

**UGOVOR O NADOGRADNJI PLUS
ZA PROGRAMSKI PAKET DATALAB PANTHEON**

1. Definicije pojmova

1.1. Ponuđač je društvo Datalab SR d.o.o., društvo za poslovno informacijska rešenja, sa sedištem u Beogradu ulici Bulevar Mihaila Pupina 10v/115, 11070 Novi Beograd, sa poreskim brojem 105128126. Ponuđač u svoje ime i za svoj račun zaključuje licencni ugovor sa korisnikom.

1.2. Korisnik je pravno ili fizičko lice koje je na osnovu svoje porudžbine za programski paket i eventualno zaključivanje dodatnih ugovora od ponuđača primio predračun odnosno račun, predračun odnosno račun platio i zatim od ponuđača dobio serijski broj i naziv registrovanog korisnika koji omogućavaju aktiviranje programskog paketa.

1.3. Programski paket znači računarski program Datalab Pantheon i materijal za podršku.

1.4. Računarski program znači računarski program Datalab Pantheon u bilo kojoj varijanti koje su na raspolaganju, koji sačinjava grupu datoteka sa programskim kodom u izvornom, prevedenom ili izvršnom obliku.

1.5. Materijal za podršku znači podatke, namenjene radu ili prikazu rada programskog paketa, školske materijale, video snimke i druge materijale koje ponuđač stavlja na raspolaganje korisnicima za korišćenje programskog paketa. Materijal za podršku znači i pisana, zvučna ili video uputstva za korišćenje programskog paketa u štampanom ili elektronskom obliku i bazu znanja o korišćenju programskog paketa koji se nalazi na korisničkim internet stranicama ponuđača. Ukoliko je tako izričito određeno na odgovarajućem elementu materijala za podršku, takav element može biti na raspolaganju pod uslovima drugačije licence nego što je određena u licencnom ugovoru.

1.6. Pisana uputstva znače pisana uputstva za korišćenje programskog paketa. Isključivo pisana uputstva su relevantna za definiciju greške.

1.7. Osveženi programski paket je programski paket koji nedeljivo obuhvata najnovija usklađivanja računarskog programa sa zakonodavstvom, ažuriranja, ispravke, izmene, poboljšanja, nova rešenja i ispravke grešaka, i korisnik može da ga snimi i koristi na osnovu zaključenog ugovora o nadogradnji i licencnog ugovora. Za osveženi programski paket važe sve odredbe licencnog ugovora koje se odnose na programski paket, osim odredbi člana 2. (zaključivanje licencnog ugovora), tačke 5.1. (pravo na vraćanje kupoprodajne cene), tačke 5.3. (pravo usklađenosti sa zakonodavstvom) i člana 6. (ograničena garancija).

1.8. Prava intelektualne svojine su sva autorska, srodna, druga prava, uključujući *sui generis* pravo proizvođača baza podataka kao što ih reguliše Zakon o autorskim i srodnim pravima, kao i sva druga prava intelektualne svojine, naročito prava industrijske svojine, kao što ih reguliše Zakon o industrijskoj svojini, i druga prava, slična pravima intelektualne svojine, koja su predmet licencnog ili drugog ugovora, zaključenog između ponuđača i korisnika.

1.9. Licencni ugovor znači ugovor o licenci za korišćenje programskog paketa i dodatnim pravima korisnika u vezi sa programskim paketom i određuje uslove korišćenja programskog paketa. Licencni ugovor zaključuju ponuđač i korisnik.

1.10. Ugovor o nadogradnji plus znači ovaj ugovor iz kog proizilaze prava i obaveze ponuđača i korisnika u vezi sa dodatnim osvežavanjem programskog paketa. Ugovor o nadogradnji plus zaključuju ponuđač i korisnik.

1.11. Ugovor o nadogradnji je ugovor iz kog proizilaze prava i obaveze ponuđača i korisnika u vezi sa osvežavanjem programskog paketa.

1.12. Dodatni ugovori su ugovori koje ponuđač i korisnik zaključuju ili mogu da zaključe u vezi sa programskim paketom, kao što su naročito ugovor o nadogradnji, ugovor o nadogradnji plus, ugovor o nadogradnji - doživotni i ugovor o premium uslugama ServiceDesk i drugi ugovori o uslugama.

1.13. Dodatno osvežavanje znači sva prava koja korisnik stiče na osnovu zaključenog ugovora o nadogradnji plus. Dodatno osvežavanje obuhvata posebne rokove za otklanjanje kritičnih grešaka, pravo korisnika na jedan sat besplatne podrške mesečno, što obuhvata i otklanjanje grešaka, pravo korisnika na davanje i primanje predloga i pravo korisnika na korišćenje autotest okruženja.

1.14. Usluge ServiceDesk su usluge ServiceDesk koje ponuđač izvodi i korisnik prima u skladu sa opštim uslovima usluga ServiceDesk i obuhvataju podršku, pomoć i implementaciju novih i nekorišćenih funkcionalnosti programskog paketa.

1.15. Računarska radna stanica je jedna računarska radna stanica ili uređaj sa sličnom funkcionalnošću koji je u vlasništvu korisnika odnosno kojeg korisnik koristi po drugom pravnom osnovu, i koji u datom trenutku može da koristi samo jedno lice koje može biti i računarski program odnosno drugi sličan uređaj ili tehnologija. U slučaju da je korisnik programski paket instalirao na jednom uređaju kroz koji ili preko kog se zatim koristi na jednom ili više korisničkih mesta, svako takvo korisničko mesto se smatra jednom računarskom radnom stanicom.

1.16. Porudžbinu korisnik šalje ponuđaču preko internet stranice ponuđača ili na drugi način i sa njom izražava volju za zaključivanje licencnog ugovora za željenu varijantu programskog paketa i za zaključivanje eventualnih dodatnih ugovora i u njoj određuje i broj računarskih radnih stanica, na koje korisnik želi da instalira odnosno da na njima koristi programski paket.

1.17. Predračun na osnovu porudžbine ponuđač izdaje korisniku. U njemu je navedena varijanta programskog paketa, tržišna cena, kupoprodajna cena, cena dodatnih ugovora, teritorija važenja licencnog ugovora i broj računarskih radnih stanica na kojima korisnik želi da instalira odnosno da na njima koristi programski paket. U predračunu je određena i dinamika plaćanja kupoprodajne cene ili eventualne cene dodatnih ugovora, na primer broj rata u određenom vremenskom periodu. Predračun u delu, gde su navedeni varijanta programskog paketa, teritorija važenja licencnog ugovora, kupoprodajna cena, broj računarskih radnih stanica i dinamika plaćanja, postaje deo licencnog ugovora.

1.18. Serijski broj je niz znakova koje na osnovu plaćenog predračuna ili drugog dokumenta ponuđač dostavlja korisniku.

1.19. Naziv registrovanog korisnika je naziv korisnika koji korisniku dodeljuje ponuđač i koji na osnovu plaćenog predračuna ili drugog dokumenta dostavlja korisniku.

1.20. Datum aktivacije je datum, kad je završena aktivacija programskog paketa, opisana u tački 2.3. licencnog ugovora.

1.21. Tržišna cena je preporučena prodajna cena ponuđača u trenutku preračunavanja za korišćenje odgovarajuće varijante programskog paketa koji je dozvoljeno instalirati odnosno koristiti na jednoj računarskoj radnoj stanici, i za dodatna korisnička prava u vezi sa programskim paketom iz licencnog ugovora, pomnožena sa brojem računarskih radnih stanica koje su navedene u porudžbini i koje korisnik želi da instalira odnosno na kojima želi da koristi programski paket.

1.22. Kupoprodajna cena je jednaka tržišnoj ceni u trenutku predaje porudžbine, umanjenoj za eventualne popuste i rabate ponuđača i uvećanoj za pokriće eventualnih dodatnih troškova i porez na dodatu vrednost. Kupoprodajna cena je navedena na predračunu odnosno računu.

1.23. Cena dodatnih ugovora je zajednički izraz za cenu osvežavanja, cenu dodatnog osvežavanja iz ugovora o nadogradnji plus i cenu usluga ServiceDesk ili drugog ugovora.

1.24. Cena dodatnog osvežavanja znači plaćanje za dodatno osvežavanje.

1.25. Pružaoci podrške su fizička ili pravna lica koja u okviru svoje delatnosti na osnovu ugovornog ili drugog pravnog odnosa sa ponuđačem korisnicima pružaju podršku za programski paket i druge usluge ServiceDesk.

1.26. Aplikacija HelpDesk je internet aplikacija, dostupna na internet stranici ponuđača, namenjenoj korisnicima (<https://usersite.datalab.eu/>) i služi podršci i drugim uslugama ServiceDesk, razmeni poruka, prijavi grešaka, što obuhvata prijavu grešaka u postupku ostvarivanja garancije, i za drugu komunikaciju između ponuđača i korisnika. Korisnik može toj aplikaciji da pristupa posle prijave na korisnički server i posle upisa svoje elektronske adrese i putem elektronske pošte, tako što će poslati poruku na pomoc@datalab.si ili tako što tu adresu navede među primaocima kopije poruke.

1.27. Greška je rad ili sadržaj programskog paketa koji je u suprotnosti sa specifikacijama i namenom, kao što su opisane u pisanim uputstvima koja su deo dokumentacije.

1.28. Prijava greške znači unos opisa greške od strane korisnika u aplikaciju HelpDesk koji se dostavlja pružaocu podrške.

1.29. Kritična greška je greška koja onemogućava dalji rad određenoj grupi korisnika i za nju ne postoji alternativno rešenje, pa tako može ozbiljno da ugrozi radni proces, bezbednost ili pouzdanost podataka.

1.30. Nekritične greške su ostale greške koje otežavaju dalji rad određenoj grupi korisnika i ne ugrožavaju ozbiljnije radni proces, bezbednost ili pouzdanost programske opreme.

2. Zaključivanje ugovora o nadogradnji plus

2.1. Korisnik ponuđaču šalje porudžbinu koja mora da sadrži ime korisnika odnosno firmu, adresu odnosno sedište, poreski broj i eventualne druge identifikacione podatke, uključujući adresu elektronske pošte korisnika. Korisnik snosi isključivu odgovornost za pravilnost i istinitost identifikacionih podataka koje dostavlja ponuđaču. Na osnovu porudžbine ponuđač šalje korisniku predračun sa prvom ratom cene dodatnog osvežavanja.

2.2. Kad korisnik plati predračun odnosno račun, ponuđač korisniku omogućava zaključivanje ugovora o nadogradnji plus.

2.3. Korisnik zaključuje ugovor o nadogradnji plus tako, što u elektronskom obrascu klikom na dugme "slažem se" izjavljuje da prihvata sve odredbe ugovora o nadogradnji plus koje ga posledično obavezuju. Klikom na dugme "slažem se" fizičko lice, koje izvodi taj čin, izjavljuje da je zakonski zastupnik korisnika odnosno lice koje je korisnik ovlastio za vršenje navedenog čina. Tokom tog procesa mora računarska radna stanica, sa koje korisnik to obavlja, da bude sve vreme trajanja postupka priključena na internet tako da ponuđač može da evidentira prihvatanje ugovora o nadogradnji plus.

2.4. Ukoliko se korisnik ne slaže sa bilo kojom odredbom ugovora o nadogradnji plus, on ne sme da zaključi ugovor o nadogradnji plus.

2.5. Uslov za zaključivanje ugovora o nadogradnji plus je zaključen ugovor o nadogradnji. Ugovor o nadogradnji plus može da se zaključi samo za onaj ukupni broj računarskih radnih stanica za koje je zaključen ugovor o nadogradnji.

2.6. Ugovor o nadogradnji plus može da se zaključi za period do isteka važenja trenutno zaključenog ugovora o nadogradnji. Kad se ugovor o nadogradnji plus zaključuje istovremeno sa novim ugovorom o nadogradnji, zaključuje se za period važenja ugovora o nadogradnji.

3. Vršenje otklanjanja kritičnih grešaka

3.1. Ponuđač mora kritičnu grešku, koju je korisnik pravilno prijavio u aplikaciji HelpDesk, da otkloni u roku od 3 (tri) dana od prijave greške, pri čemu rok počinje da teče narednog dana posle prijave greške.

3.2. U slučaju da ponuđač obavezu iz prethodne tačke izvrši sa zakašnjenjem ili ne ispuni obavezu, on mora korisniku za svaki dan kašnjenja da plati 10 (deset) procenata cene dodatnog osvežavanja.

3.3. U slučaju da ponuđač nekritičnu grešku ne otkloni na osnovi i u roku iz tačke 4.5. ugovora o nadogradnji, pri čemu rok počinje da teče narednog dana posle prijave greške, on mora korisniku za svaki dan kašnjenja da plati 4 (četiri) procenta cene dodatnog osvežavanja.

3.4. Jedini validan način prijave greške, koji će ponuđač uzeti u obzir, je prijava greške preko aplikacije HelpDesk.

3.5. Ponuđač kritičnu grešku otklanja tako što korisniku omogući skidanje, instalaciju i korišćenje osveženog programskog paketa ili skidanje i instalaciju ispravke.

3.6. Ukupna obaveza ponuđača na osnovu tačaka 3.2. i 3.3. može da iznosi najviše 75 (sedamdesetpet) procenata cene dodatnog osvežavanja.

4. Pružanje podrške, uključujući otklanjanje grešaka.

4.1. Podrška je jedna od usluga ServiceDesk i znači pomoć korisniku u pogledu korišćenja ili rada programskog paketa, uključujući otklanjanje grešaka. Podrška se pruža na način kako je navedeno u tački 3. ugovora o nadogradnji plus i tačkama 5.3. do 5.5. licencnog ugovora.

4.2. Korisnik ima pravo, na osnovu ugovora o nadogradnji plus, na 1 (jedan) sat besplatne podrške mesečno. Ukoliko korisnik u tekućem mesecu ne potroši u potpunosti 1 besplatni sat podrške, preostalo vreme podrške se prenosi samo u naredni mesec.

4.3. Ukoliko korisnik u kalendarskom mesecu mesečno koristi više od 1 sata podrške, ponuđač ili pružalac podrške ima pravo na povraćaj troškova koji time nastanu i čija visina je određena važećim cenovnikom ponuđača koji je na raspolaganju na internet stranici ponuđača.

5. Korišćenje prava korisnika na davanje i primanje predloga

5.1. Korisnik ima pravo na davanje predloga za izmene, dopune i poboljšanja programskog paketa i na prioritetno razmatranje tih predloga od strane ponuđača. Korisnik može predloge da podnosi samo preko aplikacije HelpDesk.

5.2. Ponuđač mora pod uslovima iz ovog člana u periodu između izdavanja dva osvežena programska paketa u narednom izdanju osveženog programskog paketa da prihvati jedan predlog korisnika iz prve tačke ovog člana. Ponuđač će korisniku u roku od 3 (tri) dana od prijema predloga javiti da li će prihvatiti predlog.

5.3. Ponuđač može predlog korisnika iz prethodne tačke da prihvati tek u izdanju osveženog programskog paketa koje je kasnije od sledećeg, ako ponuđač proceni da implementacija predloga zahteva ispravke drugih delova programskog paketa ili ako bi ispravke drugih delova programskog paketa bile smisaone odnosno ako bi povećale funkcionalnost programskog paketa.

5.4. Ponuđač može predlog korisnika iz prvog stava ovog člana da prihvati tek u izdanju osveženog programskog paketa, koje je kasnije od sledećeg, i ako ponuđač proceni da predlog korisnika ne može da implementira u sledećem osveženom programskom paketu zbog stanja tehnike, ali će to moći da učini u budućnosti.

5.5. Ponuđač nije dužan da prihvati predlog korisnika iz prve tačke ovog člana, ako predlog zadire u samo delovanje programskog paketa ili u strukturu baza podataka, ako ne znači bitno poboljšanje za najmanje 10 (deset) procenata svih korisnika programskog paketa ili ako implementacija predloga nije moguća zbog stanja tehnike.

5.6. Ponuđač će odbiti predlog korisnika iz prve tačke ovog člana, ako je on u suprotnosti sa zakonodavstvom, računovodstvenim standardima ili opšte važećom poslovnom praksom.

6. Korišćenje prava korisnika na korišćenje autotest okruženja

6.1. Korisnik ima pravo na korišćenje autotest okruženja u koje može da prenese jednu svoju bazu podataka programskog paketa, uključujući sve dodatne ARES/SQLI aplete, napiše specifične test scenarije i pre izdavanja osveženog programskog paketa primi rezultate takvih testova putem elektronske pošte.

7. Cena ugovora o nadogradnji plus

7.1. Cena ugovora o nadogradnji plus iznosi 10 (deset) procenata tržišne cene svakih 12 (dvanaest) meseci.

7.2. Korisnik mora ponuđaču svakog meseca da plati jednu dvanaestinu cene ugovora o nadogradnji plus.

7.3. U slučaju dokupljivanja ili aktivacije dodatnih licenci, korisnik je dužan da doplati razliku na osnovu razlike u tržišnoj ceni dokupljenih licenci za period zaključenog, ali još nekorišćenog ugovora o nadogradnji plus.

8. Opšte obaveze korisnika

8.1. Korisnik ima pravo na prava iz ugovora o nadogradnji plus samo ako na svim računarskim radnim stanicama ima instalirano najnovije izdanje osveženog programskog paketa.

8.2. Korisnik mora ponuđaču da stavi na raspolaganje sve informacije koje su ponuđaču potrebne za ispunjavanje njegovih obaveza na osnovu ugovora o nadogradnji plus.

8.3. Za bilo kakvu komunikaciju sa ponuđačem na osnovu ugovora o nadogradnji plus korisnik mora da koristi aplikaciju HelpDesk.

9. Izjava o isključenju odgovornosti ponuđača

9.1. Ponuđač, njegovi dobavljači, njegove zajedničke ugovorne strane i pružaoci podrške ni u kom slučaju, uzimajući u obzir samo minimalna zakonska ograničenja isključenja odgovornosti i osim u slučajevima, određenim u tačkama 3.2. i 3.3. ovog ugovora, korisniku ili trećim licima ne odgovaraju za bilo koju vrstu štete koja korisniku ili trećim licima nastane ili bi mogla da nastane iz bilo kog razloga koji proizilazi iz ugovora o nadogradnji plus. Za isključenje sumnje o vrsti štete iz prethodne rečenice obuhvataju, ali nisu ograničene na smanjenje imovine (obična šteta), sprečavanje povećanja imovine (izgubljena dobit), prouzrokovanje telesnih ili duševnih bolova ili straha drugom i šteta za ugled pravnog lica (neimovinska šteta).

9.2. Celokupna odgovornost ponuđača ni u kom slučaju, uzimajući u obzir samo minimalna zakonska ograničenja isključenja odgovornosti, ne iznosi više od kupoprodajne cene programskog paketa, kao što je ona određena u licencnom ugovoru.

10. Završne odredbe

10.1. Korisnik ugovora o nadogradnji plus u celini odnosno bilo koje pojedinačno pravo iz ugovora o nadogradnji plus bez pisane dozvole ponuđača ne sme da prenese na treća lica.

10.2. Korisnik ili ponuđač mogu da raskinu ugovora o nadogradnji plus sa 30-dnevnim otkaznim rokom, pisanim obaveštenjem.

10.3. Korisnik dozvoljava da podatke koje ponuđač ili pružalac podrške steknu prilikom zaključivanja ili izvršenja ugovora o nadogradnji plus, uključujući tokom izvođenja podrške, ponuđač u anonimiziranom obliku, bez identifikacije korisnika u toj prilici, može da koristi u svoje poslovne svrhe, vezane isključivo za podršku, dijagnostiku, testiranje, istraživanje ili za dalji razvoj programskog paketa ili drugih proizvoda ili usluga ponuđača. Ponuđač se obavezuje da će sa eventualnim ličnim podacima, koje stekne na ovaj način, postupati u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka i pravilnikom ponuđača o zaštiti ličnih podataka, a koji je dostupan na internet stranici ponuđača. Ponuđač se obavezuje da će sa eventualnim poslovnim tajnama, koje stekne na ovaj način, postupati u skladu sa Zakonom o privrednim društvima. Ponuđač ni u kom slučaju nije odgovoran korisniku ili trećim licima, ako mu je korisnik lične podatke, poslovne tajne ili bilo koju drugu vrstu podataka dostavio neopravdano ili bez odgovarajućeg pravnog osnova ili u suprotnosti sa važećim zakonodavstvom.

10.4. Ukoliko korisnik prekrši bilo koju odredbu ovog ugovora, naročito ako korisnik u određenom roku ne plati račun, ponuđač može da raskine ugovora o nadogradnji plus.

10.5. Ukoliko se pokaže da je bilo koja odredba ugovora o nadogradnji plus ništavna, to ne utiče na važenje drugih odredbi koje u celini ostaju na snazi.

10.6. Ugovor o nadogradnji plus predstavlja celovit ugovor o nadogradnji plus i zamenjuje sve eventualne druge dogovore o predmetu ugovora o nadogradnji plus, osim kada je u ugovoru o nadogradnji plus određeno da ugovor o nadogradnji plus dopunjuju pravila nekog drugog ugovora ili dokumenta, u koje spada i predračun odnosno račun.

10.7. U slučaju spora u vezi sa bilo kojom odredbom ugovora o nadogradnji plus nadležan je stvarno nadležni sud u Beogradu, a primenjuje se pravo Republike Srbije.