

Opšti uslovi poslovanja preduzeća Adacta d.o.o., Beograd

1. Područje punovažnosti

Ovi opšti uslovi poslovanja važe za sve isporuke i usluge koje izvrši ADACTA d.o.o. kao izvođač. Suugovarač ih potpisivanjem ugovora ili njihovim prihvatanjem bez osporavanja, a u slučaju ako nije sklopljen ugovor u pisanom obliku onda i prihvatanjem robe ili usluga bez osporavanja (izvršavanje ugovora), priznaje i za moguće naredne poslove između dve ugovorne strane. U slučaju razlike između opštih uslova naručioca i ovih uslova važe ovi opšti uslovi, osim ako je između ugovornih strana sklopljen drugačiji dogovor. Za punovažnost promena ili usputnih dogovora potrebna je potvrda u pisanom obliku i iste važe samo za svaki posao posebno. A ko s u pojedine odredbe ovih opštih uslova poslovanja nevažeće, to ne utiče na načelnu pravnu punovažnost ovih opštih uslova. U tom će slučaju ugovorne strane sklopiti dogovor koji će biti što je moguće bliži nevažećoj odredbi.

2. Ponude i sklapanja ugovora

Svi ugovori, narudžbine i dogovori pravno su obavezujući samo onda ako ih potpiše zakoniti zastupnik izvođača, odnosno osoba koja je s njegove strane za to ovlašćena u pisanom obliku i obavezuju samo u svaki put dogovorenom obimu. Ponude su u načelu promenljive i ne obavezuju izvođača, osim ako je na ponudi navedeno da je obavezujuća. Zaposleni izvođača ne mogu davati izjave koje bi odstupale od ovih uslova, osim ako za isto imaju pisano ovlašćenje zakonitog zastupnika izvođača.

3. Usluge izvođača

Izvođač obavlja sledeće usluge:

- a. analize poslovnih procesa,
- b. isporuka i prodaja standardne programske opreme,
- c. isporuka i prodaja licenci vlastite programske opreme,
- d. usluge implementacije (podešavanje, uvoz podataka, postavljanje, pomoć kod puštanja u rad),
- e. upoznavanje sa opremom i školovanje korisnika,
- f. izrada individualnih programa i razvoj standardne programske opreme,
- g. telefonsko savetovanje,
- h. održavanje programske opreme (otklanjanje zastoja, razvoj, pomoć),
- i. druge usluge u okviru IT i poslovnog savetovanja.

4. Projektni zadatak

Osnova za naručivanje po pravilu je projektni zadatak koji izvođač izrađuje uz naplatu na temelju dokumentacije koju dobije od naručioca. Naručilac mora da proveri pravilnost i potpunost projektnog zadatka i da ga potvrdi. Za zahteve u vezi sa promenama i proširenjem narudžbine koji se mogu kasnije pojaviti, potreban je poseban dogovor. Zahtevi u vezi sa promenama i proširenjem narudžbine pomeraju već dogovorene termine, a izvođaču daju pravo da posebno zaračuna dodatne troškove koji su nastali na temelju toga. Potpisivanjem ugovora odnosno predajom narudžbine naručilac izjavljuje da je projektni zadatak, koji je predmet ugovora, pregledao i da proizvodi i usluge odgovaraju njegovim zahtevima. Usluge koje se pruže pre njihovog detaljnijeg određivanja putem projektnog zadatka, bez njega ili uz njega, kao i usluge koje su u opisu usluga određene kao »varijabilne«, zaračunavaju se po stvarno utrošenom vremenu. Za razliku od obavezujućeg projektnog zadatka, reklamne pošiljke, prospektni materijali, informacije o proizvodima i izjave proizvođača ili uvoznika u načelu su neobavezujući, osim ako ih izvođač u pisanom obliku potvrdi. Izvođač upozorava i izričito se poziva na to da na temelju današnje tehnike nije moguća izrada programske opreme koja b i u potpunosti bila bez greške. Zato u pogledu proizvoda programske opreme koje proizvodi izvođač upozorava naručioca da će izvođenje programske opreme u skladu sa uputstvima za korisnike i opreme u testnom okruženju i na preporučenoj hardverskoj i sistemskoj programskoj opremi u skladu sa trenutnim dobrom praksom u slučaju korišćenja te programske opreme na istoj hardverskoj opremi i istom asortimanu podataka kao u testnom okruženju dovesti do istih rezultata.

5. Standardna programska oprema

Sa standardnom programskom opremom naručilac stiće pravo na korišćenje iste za potrebe njegove poslovne delatnosti u skladu sa odredbama pojedinog proizvođača standardne programske opreme. Izvođač je odgovoran za to da prenos prava na korišćenje za potrebe poslovne delatnosti naručioca na naručioca ne osporavaju treća lica. Narudžbina za isporuku standardne programske opreme vrši se nakon što se naručilac temeljno upoznao sa asortimanom funkcionalnosti naručenih programa, a smatra se da je naručilac narudžbinom standardne programske opreme potvrdio da se pre sklapanja ugovora temeljno upoznao sa asortimanom funkcionalnosti.

5.1 Međunarodni licencni ugovor za rešenja Microsoft Dynamics (Član se primenjuje samo u slučaju implementacije rešenja Microsoft Dynamics i ne važi za druge projekte). Temelj za korišćenje programske opreme rešenja Microsoft Dynamics je međunarodni licencni ugovor koji je naručilac sklopio sa proizvođačem programske opreme, preduzećem Microsoft. Drugačiji ili dodatni dogovori o upotrebi rešenja Microsoft Dynamics između naručioca i izvođača ne postoje i ne smeju da postoje. Odredbe međunarodnog licencnog ugovora smisljeno se primenjuju i na sva prilagođavanja i razvoj programske opreme Microsoft Dynamics rešenja od strane izvođača.

5.2. Ugovor o licenciranju softvera - ULA (ovaj član se koristi jedino za QlikView rešenja i ne odnosi se na druge projekte). Ugovor o licenciranju softvera zaključen između klijenta i programera, Qlik Technologies Inc., je osnova za korišćenje QlikView softvera. Bilo koji drugi ili dopunski ugovor koji se odnosi na upotrebu QlikView rešenja zaključenog između klijenta ili pružaoca usluge ne može biti korišćen. Odredbe Ugovora o licenciranju softvera važe za sve korekcije i dopune u okviru QlikView softvera implementirane od strane pružaoca usluge.

5.3. U slučaju isporuke programske opreme drugih proizvođača ili u slučaju ako su u programsku opremu izvođača uključeni moduli ili operacioni sistemi drugih proizvođača, izvođač ne odgovara za rad i/ili greške na opremi ove vrste ili modulima, ili za greške koje nastaju zbog programske opreme ove vrste. Za opremu ove vrste važe garantni uslovi i garancije izdate od strane proizvođača, a naručilac može ispostaviti prigovor samo proizvođaču takve opreme i modula.

6. Vođenje projekta

Projektna organizacija koja odgovara veličini i kompleksnosti postavljenih zadataka, kao i odgovarajuće vođenje projekta bezuslovno su pretpostavke za uspešno uvođenje informacionog sistema. Obim i sadržaj usluga izvođača na području vođenja projekta određuju se u projektnoj dokumentaciji.

6.1 Projektna organizacija. Izvođač će pružati usluge uz tesnu saradnju sa naručiocem. Naručilac i izvođač, svaki posebno, imenuju po jednog vođu projekta koji odlučuju saglasno. Ako zajednička odluka nije moguća, moraju se obratiti projektnom veću koje se sastoji od po jednog člana posloводства izvođača i naručioca. Vođe projekta zajednički određuju sledeće parametre:

- a. učestalost, trajanje i krug učesnika na sastancima,
- b. stepen određivanja detalja projektnog planiranja i projektnog kontrolinga,
- c. pravila za sastavljanje i odobravanje zapisnika.

Ugovorne strane se obavezuju da će po svojoj najboljoj moći osiguravati kontinuitet projekta. Izvođač ima pravo da svoje usluge obavi preko podizvođača. U tom slučaju narudžbinu generalno izvršava i za nju u celini odgovara izvođač.

6.2 Dužnost obaveštavanja. Obe ugovorne strane moraju jedna drugu međusobno i bez odlaganja obavještavati o bilo kojim okolnostima koje bitno sprečavaju napredovanje projekta. Ovo važi bez obzira na to da li se takve okolnosti pojave u vlastitoj sferi odgovornosti ili sferi odgovornosti druge ugovorne strane ili trećeg lica. U tom slučaju vođe projekta saglasno odlučuju o potrebnim merama da bi se na svaki način i koliko je to moguće postigao prvobitni cilj projekta.

6.3 Saradnja naručioca. Izrada organizacionog koncepta i programa sprovodi se u odnosu na vrstu i obim obavezujućih informacija, dokumentacije i pomagala koje je naručilac u potpunosti stavio na raspolaganje izvođaču. Ovde spadaju i testni podaci koji odgovaraju praksi, kao i mogućnosti za testiranje koje u dovoljnom obimu, pravovremeno i o vlastitom trošku osigurava naručilac. Naručilac se obavezuje da će se pobrinuti za to da u vreme koje određuju vođe projekta i na lokacijama naručioca na raspolaganju budu odgovarajuće kvalifikovani (sa-)radnici, uređaji, prostorije i testni podaci. Naručilac sam snosi troškove svoje saradnje. Naručilac mora da saraduje u sastavljanju funkcionalne specifikacije. Naručilac izvođaču omogućuje internet pristup do isporučene programske opreme, ako to bude potrebno za izvršenje narudžbine. Pored toga naručilac sme sam, odnosno uz pomoć (sa-)radnika naručioca, da izvrši delove usluga koje nudi izvođač. O praktičnom izvršenju, eventualno potrebnom školovanju i podršci itd., odlučuju vođe projekta. U slučaju da programska ili hardverska oprema koju izvođač isporuči, ne funkcioniše onako kako to određuje funkcionalna specifikacija, ili ako izvođač usluge ne obavlja u skladu sa funkcionalnom specifikacijom, naručilac mora preduzeti odgovarajuće mere, a pri tom posebno mora izbegavati nastajanje ili povećavanje već nastale štete, osigurati sačuvane podatke, proveravati tekuće rezultate koje javlja program i odrediti i detaljno opisati smetnje i greške koje se pojavljuju u radu programske ili hardverske opreme ili zbog usluga koje pruži izvođač. Ovi podaci se moraju prikupiti na takav način da se u pisanom obliku nalaze na nosačima koji su čitljivi na računaru i da se mogu rekonstruisati uz relativno male troškove. Ugovorne strane se međusobno obavezuju da za vreme trajanja ovog ugovora neće vršiti uticaj na (sa-)radnike druge strane kako bi isti prestali da rade za drugu stranu i da neće otpočeti nikakvu saradnju sa (sa-)radnicima druge strane. Za slučaj kršenja ove obaveze ugovorne strane su dogovorile paušalnu ugovornu kaznu u visini dvogodišnjih bruto primanja (sa-)radnika koju će morati da plati ona strana koja je vršila uticaj na rad (sa-) radnika druge strane ili sa njim započela saradnju na bilo koji način.

6.4 Proveravanje proizvoda. Izvođač će naručiocu proizvode predati na preuzimanje, što posebno važi za zapisnike i funkcionalnu specifikaciju. Vođe projekta zajedno određuju termine za izručenje i proveravanje ovih dokumenata. Ako se prilikom preuzimanja utvrde kašnjenja preko dogovorenih termina bez krivice izvođača, izvođač ne garantuje za štetu zbog tako nastalog kašnjenja. Proizvode na koje naručilac u roku od dve nedelje od predaje na preuzimanje ne iznese argumentovane primedbe, izvođač može da smatra (delimično) prihvaćenim i može se na njih osloniti kod narednih koraka na projektu.

6.5 Test i preuzimanje. Svaki pojedini predmetni deo individualno izrađene programske opreme odnosno adaptacije programa naručilac mora da preuzme najkasnije u roku od šest nedelja nakon isporuke. Vođe projekta određuju obim i termine (pod)preuzimanja. Naručilac preuzimanje potvrđuje zapisnikom (Izveštaj o uspešno obavljenom testiranju na testnim podacima naručioca). Ako naručilac propusti rok od šest nedelja, a da nije preuzeo program, smatra se da je isporučena programska oprema preuzeta zadnjeg dana navedenog roka. Programska oprema se u svakom slučaju smatra preuzetom kada je naručilac upotrebi u proizvodnom sistemu. Naručilac mora o greškama ili odstupanjima od u pisanom obliku dogovorene funkcionalne specifikacije, a koje mogu da se pojave, obavesti izvođača i dokumentuje ih, a izvođač mora da se potruditi da što pre otkloni greške. Ako su u pisanoj formi prijavljene važne greške, što znači da se upotreba u proizvodnom sistemu ne može započeti ili nastaviti, nakon otklanjanja greške mora se izvršiti ponovljeno preuzimanje.

6.6 Razvojni, testni i proizvodni sistem. Izvođač će programe po pravilu prvo instalirati na razvojnom sistemu koji je postavljen u njegovim prostorijama i tamo će izvršiti prilagođavanja i pripremu opreme za instalaciju kod naručioca. Proizvodni sistem kao i testni sistem za uspostavljanje, školovanje i izvođenje testnih primera instaliraju se na za to namenjenom serveru u prostorijama naručioca. Naručilac je u obavezi da izvrši temeljno testiranje programske opreme na testnom sistemu. Asortimane podataka kod ovog testiranja mora da upotrebi onako kako će ih koristiti u poslovanju i da testira sistem u obimu i na način kako će ih koristiti u poslovanju. Prenos programske opreme iz testnog okruženja u proizvodno okruženje i u poslovanje naručioca po pravilu obavlja sam naručilac, a u svakom slučaju naručilac na sopstvenu odgovornost obavlja ovaj prenos i počinje da koristi programsku opremu. U slučaju da naručilac nabavlja hardversku opremu, operativne sisteme itd. od trećeg lica, izvođač će na poziv naručioca dati procenu o načetnoj primerenosti ovih uređaja za željene ciljeve. Troškovi za testove, instalacione radove na ovim uređajima naručioca itd. obračunavaju se po stvarnom trošku ukoliko nisu već sadržani u funkcionalnoj specifikaciji. U oba slučaja naručilac sam snosi troškove i rizike za tekući rad uređaja, a u to spadaju i tehničko i organizaciono odgovarajuće osiguranje podataka, zaštita od nedozvoljenog pristupa i napada virusa.

6.7 Udaljen pristup. Da bi izvođač mogao brzo da pruži naručiocu podršku u slučaju garancije ili pomoći uopšte, uspostavlja se sistem za udaljen pristup. Svaka ugovorna strana snosi troškove koji pri tom nastaju u njenim prostorijama (za hardversku i programsku opremu, telefonsku vezu itd.). Vođe projekta zajedno odlučuju o načinu tehničkog rešenja i o relevantnim sigurnosnim aspektima. Naručilac može da ograniči udaljen pristup, npr. da dozvoli pristup samo u određeno vreme u danu, za određene saradnike izvođača ili pak po drugim dogovorenim kriterijumima. Ako izvođaču zbog nemogućnosti udaljenog pristupa, za koji odgovara naručilac, nastane šteta ili dodatni troškovi, dodatni trošak se može naručiocu posebno zaračunati. Izvođač ne garantuje za moguću štetu zbog nemogućnosti udaljenog pristupa.

6.8 Prelazak na održavanje i podrška. Nakon puštanja u pogon proizvodnog sistema sledi dalje savetovanje preko održavanja programske opreme i podrške. Tačno vreme predaje opreme i početka podrške i detalje izvršenja predaje zajednički određuju vođe projekta naručioca i izvođača. O održavanju programske opreme i obimu usluga koje s tim u vezi mora da pruži izvođač, sklapa se poseban ugovor o održavanju programske opreme.

7. Cene, porezi i naknade

Sve cene, ako nije drugačije navedeno, moraju da budu u EUR i bez PDV i važe samo za pojedinu predmetnu narudžbinu i obračunavaju se u dinarskoj protivrednosti po prodajnom kursu Narodne banke Srbije na dan izdavanja računa. Troškovi nosača programa (npr. CD-a), štampnog materijala za obuku itd., kao i moguće naknade u vezi sa ugovorom, obračunavaju se posebno.

7.1 Standardna programska oprema. Cene koje su u ponudama navedene za module standardne programske opreme, obavezuju do datuma »važi do«. Eventualna povećanja cena od strane proizvođača programske opreme, a do kojih dođe nakon navedenog datuma, obračunavaju se dalje naručiocu. Na zahtev naručioca izvođač će priložiti odgovarajuće dokumente (obaveštenje proizvođača, aktuelni cenovnik).

7.2 Usluge. Cene koje su u ponudama i cenovnicima navedene za usluge, izvođača obavezuju 30 dana od objave cenovnika ili sastavljanja ponude, ako na ponudi ili cenovniku nije drugačije navedeno. Nakon toga izvođač u svoj cenovnik sme da uključi nastala povećanja troškova rada i materijala odnosno druge troškove i naknade. Naručilac se o novom cenovniku mora obavestiti najmanje jedan mesec pre njegove prve primene. Smatra se da je naručilac takva povećanja unapred prihvatio ako ne premašuju povećanje veće od 10 % na godišnjem nivou. Usluge koje izvođač obavi po želji naručioca i koje premašuju prvobitno dogovoren obim usluga, zaračunavaju se po cenovniku koji je važeći u trenutku obavljanja usluga. Usluge se obavljaju u okviru normalnog radnog vremena izvođača (pon.-pet. 09.00-17.00). Ako posebno i po želji naručioca dođe do obavljanja usluge van normalnog radnog vremena, dodatni troškovi se zaračunavaju posebno, onako kako to određuju ovi opšti uslovi i ugovor.

7.3 Putni troškovi i troškovi rada van radnog vremena. Putni troškovi, dnevnice i troškovi noćenja naručiocu se zaračunavaju posebno. Tačno obračunavanje određeno je u ugovoru, a inače važe uobičajeni normativi u skladu sa srpskom poslovnom praksom. Vreme, utrošeno na putu, obračunava se 50% cene sata pruženih usluga. Za usluge van radnog vremena, koje zahteva naručilac, na jedan sat obavljenih usluga se obračunavaju sledeći dodatni troškovi u procentu od dogovorene cene usluge:

- a. za noćni rad (pon.-pet. 18.30-06.30) 50 %,
- b. za rad subotom 50 %
- c. za rad nedeljom 100 %
- d. za rad u vreme praznika 150%.

U slučaju da se dve navedene stavke podudaraju, važi viša stavka. A u slučaju noćnog rada nedeljom odnosno praznikom pored stavke za rad nedeljom odnosno praznikom važi i stavka za noćni rad.

8. Rokovi i pravo na odustajanje

Izvođač će nastojati, koliko je to god moguće, da se pridržava dogovorenih rokova. Postavljeni rokovi izvršavanja se mogu poštovati samo ako naručilac u celini završi sve potrebne radove, dostavi dokumentaciju, potvrdi primljene funkcionalne specifikacije i ispuní svoju obavezu saradnje. Izvođač ne odgovara za kašnjenja u isporuci i za povećanja cena do kojih je došlo usled pogrešnih, nepotpunih ili naknadno izmenjenih podataka i informacija odnosno dokumentacije koju mu je na raspolaganje dao naručilac. Dodatne troškove koji usled toga nastanu, snosi naručilac. U slučaju nepredviđenih, neočekivanih događaja, kao npr. zbog više sile, sporova sa zaposlenima, prirodnih nesreća, ispada/kašnjenja od strane dobavljača, svaka ugovorna strana može ponovo da odredi rokove. Ako dođe do prekoračenja dogovorenog roka isporuke po krivici izvođača, naručilac može u doglednom roku i sa najmanje 14 dana produženje roka za ispunjenje da odustane od predmetne narudžbine putem preporučenog pisma, ako se ni unutar ovog produženog roka dogovorena usluga ne izvrši u njenim bitnim delovima. Isključeno je odustajanje od već obavljenih delimičnih isporuka i usluga.

9. Plaćanje

Izvođač će licencu za programsku opremu obračunati u skladu sa ponudom, a račun za usluge će izdavati jednom mesečno. Kod narudžbina koje obuhvataju više jedinica odnosno programskih modula, izvođač može da izvrši delimične isporuke odnosno da ispostavi delimične račune. Ukoliko nije posebno dogovoreno, računi koje ispostavi izvođač, uključujući porez na dodanu vrednost, ali bez bilo kakvog odbitka ili oduzimanja troškova, moraju biti plaćeni najkasnije u roku od 14 dana od dobijanja računa. Za delimične račune analogno važe platni uslovi koji su određeni za zajedničku narudžbinu. Poštovanje dogovorenih rokova plaćanja predstavlja važan uslov za to da izvođač izvrši isporuku odnosno ispuní ugovor. Zbog nepoštovanja dogovorenih plaćanja izvođač može u roku od 7 dana nakon pisanog upozorenja obustaviti tekuće radove i odustati od ugovora. Naručilac će snositi sve s time povezane troškove kao i gubitak dobiti. Za sve račune koji nisu izdati u EUR, a u slučaju ako se od datuma izdavanja računa do plaćanja računa kurs promeni za više od 3%, izvođač ima pravo na naplatu razlike. Za razliku koja je nastala na osnovi kursnih razlika, izvođač će izdati novi račun. U slučaju ako naručilac zakasni s plaćanjem, dogovorene su ugovorne zatezne kamate u visini zakonskih zatezних kamata. Ako naručilac ne poštuje uslove plaćanja ili ako su izvođaču poznate okolnosti koje po njegovom mišljenju mogu umanjiti kreditnu sposobnost naručioca, izvođač može da zahteva plaćanje unapred za još neizvršene isporuke. Plaćanja se izvršavaju samo neposrednim plaćanjem izvođaču. Ako je prema naručiocu otvoreno više potraživanja, plaćanja naručioca obračunavaju se sa svakim pojedinim najstarijim potraživanjem. Uvek se prvo izmiruju mogući troškovi, nakon toga kamate i na kraju glavna potraživanja. Naručilac može da kompenzuje obaveze prema izvođaču samo svojim priznatim i punomoćno utvrđenim potraživanjima prema izvođaču. Na robí, proizvodima i na dokumentaciji, namenjenim naručiocu kao korisniku, izvođač zadržava pravo vlasništva do potpunog plaćanja.

10. Autorska prava i prava na upotrebu

Ako ugovorom nije drugačije definisano, za programsku opremu naručilac dobija neprenosivu, neisključivu, vremenski neograničenu i na teritoriju Republike Srbije ograničenu dozvolu za korišćenje autorskog prava, a kod programske opreme Microsoft Dynamics rešenja u skladu sa međunarodnim licencnim ugovorom. Svako omogućavanje korišćenja trećim licima isključeno je u skladu sa zakonom o autorskih pravima. Sva autorska i autorskom pravu srodna prava na dogovorene isporuke (programi, dokumentacija itd.) pripadaju isključivo izvođačima odnosno njegovim proizvođačima licence, ukoliko ista zajedno sa pravom korišćenja nisu izričito preneti na naručioca. Naručilac dobija samo pravo da programsku opremu nakon plaćanja, izvršenog u skladu sa ugovorom, u neizmenjenom obliku koristi isključivo za vlastite potrebe i svrhe, samo za sisteme hardverske opreme i u obimu koji odgovara dobijenom broju licenci. Naručilac se slaže da će ako uprkos dvema pisanim opomenama izvođača ne izmiri svoje obaveze po ugovoru, na pisani zahtev izvođača prestati sa korišćenjem neplaćenog programske opreme odnosno neplaćenog dela programske opreme (razvijene dorade). Svojim učestvovanjem u izradi programske opreme naručilac ne stiče nikakvo pravo na tu programsku opremu. Svako kršenje autorskih prava izvođača ili proizvođača licenci za posledicu ima zahteve za odštetom, pri čemu u takvom slučaju treba platiti potpunu odštetu. Oznake na nosačima programa i dokumentaciji, namenjenim naručiocu kao korisniku programske opreme, a koje se odnose na prava industrijskog vlasništva ili drugačija isključiva prava, ne smeju se ukloniti. Naručilac može da napravi kopije za svrhu arhiviranja i zaštite podataka pod uslovom da u programskoj opremi nije sadržana izričita zabrana proizvođača licence ili trećih lica i da su sve oznake u vezi copyright-a i izjava o zadržavanju vlasništva u neizmenjenom obliku prenesene na te kopije.

11. Odgovornost za greške

Izvođač će besplatno ukloniti greške koje su u njegovom domenu i koje se pojave u garantnom roku od šest meseci nakon početka rada proizvodnog sistema. Odgovornost važi samo za greške koje su bitne i koje se ponavljaju kao i one o kojima je izvođač obavešten u roku od tri radna dana nakon što su se greške pojavile. U slučaju opravdanog zahteva, greške će se ukloniti u primerenom roku, a pri tom naručilac izvođaču mora da omogući preduzimanje svih mera koje su potrebne za utvrđivanje i uklanjanje grešaka. Ako naručilac pogrešno i bez prikladnog utvrđivanja i dokumentacije tvrdi da nedostaci ili greške postoje, i ako time izvođaču nastanu dodatni troškovi, isti će se obračunati posebno. Izvođač će obaviti i savetovanje, pomoć, uklanjanje grešaka i smetnji za koje inače odgovara naručilac, kao i sve promene i dopune, ali uz naplatu. Isto važi i za uklanjanje grešaka, ako su sam naručilac ili treće lice izvršili promene programa, dopune ili druge zahvate. Izvođač ne garantuje za greške, smetnje ili štetu koje nastanu zbog nezaključene, nepotpune implementacije programa (npr. osnovnih podataka i parametara) kao ni zbog nestručnog korišćenja. Isto tako su iz odgovornosti za greške isključene greške zbog promenjenih komponenti proizvodnog sistema, interfejsa ili parametara, korišćenja nepravilne ili defektne hardverske opreme, nosača podataka, itd. Za programe koje naknadno izmene programeri naručioca ili treće lice, isključena je svaka odgovornost za greške od strane izvođača. Ako izvođač isporuči i programsku opremu drugih proizvođača, odgovornost izvođača ograničena je na odgovornost za izbor drugog proizvođača i na odgovornost koja proizlazi iz relevantnog (dodatnog) ugovora o kupovini odnosno isporuci predmetne programske opreme drugog proizvođača između naručioca i izvođača. Ukoliko predmet narudžbine predstavlja izmenu ili dopunu već postojećih programa, odgovornost se odnosi na izmenu ili dopunu. Odgovornost za osnovni program se isključuje. Naručilac mora na vlastitu odgovornost da se pobrine za osiguranje programa i podataka u vezi sa instaliranom programskom opremom.

12. Zaštita podataka

Obe ugovorne strane se obavezuju da u vreme trajanja ovog ugovora kao ni nakon njegovog isteka trećim licima neće davati podatke o sadržaju njihovih ugovornih dogovora, kao ni bilo kakvu internu informaciju ili podatak o drugoj ugovornoj strani sa kojim su upoznati po osnovu saradnje. Ako jedna ugovorna strana želi da objavi rezultate rada, za svaku (osim referentnu) objavu koja premašuje činjenicu o sklapanju ugovora o narudžbini i njenim osnovnim parametrima (preduzeće i adresa, grub popis područja korišćenja koje programska oprema pokriva itd.) mora da dobije pisanu saglasnost druge ugovorne strane.

13. Odštetna odgovornost

Izvođač u okviru zakonskih propisa garantuje za štetu ako naručilac dokaže, da je izvođač štetu uzrokovao namerno ili zbog velikog nemara. Izvođač ne odgovara za materijalnu štetu prouzrokovanu zbog malog nemara. Izvođač ne odgovara za posrednu štetu. Izvođač ne odgovara za gubitak podataka. Naručilac je dužan da se pobrine za primerenu zaštitu podataka i sigurnosno kopiranje. Mogući odštetni zahtevi moraju se izvođaču dostaviti u roku od tri meseca, u suprotnom naručilac gubi pravo da ih ostvaruje. Smatra se da su zastareli svi odštetni zahtevi o kojima naručilac nije obavestio izvođača u roku od tri meseca od dana kada su naručiocu postali poznati. Maksimalna odšteta koju naručilac može da zahteva od izvođača, ograničena je na ukupno maksimalno 50.000 EUR.

14. Mesto izvršavanja i nadležnost suda

Za sporove iz ovog odnosa nadležan je sud Republike Srbije, i to sud u Beogradu. Ukoliko nije dogovoreno drugačije, između stranaka važe isključivo pravila srpskog obligacionog prava koja važe za trgovačke ugovore, i to i u slučaju ako se narudžbina izvršava u inostranstvu. Isključena je primena Konvencije ujedinjenih nacija o međunarodnoj prodaji robe.

15. Punovažnost

Opšti uslovi važe od 05.01.2009.