kupovinu novog računara, nekog od renomiranih svetskih proizvođača kao što su IBM, Compaq ili Dell, ali to nije i neophodan preduslov za rad sistema. Za klijente je zadovoljavajući svaki računar na kome postoji mogućnost instalacije neke od Windows distribucija operativnog sistema. U grafičkom okruženju kao što je Oracle, za štampanje je neophodno da korisnik poseduje laserske (poželjni) i/ili ink-jet štampače.

Obaveza je korisnika da se opredeli za varijantu Oracle baze (besplatna, po korisniku, procesorska i sl.), te da istu kupi odnosno legalizuje. Takođe, korisnik mora legalizovati određene komponente Oracle aplikativnog servera. Od InterSoft-a, koji je certifikovani Oracle partner, mogu se dobiti sve potrebne informacije, te se preko InterSoft-a može izvršiti i sam postupak licenciranja Oracle-a. Cene i uslovi prodaje Oracle proizvoda su podložni promenama i neophodno ih je proveriti u momentu licenciranja. Cene i uslovi licenciranja Oracle proizvoda mogu se pogledati na Web sajtu Oracle-a <http://www.oracle.com/corporate/pricing/pricelists.html>.

- o Za Clipper ili Visual FoxPro okruženje, za server baze kao i za klijente su zadovoljavajući računari na kojima je moguće instalirati Windows XP Professional operativni sistem. Kupovina, legalizacija, instalacija i podešavanje

Windows operativnog sistema je obaveza korisnika. U ne-grafičkom okruženju kao što je Clipper, za štampanje je neophodno da korisnik poseduje matrične štampače.

U svakom slučaju, pored navedenog korisnik treba da obezbedi i uređaj za neprekidno napajanje električnom energijom izvesno vreme nakon nestanka iste u mreži (UPS uređaj), komunikacioni program određenih karakteristika, neograničen (flat) pristup Internetu, statičku IP adresu i postojanje elektronske e-mail adrese. Operativni sistem ne sme biti podešen (administrativnim regulisanjem) u smislu ograničavanja prava pristupa podacima i drugim resursima bez konsultacija sa InterSoft-om. Za korišćenje izvesnih posebnih programskih opcija može se predvideti i postojanje dodatnih hardverskih i softverskih uslova, koji će biti navedeni prilikom opisa te programske opcije, kao što su zvučna karta i zvučnici, razni uslužni programi, i sl.

PRILAGOĐAVANJE INTERSOFT POSLOVNOG SOFTVERA POTREBAMA KORISNIKA

Član 10

Pre potpisivanja ugovora o ustupanju prava na korišćenje InterSoft poslovnog softvera i instalacije InterSoft poslovnog softvera, korisnik može da zahteva njegovo prilagođavanje svojim specifičnim potrebama. Sve svoje zahteve za izmenama i doradama InterSoft poslovnog softvera u odnosu na opis informacionih podsistema dat u opisu strukture InterSoft informacionih podsistema, korisnik mora jasno i detaljno pismeno da opiše, ilustruje i dostavi InterSoft-u, pre potpisivanja ugovora. Prihvaćeni dodatni informacioni zahtevi se navode u ugovoru. Pod prilagođavanjem InterSoft poslovnog softvera potrebama korisnika podrazumeva se ispunjenje ovih informacionih zahteva korisnika. Svi informacioni zahtevi korisnika iskazani nakon potpisivanja ugovora a pre početka perioda održavanja (a koji su obaveza InterSoft-a po odredbama ugovora koje se odnose na održavanje InterSoft poslovnog softvera), rešavaće se u periodu održavanja.

Obaveza je InterSoft-a da rešenja informacionih zahteva ugradi u InterSoft poslovni softver te na taj način ona postaju deo paketa InterSoft poslovnog softvera za tog korisnika. Nakon instalacije aplikativnog softvera koji poseduje karakteristike navedene u opisu pripadajućih informacionih podsistema i koji sadrži odgovore na informacione zahteve za prilagođavanje navedene u ugovoru, te nakon izvršene obuke korisnika za korišćenje InterSoft poslovnog softvera, počinje period održavanja InterSoft poslovnog softvera u skladu sa odredbama ugovora.

Korisnik može zahtevati da InterSoft sam ili u saradnji sa stručnim licima korisnika, snimi poslovni i postojeći informacioni sistem, identifikuje dodatne informacione zahteve za potrebe prilagođavanja InterSoft poslovnog softvera potrebama korisnika, odnosno da InterSoft uradi Projektni zadatak izgradnje informacionog sistema korisnika. Ukoliko u ugovoru nije drugačije navedeno, usluge ove vrste InterSoft posebno obračunava i naplaćuje po cenovniku InterSoft-a.

INSTALACIJA INTERSOFT POSLOVNOG SOFTVERA

Član 11

Pod instalacijom InterSoft poslovnog softvera podrazumeva se instalacija izvršne verzije InterSoft poslovnog softvera. Svi korisnici locirani izvan mesta sedišta InterSoft-a ili mesta neke od InterSoft-ovih filijala, dužni su da za potrebe instalacije InterSoft poslovnog softvera i podešavanja parametara okruženja, donesu odgovarajući računar koji će biti server i računare koji će biti klijenti, u prostorije InterSoft-a i vrate ih nakon što se izvrši instalacija. Računari moraju pre donošenja imati već instaliran operativni sistem i moraju biti uklonjeni svi korisniku dragoceni podaci. InterSoft ne snosi odgovornost za probleme, posledice ili štetu, koji nastanu eventualnim gubitkom podataka i/ili programa prilikom instalacije InterSoft poslovnog softvera. Izuzetno, InterSoft može preko ovlašćenog lica instalirati InterSoft poslovni softver na računar korisnika.

Pod instalacijom se ne podrazumeva instalacija ili isporuka izvornog koda. Pod instalacijom se ne podrazumeva ni:

- instalacija, isporuka ili bilo kakvo podešavanje operativnog sistema za rad InterSoft poslovnog softvera, (npr. podešavanje mrežnog okruženja, štampača i sl.),
- instalacija softvera drugih proizvođača,
- instalacija baze podataka potrebne za rad InterSoft poslovnog softvera,

- o unos početnih podataka, definisanje šifarnika, priprema i uštímanje podataka pre unosa u novi informacioni sistem,
- o prenos podataka iz postojećeg informacionog sistema, za slučaj da korisnik koristi neki drugi informacioni sistem,
- o obuka kadrova, izvan garantovanog fonda besplatnih časova obuke.

Usluge iz prethodnog stava InterSoft pruža na zahtev korisnika, uz naknadu u visini, na način i u rokovima određenim cenovnikom usluga InterSoft-a. InterSoft može neke od ovih usluga pružiti korisniku i besplatno, ali se to onda u ugovoru mora eksplicitno i naznačiti. Posle potpisivanja Opštih uslova i glavnog ugovora, korisnik vrši uplatu avansa ili prve rate po ponudi-predračunu posle čega se vrši instalacija InterSoft poslovnog softvera.

Član 12

InterSoft ne garantuje uspešnu instalaciju niti kasniji ispravan rad InterSoft poslovnog softvera u slučaju da korisnik ne obezbedi tehničke uslove za uspešno instaliranje i ispravno funkcionisanje InterSoft poslovnog softvera. Ukoliko instalacija InterSoft poslovnog softvera ne bude uspešna zbog toga što korisnik nije obezbedio navedene uslove, eventualni troškovi te ili ponovne instalacije padaju na teret korisnika.

OBUKA ZA KORIŠĆENJE INTERSOFT POSLOVNOG SOFTVERA

Član 13

Obaveza je InterSoft-a da izvrši obuku obezbeđenih stručnih kadrova korisnika u trajanju i za broj korisnika 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. Svi korisnici programa moraju imati odgovarajuće predznanje osnova rada na računaru u operativnom sistemu Windows, i osnove znanja knjigovodstva ili predmetne oblasti. Korisnik je dužan da odštampa po jedan primerak uputstva za svaki informacioni podsistem koji koristi, da ga nauči, čuva i da za svaku odslušanu komponentu obuke potpiše i overi da je odslušao u određenom fondu sati. InterSoft nema obavezu vršenja dodatne obuke istih ili novih kadrova korisnika ili ponavljanja obuke, pod istim uslovima, već se to može izvršiti uz posebnu nadoknadu po cenovniku usluga InterSoft-a. Uputstva se mogu preuzeti i odštampati preko internet sajta www.intersoftsubotica.co.rs.

KORIŠĆENJE INTERSOFT POSLOVNOG SOFTVERA

Član 14

U toku korišćenja InterSoft poslovnog softvera korisnik je dužan da:

- 1) održava tehničke uslove potrebne za ispravno funkcionisanje InterSoft poslovnog softvera,
- 2) obezbedi da se računarski podaci svakodnevno arhiviraju na pouzdani medijum i da vrši arhiviranje istih.

InterSoft ne snosi odgovornost za probleme, posledice ili eventualnu štetu, koji nastanu neodgovarajućim korišćenjem instaliranog softvera od strane korisnika. Ukoliko nakon uspešne instalacije InterSoft poslovnog softvera korisnik instalira softver drugog proizvođača koji prouzrokuje nestabilan rad InterSoft poslovnog softvera, ili na neki drugi način promenom sistemskih parametara na računaru dovede do sličnih problema, InterSoft ne snosi odgovornost za ispravnost rada InterSoft poslovnog softvera i za eventualno nastale štetne posledice, a troškovi otkrivanja i otklanjanja problema i eventualne reinstalacije InterSoft 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 InterSoft poslovnog softvera, dužan je da o toj potrebi obavesti InterSoft radi konsultacija o mogućnostima. Po prijemu tog obaveštenja ovlašćena lica InterSoft-a će korisniku dati uputstva o načinu proširenja informacionog sistema na odgovarajući način. U slučaju neodgovarajućeg proširenja informacionog sistema od strane korisnika, InterSoft ne snosi odgovornost za probleme, posledice i eventualnu štetu, a troškove dijagnoze i eventualnog otklanjanja problema od strane InterSoft-a snosi korisnik. Ukoliko proizvođač sistemskog softvera (operativnog sistema, drajvera i ostalo), odnosno proizvođač platforme na kojoj InterSoft poslovni softver radi, na tržištu plasira ispravke softvera – patcheve, InterSoft nije obavezan da o ovome obavesti korisnika InterSoft poslovnog softvera, niti je odgovoran za instalaciju ovih ispravki. Obezbeđenje ispravne verzije sistemskog softvera, odnosno platformi je obaveza korisnika. Pružanje ovakve usluge od strane InterSoft-a može biti predmet posebnog ugovora.

VEZA SA SOFTVEROM DRUGIH PROIZVOĐAČA

Član 15

Neke opcije InterSoft poslovnog softvera omogućuju vezu sa softverom drugih proizvođača. Softver drugih proizvođača nije pod kontrolom InterSoft-a i InterSoft nije odgovoran za funkcionisanje ovog softvera. Sve promene u funkcionisanju InterSoft poslovnog softvera, koje su rezultat promena u softveru drugih proizvođača spadaju u domen odgovornosti drugih proizvođača. Za vezu sa Microsoft office softverom potrebno je obezbediti verzije operativnog sistema Microsoft Windows i Microsoft Office sa kojima InterSoft poslovni softver može da radi. Primeri nekih od softvera drugih proizvođača sa kojima se ostvaruje veza su: Microsoft Office, 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, e-banking programi (prijem izvoda, vršenje plaćanja), i svi drugi sistemski i aplikativni programi sa kojima se ostvaruje veza sa InterSoft poslovnim softverom.

ISKLUČENJE ODGOVORNOSTI INTERSOFT-A

Član 16

Korisnik uzima na korišćenje InterSoft poslovni softver kao autorsko delo, imajući u vidu sva njegova poznata svojstva i mogućnost da sadrži eventualne skrivene nedostatke. InterSoft ne odgovara za bilo kakvu štetu koja eventualno proizađe iz upotrebe, odnosno u vezi sa upotrebom InterSoft 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.

Neke od mogućih okolnosti i situacija u kojima je odgovornost InterSoft-a isključena su:

1) InterSoft ne snosi odgovornost za rezultate i sadržinu evidencija, izveštaja i obrada učinjenih korišćenjem programa iz razloga što na evidencije, izveštaje i obrade utiču parametri koje korisnik može samostalno podešavati u bazi podataka i zato što korisnik to čini svojom voljom. Te evidencije, izveštaji i obrade mogu biti pogrešni, nepotpuni ili netačni u raznim situacijama, kao što su:

- da su suprotni propisima, tumačenju propisa ili potrebama korisnika,
- da su netačna početna stanja i podaci koje unosi korisnik,
- da su netačni izveštaji usled netačnog zadavanja ulaznih podataka i parametara izveštaja,
- da korisnik preduzima knjiženja i pokreće procedure obrade, a da nije svestan mogućih rezultata i posledica preduzetih akcija i knjiženja,
- neuradene obrade (nivelacije, ispravke vrednosti, ...),
- neispravan redosled postupaka kod složenih evidencija i obrada podataka,
- neispravno sproveden postupak kod prelaza u novu poslovnu godinu to jest u novu bazu podataka (neizvršena kontrola obrade prepisa šifarnika, neuradeni i/ili neobrađeni popisi, nepravilna obrada/prenos početnog stanja, ...),
- neuradene kontrole i ravnoteže (u finansijskom, robnom, analitika-sintetika, pdv kontrole i ravnoteže, ...).

2) InterSoft 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 InterSoft-a proces instalacije i održavanja InterSoft poslovnog softvera izvodi koristeći opremu korisnika.

3) Korisnik je upoznat sa činjenicom da se InterSoft poslovni softver može koristiti od strane operatera na razne načine, u raznim uslovima i slučajevima koji mogu izazvati štetu: neispravan način korišćenja InterSoft poslovnog softvera, nepotpuno korišćenje InterSoft poslovnog softvera, korišćenje InterSoft poslovnog softvera suprotno propisima, korišćenje InterSoft poslovnog softvera uz pogrešno tumačenje propisa, nepodešeni parametri ili kombinacija parametara InterSoft poslovnog softvera, korišćenje InterSoft poslovnog softvera na neispravnoj računarskoj opremi, na neispravnom i nepodešenom operativnom sistemu (i drugim sistemskim programima, drajverima, komunikacionim programima, ...). U svim tim i sličnim slučajevima može se proizvesti šteta za koju korisnik nema pravo na nadoknadu od strane InterSoft-a.

4) Okolnosti nezavisne od volje ugovorenih 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 17

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

ODRŽAVANJE UGOVORENOG INTERSOFT POSLOVNOG SOFTVERA

Član 18

Sticaocu prava na korišćenje InterSoft poslovnog softvera InterSoft može da obezbedi održavanje InterSoft poslovnog softvera, što se mora definisati ugovorom. Ukoliko korisnik ne zaključi ugovor o održavanju sa InterSoft-om svi ugovori i saradnja u celini su prekinuti. 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.

Mesečna naknada za održavanje ugovorenog InterSoft poslovnog softvera u vreme zaključenja ugovora se vezuje za prosečnu bruto zaradu u Republici Srbiji, odnosno u periodu održavanja, svakog meseca se vrši usklađivanje mesečne cene održavanja sa indeksom rasta/smanjenja prosečne bruto zarade u Republici Srbiji, tako što se iznova izračuna mesečna cena održavanja.

Ukoliko se vremenom menja obim InterSoft poslovnog softvera (dokupljanje novih informacionih podsistema ili ukidanje istih, promena broja radnih stanica, promena pozicija u bazi podataka, promena na dislokacijama) vrši se usklađivanje mesečne cene održavanja sa promenjenim obimom InterSoft poslovnog softvera, tako što se iznova izračuna mesečna cena održavanja. Korisnik prijavljuje InterSoft-u informaciju o promeni obima InterSoft poslovnog softvera kada on to učini samostalno bez InterSoft-a.

Obaveze InterSoft-a u sklopu standardnog održavanja ugovorenog InterSoft poslovnog softvera su:

- Programske izmene uzrokovane zakonskim izmenama u okviru postojeće funkcionalnosti ugovorenog obima InterSoft poslovnog softvera, na zahtev korisnika,
- Otklanjanja eventualnih skrivenih nedostataka poslovnog softvera,
- Pomoć kod vraćanja podataka iz arhive (restore podataka) ako je konstatovana havarija, na zahtev korisnika. Korisnik mora otklanjati razloge koji dovode do havarijskih oštećenja u bazi podataka i na programu,
- Pružanje saveta i konsultacije o korišćenju programa, na zahtev i po pozivu korisnika, kao i tematske konsultacije (praktična primena programa u realnim situacijama u skladu sa kompetencijom i iskustvom predstavnika InterSoft-a). U ovo ne spadaju stručne knjigovodstvene konsultacije niti sve druge koje dublje zalaze u prirodu struke za koju se InterSoft program koristi (neki primeri su: tehnologija proizvodnje, spoljna trgovina, bankarstvo, carinska regulativa, tumačenje propisa u pojedinim oblastima i sl.),
- Postavljanje procedura za arhiviranje podataka, pri čemu korisnik pokreće procedure i prati redovnost njihovog izvršavanja. Izuzetno, InterSoft može dodatno podesiti opciju automatskog redovnog arhiviranja podataka,
- Podešavanje parametara i opcija koje već postoje u programu,
- Procena adekvatnosti hardvera za InterSoft poslovni softver, pošto ga korisnik prethodno konsultuje u vezi s tim,
- Administriranje zaštitnog sistema, u smislu da se odobri ili zabrani pristup korisnika pojedinačnim modulima u skladu sa specifikacijom prava pristupa, čije je definisanje obaveza korisnika,
- Snimanje novih informacionih zahteva korisnika u okviru postojećih modula, projektovanje rešenja, implementacija rešenja i obuka za korišćenje novih (i starih) rešenja, u okviru dogovorene i ugovorom precizirane mesečne vremenske kvote programer/sati. Minimalna kvota je 8 programer/sati, a maksimalna 40 programer/sati. Programer/sat je vreme koje jedan programer provede na snimanju, projektovanju, implementaciji ili obuci za korišćenje novog informacionog

zahteva za prilagođavanjem softvera, bez obzira da li to vreme provodi u prostorijama korisnika, na putu od/do korisnika ili u u projektovanju odnosno programiranju rešenja. InterSoft je dužan da svakog meseca dostavi korisniku rekapitulaciju utrošenih programer/sati u prethodnom mesecu. Neiskorišćeni programer/sati, do dogovorene mesečne kvote, se ne mogu prenositi u sledeći mesec. Ukoliko je korisnik iskoristio ugovorenu mesečnu kvotu programer/sati, a želi dalje dorade, modifikacije i prilagođavanje programa u istom mesecu, daljnje usluge plaća u skladu sa cenom inženjer/dana InterSoft-a.

Pod ovu tačku spadaju aktivnosti kao što su:

- Dodavanje (programiranje) novih izveštaja,
- Modifikacija postojećih izveštaja, tj. promena izgleda izveštaja, njihovo proširivanje sa novim opcijama i novim poljima, proširivanje parametara upita za formiranje izveštaja i slično,
- Dodavanje (programiranje) novih dokumenata,
- Modifikacija postojećih dokumenata. Dakle, promena izgleda dokumenata, njihovo proširivanje sa novim opcijama i poljima, pravljenje novih veza i relacija,
- Dodavanje (programiranje) novih kontrola,
- Programiranje novih procedura za automatsko rasknjižavanje dokumenata u glavnu finansijsku knjigu,
- Obuka novih radnika koji će koristiti InterSoft poslovni softver,
- Izmene glavnog menija, formi za unos i izveštaja koji su estetske (kozmetičke) prirode, i sl.

Radno vreme InterSoft-a je od ponedeljka do petka u vremenu od 08.00 do 16-00. InterSoft ne radi vikendom i za vreme državnih praznika u Srbiji.

OBAVEZE KORISNIKA

Član 19

Korisnik se obavezuje da će saradivati sa predstavnicima InterSoft-a u pružanju i prijemu podrške održavanja, i to sledećim redosledom: putem e-maila, telefonski, putem internet sajta InterSoft-a za podršku, pomoću Remote Desktop metode, i na kraju ako je potrebno u poslovnim prostorijama sticaoca prava. InterSoft može izuzetno, i samo na osnovu svoje odluke da primeni i drugačiji redosled u pristupu rešavanja problema.

Korisnik se obavezuje da uz detaljan opis prijavi e-mailom ili pismeno InterSoft-u svaki problem i/ili informacioni zahtev prilikom rada na InterSoft poslovnom softveru, kao i zakonske izmene koje zahtevaju modifikovanje InterSoft poslovnog softvera.

Izvršenje svih dospelih finansijskih obaveza korisnika je uslov za ostvarivanje prava na korišćenje InterSoft poslovnog softvera, odnosno ugovorenih usluga podrške održavanja softverskih aplikacija.

Ostale obaveze korisnika su:

- o da obezbedi stručne kadrove po vrsti posla u fazi obuke za korišćenje InterSoft poslovnog softvera. Ponavljanje obuke usled promene kadrova ili iz drugih razloga se posebno ugovara/dogovara i naplaćuje po cenovniku InterSoft-a.
- o da pročita i nauči sva dostupna uputstva za korišćenje InterSoft programa (štampana i/ili u elektronskoj formi). Uputstva mogu biti delimično zastarela usled dinamičnog razvoja InterSoft poslovnog softvera.
- o da obezbedi da neovlašćene i neobučene osobe nemaju pristup informacionom sistemu čiji je deo i InterSoft poslovni softver.
- o da samostalno snima i arhivira podatke (na CD, fleš memoriju, drugi disk u lokalnoj mreži, i sl.).
- o da uz detaljan opis prijavi e-mailom ili pismeno InterSoft-u svaki problem i/ili informacioni zahtev prilikom rada na InterSoft poslovnom softveru, kao i zakonske izmene koje zahtevaju modifikovanje InterSoft poslovnog softvera, kao i da nakon rešavanja, potvrdi InterSoft-u e-mailom ili pismeno za svaki ispostavljeni problem i/ili informacioni zahtev da je rešen.
- o da se konsultuje sa InterSoft-om prilikom nabavke/menjanja računarske opreme, operativnih sistema, mrežnih sistema i/ili bilo kog sistemskog softvera.
- o da prijavi InterSoft-u nove informacione podsisteme, nove radne stanice, nove pozicije u bazi podataka (firme) za koje koristi InterSoft poslovni softver.

- o da obavesti InterSoft prilikom intervencije serviseru na računarskoj opremi.
- o da poseduje modem, komunikacioni program i pristup Internetu kako bi InterSoft mogao da pristupi računarskoj opremi korisnika u cilju održavanja InterSoft poslovnog softvera. InterSoft ne može pristupiti računarskoj opremi korisnika bez znanja i dozvole korisnika. Korisnik će dozvoliti pristup njegovoj računarskoj opremi na zahtev InterSoft-a.
- o da prihvata nove verzije koje InterSoft isporučuje.
- o da plati naknadu za pravo na korišćenje InterSoft poslovnog softvera kao i da plaća naknadu za održavanje InterSoft poslovnog softvera redovno mesečno po ugovoru odnosno po utvrđenoj dinamici plaćanja. Korisnik nema pravo na povraćaj uplaćenog novca.
- o da samostalno nabavi sve softverske licence koje su neophodne za funkcionisanje InterSoft poslovnog softvera. InterSoft kao zvanični Oracle partner se obavezuje da će za korisnika izvršiti sve neophodne radnje oko naručivanja i administracije Oracle proizvoda. Instalacija Oracle baze i klijenata nije obaveza InterSoft-a, osim ako se u ugovoru drugačije precizira.
- o da koristi usluge tehničke podrške koje su dostupne na sajtu InterSoft-a i te usluge čine deo usluga održavanja koje pruža InterSoft.
- o da koristi usluge tehničke podrške koje InterSoft pruža putem direktne modemske veze ili interneta, a za koje se koristi komunikacioni program po izboru InterSoft-a (Remote Desktop Program). Taj komunikacioni program dozvoljava InterSoft-u direktan pristup InterSoft poslovnom softveru (računarima, programima i bazi podataka) instaliranom na računarskoj opremi korisnika.
- o korisnik će po svom izboru odrediti najviše dve stručne i kompetentne osobe koje kontaktiraju sa predstavnicima InterSoft-a u vezi uvođenja, obuke i održavanja. Te osobe moraju biti upoznate sa svim funkcijama InterSoft poslovnog softvera koji je instaliran i koji se koristi za potrebe korisnika, testirati ga i proveravati slaganja i ravnoteže, posebno koje se odnose na knjigovodstvo, pdv, dislokacije, rad sa fiskalnim uređajima, i sl. Takođe te osobe moraju imati osnovno računarsko obrazovanje (da poznaju file system, rad sa folderima, fajlovima, kopiranje fajlova, osnove operativnog sistema, mail komunikaciju i ostalo što pružaju računarski kursevi najnižeg nivoa). Te osobe ćemo zvati: IT kontakt osobe, ili kratko IT-kontakti. IT-kontakti prijavljuju InterSoft-u potrebu za intervencijom i to na kvalitetan način opisujući problem i njegovu manifestaciju što detaljnije. IT-kontakti su obavezni da potpišu radne naloge predstavnika InterSoft-a, za vreme koje su proveli u prostorijama korisnika.
- o korisnik će prihvatiti i predstavnike podizvođača InterSoft-a na poslovima uvođenja, obuke i održavanja InterSoft poslovnog softvera.
- o korisnik će prihvatiti kadrovske izmene InterSoft-ovih programera koji se angažuju na uvođenju i/ili održavanju InterSoft poslovnog softvera kod korisnika.
- o korisnik ne može preneti pravo na korišćenje programa drugom licu, ili drugom privrednom subjektu.
- o troškove prevoza prilikom izgradnje, implementacije i održavanja informacionog sistema izvan Subotice snosi korisnik, a njihovo fakturisanje će se vršiti zadnjeg dana u mesecu za tekući mesec.

SUSPENZIJA ODRŽAVANJA

Član 20

Period nevršenja usluga održavanja nazivamo 'suspenzija održavanja' ili kratko 'suspenzija'. Ukoliko korisnik unapred najavi privremeni prekid korišćenja programa ('suspenzija') za period od najmanje 6 meseci, InterSoft neće vršiti usluge održavanja u tom periodu, pa time i neće fakturisati iste. Kada korisnik jednom prijavi suspenziju, ista se ne može prekinuti pre njenog isteka, što znači da InterSoft u tom periodu nema nikakve obaveze prema korisniku. Ukoliko korisnik ne plaća usluge održavanja redovno kako je to ugovorom predviđeno, InterSoft može umanjiti ili ukinuti pružanje usluga održavanja i nema obavezu da o tome obavesti korisnika. U tom slučaju, InterSoft ne snosi nikakvu odgovornost za probleme, posledice ili štetu, koji eventualno nastanu kao posledica neodržavanja InterSoft poslovnog softvera. InterSoft može izuzetno i na osnovu samo svoje odluke izvršiti neke usluge i u periodu suspenzije. Ukoliko korisnik potom želi da normalizuje i nastavi saradnju sa InterSoft-om, u okviru ovog ugovora, potrebno je da uplati ukupan iznos prethodno ispostavljenih i neplaćenih računa za održavanje, kao i da uplati nadoknadu InterSoft-u za ponovno pokretanje procesa održavanja za sve mesece suspenzije održavanja, koja se izračunava po formuli $M \times IO$, gde je M - broj meseci suspenzije održavanja, a IO - iznos zadnje ispostavljene fakture za održavanje.

OLAKŠICE

Član 21

Korisnik može ostvariti pravo na popust ukoliko ispuni sledeći kriterijum:

- Ukoliko korisnik plaća mesečno održavanje InterSoft poslovnog softvera avansno, za naredna tri meseca ili duže, odobrava mu se popust od 10 % na iznos fakture.

InterSoft zadržava pravo da ukine popust na mesečnu cenu održavanja, usled promene svoje poslovne politike.

**DEKLARACIJA O KVALITETU
INTERSOFT POSLOVNOG SOFTVERA**

Član 22

InterSoft 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 InterSoft poslovnog softvera je definisana spiskom i karakteristikama programskih opcija koje program izvršava, koje su sastavni deo ugovora a za koje korisnik ima pravo korišćenja. InterSoft garantuje ispravan rad programa koji se odnosi na funkcionalnost navedenu i proverenu tokom obuke i opisanu unutar priloženih uputstava za rad, odnosno unutar Opisa strukture InterSoft informacionih podsistema. Garancija ne obuhvata bilo kakve mogućnosti programa koje nisu navedene u opisu podsistema koji su sastavni deo ugovora.

Programska rešenja InterSoft-a su izrađena i testirana po standardima preduzeća InterSoft 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 rokom za izradu) o tome će proizvođač obavestiti korisnika sa dostavljanjem izmene, ali će se eventualni nedostaci otkloniti nakon kompletne procedure razvoja i testiranja.

Ukoliko se prilikom izvršavanja programa javi greška ili odstupanje od deklarisanog kvaliteta, a korisnik je ispunio sve preuslove, InterSoft će, na zahtev korisnika, u što kraćem roku otkloniti nedostatke. Pri tome InterSoft bira adekvatan način, a u skladu sa konkretnim ugovorom (telefon, modem, elektronska pošta, postavljanje izmene na Internet sajt, Remote Desktop metoda, slanje CD-a, dolazak ovlašćenog lica, ...).

Pod greškama u radu programa se ne smatraju greške koje su nastale ako korisnik nije ispunio opšte, hardverske, softverske, kadrovske, organizacione i druge preuslove. Takođe, programskim greškama se ne smatraju ni greške, koje nastaju zbog nepoštovanja uputstvom postavljene procedure u radu (na primer – neizvršena kontrola važnih podataka i funkcionalnosti posle nestanka napajanja električnom energijom, postavljanje parametara baze podataka na nedozvoljene vrednosti ili nedozvoljenu kombinaciju vrednosti itd.).

Svaka druga odgovornost proizvođača programa prema eventualnoj šteti kod korisnika je u skladu sa svetskim standardima, tj. isključena je, ako se proizvođač pridržavao propisane procedure u razvoju i testiranju programa i nije znao za postojanje greške kod instalacije programa.

Baza podataka sa pripadajućim podacima je vlasništvo korisnika. Proizvođač softverskog proizvoda ne snosi nikakvu odgovornost za potpuni ili delimični gubitak ili oštećenje podataka iz bilo kog razloga. Obaveza proizvođača je, da 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. Korišćenje Oracle baze podataka zajedno sa pravilnim korišćenjem InterSoft poslovnog softvera, svodi na minimum mogućnost gubitka ili oštećenja podataka.

OBAVEŠTENJA KORISNIKU

Član 23

InterSoft povremeno pruža razna obaveštenja korisniku bitna za funkcionisanje i korišćenje InterSoft poslovnog softvera, na više načina: putem InterSoft sajta, dopisima, pisanim uputstvima, uputstvima u elektronskoj formi instaliranim kod korisnika. Smatra se da je korisnik obavešten ako je obaveštenje pruženo bilo kojim od pomenutih načina.

RASKID UGOVORA – SARADNJE

Član 24

Glavni ugovor može raskinuti svaka strana uz pisani dopis i to uz objašnjenje drugoj strani. Pre raskida ugovora korisnik je dužan da prethodno izmiri sva dugovanja InterSoftu.

OBJAVLJIVANJE I VAŽENJE OPŠTIH USLOVA

Član 25

Opšti uslovi se objavljuju na InterSoft internet sajtu www.intersoftsubotica.co.rs i važe do njihovog stavljanja van snage drugim izmenjenim Opštim uslovima, ili do gašenja sajta. U cilju zaštite poslovanja ili iz drugih opravdanih razloga, InterSoft može izmeniti ili dopuniti Opšte uslove.

Ako su Opšti uslovi deo ugovora, bez obzira na odredbu prethodnog stava, važe dok važi ugovor, osim ako je korisnik saglasan da prihvati nove izmenjene ili dopunjene Opšte uslove.