

Ugovor u pružanju hostovanih softverskih usluga

Ugovorne strane

1. **Formatura d.o.o.** sa sedištem u ul. Dr. Agostina Neta br 30/VII/71 Beograd, Republika Srbija, PIB 107814084, matični broj 20877154 (u daljem tekstu "**Pružalac usluge**"); i
2. **Klijent** - Podaci o Klijentu su navedeni u Prilogu 1 ovog Ugovora (u daljem tekstu "**Klijent**");

1. Definicije

- 1.1 Ukoliko to nije eksplicitno naznačeno drugačije, u ovom Ugovoru:

"**Nalog**" znači nalog kojim je licu ili licima omogućen pristup i upotreba Hostovanih servisa, uključujući i administratorske i korisničke naloge

"**Ugovor**" znači ovaj Ugovor, sa svim Prilozima i Aneksima;

"**Radni dan**" znači radni dan (od ponedeljka do petka) osim državnih praznika;

"**Radno vreme**" znači vreme od 09:00 do 17:00 h tokom radnih dana;

"**Naknade**" su sledeći iznosi:

- (a) iznosi specificirani u tač. 3 Priloga 1 (Specifikacija Hostovanih servisa)
- (b) iznosi koji su eventualno naknadno ugovoreni u pismenoj formi i
- (c) iznosi dobijeni množenjem standardnih cena radnog sata (ekspert sata) sa brojem sati utrošenih na pružanju usluga podrške, koje su predmet posebnih zahteva Klijenta, a nisu obuhvaćeni redovnim iznosom iz tač. 3 Priloga 1

"**Poverljive informacije Klijenta**" znači bilo koja informacija koja je od strane Klijenta dostavljena (usmeno, pismeno ili na bilo koji drugi način) Pružaocu usluga tokom trajanja ovog Ugovora, a koja je prilikom dostavljanja označena kao poverljiva ili se podrazumeva da je poverljive prirode.

"**Podaci klijenta**" znači svi podaci, radovi i materijali koji su dostavljeni Pružaocu usluga od strane klijenta i služe za obradu i postavljanje na Platformu, koji su postavljeni na Platformu od strane Klijenta i generisani na Platformi kao rezultat upotrebe Hostovanih servisa od strane Klijenta.

"**Dokumentacija**" znači dokumentacija o Hostovanim servisima koja je od strane Pružaoca usluge dostavljena Klijentu (ili je Klijentu omogućen pristup).

"**Viša sila**" znači buduća neizvesna okolnost koja se nije mogla predvideti, a kada se mogla predvideti, nije se mogla sprečiti, odnosno događaj ili seriju događaja koji su izvan kontrole Ugovornih strana uključujući, a ne ograničavajući se na: probleme i prekide u internet konekcijama i drugim javnim telekomunikacionim mrežama, napade hakera, DOS napade, napade virusa ili drugih malicioznih softvera, prekide u napajanju električnom energijom, izmene zakona na štetu ugovornih strana, upravne mere i ograničenja (razne zabrane, npr. uvoza, izvoza i dr.) prirodne nepogode i katastrofe, eksplozije, poplave, terorističke napade, ratna stanja i dr.

"**Hostovani servisi**" znači **Platforma za e-obrazovanje**, opisana u Specifikaciji Hostovanih servisa, koja će biti stavljena na raspolaganje Klijentu na internetu u skladu sa ovim Ugovorom.

"Defekt Hostovanog servisa" znači defekt, grešku ili anomaliju na Platformi koja proizvodi neželjeni rezultat u funkcionisanju ili izgledu Hostovanih servisa u koje ne spadaju defekti, greške ili anomalije izazvane:

- (a) greškom ili previdom od strane Klijenta
- (b) pogrešnom upotrebom Platforme ili Hostovanih servisa od strane Klijenta ili bilo kog lica ovlašćenog od strane Klijenta
- (c) neispunjavanjem nekog člana Ugovora od strane Klijenta
- (d) nekompatibilnošću Platforme ili Hostovanih servisa sa drugim sistemima, mrežama, aplikacijama, hardverom ili softverom koji nije naveden kao kompatibilan u Specifikaciji Hostovanih servisa

"Specifikacija Hostovanih Servisa" znači specifikacija Platforme i Hostovanih servisa koja je data u tač. 1 Priloga 1 (Specifikacija Hostovanih servisa);

"Prava nad intelektualnom svojinom" znači sva prava nad intelektualnom svojinom bez teritorijalnih ograničenja, bez obzira da li se mogu registrovati, bez obzira da li su registrovana uključujući aplikacije ili prava na aplikacije za prava (prava nad intelektualnom svojinom obuhvataju autorska i srodna prava, prava industrijske svojine, prava na bazama podataka, poverljive informacije, poslovne tajne, know-how, nazive poslovnih jedinica, brendove, logotipove, patente i dr.);

"Usluge održavanja" znači generalno održavanje Platforme i Hostovanih servisa kao i implementaciju nadogradnji i novih verzija;

"Platforma" znači platforma koju održava Pružalac usluge u cilju pružanja Hostovanih servisa uključujući aplikativni softver, bazu podataka, sistemski i serverski softver kao i odgovarajući hardver na kome se izvršavaju Hostovani servisi;

"Prilog" znači bilo koji prilog načinjen u pisanoj formi potpisan od strane obe ugovorne strane, koji predstavlja sastavni deo ovog Ugovora i kao takav je označen;

"Servisi" znači servis ili usluga koje Pružalac usluge pruža Klijentu, ili ima obavezu da pruži Klijentu po ovom Ugovoru;

"Usluge podrške" znači podrška koju Pružalac usluge pruža Klijentu prilikom upotrebe Hostovanih servisa kao i otklanjanje eventualnih grešaka, čiji obim i nivo je specificiran u tač. 6 Priloga 1.

"Podržani internet pretraživač" znači updateovana verzija Microsoft Internet Explorer-a 11, Microsoft Edge-a, Mozilla Firefox-a, Google Chrome-a ili Apple Safari-a, ili bilo koji drugi pretraživač koji Pružalac usluge u pismenoj formi označi kao podržan;

"Update" znači vršenje promene, odnosno ažuriranje na softveru Platforme u manjem obimu

"Upgrade" znači veće promene na softveru Platforme koje predstavlja nadogradnju Platforme.

2. Predmet ugovora

- 2.1 Predmet Ugovora je pružanje hostovanih softverskih usluga Klijentu, od strane Pružaoca usluga, bliže opisanih u tač. 1 Priloga 1 koji čini sastavni deo ovog Ugovora.

3. Stupanje na snagu i trajanje ugovora

- 3.1 Ovaj ugovor stupa na snagu danom potpisivanja Priloga 1.
- 3.2 Ovaj ugovor se zaključuje na period koji je definisan u Prilogu 1. Ugovor može prestati sa važenjem i u slučaju raskida Ugovora, a u skladu sa odredbama čl.18. ovog Ugovora.

4. Hostovani servisi-korišćenje

4.1 Pružalac usluge će kreirati korisnički nalog za Klijenta na Platformi i omogućiti mu pristup Hostovanim servisima dodeljivanjem odgovarajućih pristupnih parametara.

4.2 Pružalac usluga daje Klijentu neekskluzivno pravo da koristi Hostovane servise za sopstvene potrebe a kroz podržane internet pretraživače.

4.3 Korišćenje Hostovanih servisa iz čl. 4.2. ima sledeća ograničenja:

Hostovane servise mogu koristiti samo lica ovlašćena od strane Klijenta (npr. zaposleni, saradnici, polaznici kurseva, podizvođači i druga lica koja su sa Klijentom stupila u određeni aranžman o korišćenju Hostovanih servisa)

4.4 Pravo na upotrebu Platforme i Hostovanih servisa od strane Klijenta, a u skladu sa čl.4.2 Ugovora podleže sledećim ograničenjima i za zabranama,

(a) Klijent nema pravo da trećim licima kao pružalac usluge preprodaje pravo (sub licencira) ili na drugi način Platformu i Hostovane servise učini dostupnim trećim licima, osim u smislu korišćenja Klijentovih sadržaja koji se nalaze na platformi;

(b) Klijent nema pravo da re-distribuiru bilo kakav sadržaj sa Platforme i Hostovanih servisa (osim sadržaja koji pripada Klijentu);

(c) Klijent nema prava da pravi bilo kakve izmene na Platformi;

4.5 Klijent se obavezuje da osigura poverljivost pristupnih administratorskih parametara kako bi onemogućio neautorizovani pristup Platformi;

4.6 Pružalac usluge će uložiti maksimalne napore da Klijentu obezbedi nesmetano funkcionisanje Platforme i Hostovanih servisa ali ne garantuje 100% raspoloživost;

4.7 Radi uklanjanja bilo kakvih nedoumica, prekidi servisa izazvani direktno ili indirektno bilo kojim od sledećih razloga neće se smatrati kršenjem ovog Ugovora:

(a) Viša sila;

(b) prekid ili problem u funkcionisanju interneta ili bilo koje druge javne telekomunikacione mreže;

(c) neispravnost ili problem u funkcionisanju Klijentovih IT resursa (kompjuteri, mrežna infrastruktura itd);

(d) bilo koje kršenje ovog Ugovora od strane Klijenta; ili

(e) zakazano i najavljeno održavanje koje se sprovodi u skladu sa ovim Ugovorom.

4.8 Klijent ne sme koristiti Hostovane servise na način koji bi prouzrokovao ili mogao prouzrokovati oštećenja, nepravilnosti u radu ili pristupu Hostovanim servisima, kao i na način koji nije u skladu sa važećim zakonima ili kojima se nanosi šteta trećim licima.

4.9 Radi dodatnog pojašnjenja, Klijent nema prava da menja ili da pristupa izvornom kodu softvera Platforme, tokom trajanja ovog Ugovora, kao ni posle njegovog prestanka.

4.10 Pružalac usluge ima pravo da onemogući pristup Platformi i Hostovanim servisima Klijentu i njegovim korisnicima ukoliko Klijent kasni sa plaćanjem Pružaocu usluga više od 30 dana.

4.11. Klijent se obavezuje da tokom izvršenja ovog Ugovora poštuje uslove i pravila korišćenja hostovanih servisa važeće u momentu zaključenja ovog Ugovora.

5. Održavanje servisa

5.1 Pružalac usluge se obavezuje da Klijentu pruža usluge održavanja Hostovanih servisa tokom trajanja ovog Ugovora.

5.2 Pružalac usluge će blagovremeno i kad god je to moguće Klijenta obavještavati o zakazanim održavanjima koja mogu da prouzrokuju prekide ili otežani rad Hostovanih servisa.

5.3 Pružalac usluge će blagovremeno obavještavati Klijenta o novim verzijama i izmenama na Platformi, kao i o svim izmenama u sigurnosnim procedurama.

6. Usluga tehničke podrške

6.1 Pružalac usluge se obavezuje da Klijentu pruža usluge tehničke podrške Hostovanih servisa tokom trajanja ovog Ugovora, na nivou koji je preciziran tač. 6 Priloga 1.

7. Podaci Klijenta

7.1 Klijent ovlašćuje Pružaoca usluge da, kopira, reprodukuje, publikuje, distribuira, exportuje, adaptira, menja i prevodi Podatke Klijenta u meri potrebnoj da pruži usluge Klijentu, a koje su obuhvaćene ovim Ugovorom. Pružalac usluga ima pravo da angažuje i podizvođače koji takođe imaju prava da na isti način kao i pružalac usluge koriste podatke Klijenta, a isključivo u cilju obezbeđivanja rada Platforme i Hostovanih servisa.

7.2 Pružalac usluge će podatke Klijenta koji se nalaze na Platformi čuvati najmanje 6 (šest) meseci posle prestanka trajanja Ugovora kako bi Klijent nesmetano mogao da nastavi da ih koristi ukoliko odluči da ponovo aktivira servise opisane ovim Ugovorom.

8. Neprenosivost prava na intelektualnu svojinu

8.1 Ugovor nema dejstvo dodeljivanja ili prenosa bilo kakvih prava na intelektualnu svojinu od Pružaoca usluge Klijentu kao ni od Klijenta Pružaocu usluge.

9. Naknade i plaćanja

9.1 Klijent se obavezuje da za pružene usluge bliže opisane u čl.2.1 i tač.1 Priloga 1 Pružaocu usluge plati cenu u skladu sa tač.3 Priloga 1.

9.2 Svi iznosi naknada navedeni su bez PDV-a. U slučaju da se Pružalac usluge registruje u sistem PDV-a, iznos naknade će biti uvećan za iznos PDV-a, što će biti posebno označeno prilikom izdavanja predračuna i/ili računa.

9.3 Pružalac usluge će Klijentu izdavati račune u svemu prema tač.3 Priloga 1, a klijent se obavezuje da sva plaćanja vrši na način i u rokovima određenim u tač.4 Priloga 1 na račun Pružaoca usluge naveden u tač.4 Priloga 1.

9.4 Ukoliko Klijent blagovremeno ne uplati dospele naknade prema ovom Ugovoru, pored glavnice duguje i zakonsku zateznu kamatu.

10. Klauzule o poverljivosti

10.1 Pružalac usluge je u obavezi da: (a) čuva tajnost svih poverljivih informacija i podataka Klijenta i iste upotrebljava samo u dozvoljene i odobrene svrhe; (b) da poverljive podatke Klijenta ne čini dostupnim trećim licima, bez pismene saglasnosti Klijenta i pod uslovima navedenim u saglasnosti.

10.2. Bez obzira na ograničenja iz čl.12.1. Pružalac usluge može staviti na raspolaganje poverljive podatke Klijenta svojim zaposlenima, saradnicima i podizvođačima u svrhe pružanja usluga po ovom Ugovoru, a sa kojima je potpisan ugovor o zaštiti poverljivih podataka ili ih na to obavezuje profesija kojom se bave.

10.3 Pružalac usluge se oslobađa obaveze koje proističu iz čl.12.1. ovog Ugovora, a u vezi poverljivih podataka Klijenta koji su: (a) bili poznati Pružaocu usluga pre potpisivanja ovog Ugovora i ne predstavljaju predmet obaveze čuvanja poslove tajne; (b) postali opšte (javno) poznati bez činjenja ili greške od strane Pružaoca usluge;

- 10.4 Pružalac usluge nije vezan klauzulom o poverljivosti iz čl.12.1. Ugovora, i isti je dužan otkriti odnosno dostaviti podatke o klijentu, na zahtev suda i/ili drugog državnog organa, kao i u drugim slučajevima predviđenim zakonom.
- 10.5 Odredbe čl.12. ostaju na snazi i nakon isteka važenja ovog Ugovora, u trajanju od 5 (pet) godina, posle kog perioda će prestati da važe.

11. Zaštita podataka

- 11.1 Klijent potvrđuje da je ovlašćen da Pružaocu usluge stavi na raspolaganje sve lične podatke koje defakto stavlja na raspolaganje Pružaocu usluga zarad pružanja usluga koja su predmet ovog Ugovora, kao i da procesiranje i obrada tih ličnih podataka od strane Pružaoca usluga nije u suprotnosti, odnosno u skladu je sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti ("Sl. glasnik RS", br. 97/2008, 104/2009 - dr. zakon, 68/2012 - odluka US i 107/2012) i dr. zakonima.

12. Ostala prava i obaveze ugovornih strana

- 12.1 Pružalac usluge će se tokom izvršenja ovog Ugovora ponašati profesionalno, odgovorno i u skladu sa pozitivnim propisima RS.
- 12.2 Pružalac usluge se obavezuje Klijentu:
- (a) Da će performanse platforme i hostovani servisi biti u skladu sa Specifikacijom Hostovanih servisa
 - (b) Da će Hostovani Servisi ispravno funkcionisati
 - (c) Da nadogradnje i izmene na aplikacijama i platformi neće izazvati defekte na hostovanim servisima
 - (d) Da će platforma biti adekvatno zaštićena od virusa i drugih štetnih programa
 - (e) Da platforma poseduje sigurnosne mehanizme u skladu sa dobrom poslovnom praksom.
- 12.3 Ukoliko Klijent, koristeći Hostovane servise, na bilo koji način ugrožava bilo čija prava na intelektualnu svojinu, Pružalac ima prava da preduzme sledeće aktivnosti:
- (a) modifikuje Hostovane servise tako da ne ugrožavaju prava na intelektualnu svojinu ili;
 - (b) upozori Klijenta da koristi Hostovane servise u skladu sa ovim Ugovorom

13. Ograničenja garancija

- 13.1 Klijent je upoznat sa činjenicom da kompleksni softveri uvek mogu imati određene nesavršenosti, nepravilnosti i greške u radu, uključujući ali ne ograničavajući se i na sigurnosne nesavršenosti i ranjivosti, te u skladu sa ostalim odredbama ovog Ugovora, Klijent je upoznat da Platforma i Hostovani servisi mogu posedovati određene nesavršenosti, nepravilnosti i greške.

14. Ograničenja i izuzimanje od odgovornosti

- 14.1 Nijedna ugovorna strana neće biti odgovorna drugoj ugovornoj strani u slučajevima više sile.
- 14.2 Pružalac usluge ne može biti odgovoran Klijentu za slučajeve poslovnih gubitaka i neostvarenih ušteda.

15. Slučajevi više sile

- 15.1 Ukoliko bilo koja ugovorna strana nije u stanju da izvršava neku ugovornu obavezu usled više sile (osim obaveza koje se odnose na plaćanje usluga), ta obaveza će se odložiti do okončanja dejstva više sile.

- 15.2 U slučajevima više sile, koji mogu da utiču na izvršavanje ugovornih obaveza, Ugovorne strane su u obavezi da:
- (a) u najkraćem mogućem vremenskom roku o istom obaveste drugu ugovornu stranu; i
 - (b) obaveste drugu ugovornu stranu o očekivanom trajanju prekida u izvršavanju ugovornih obaveza
- 15.3 Ugovorna strana kojoj je izvršavanje ugovornih obaveza ugroženo usled dejstva više sile je dužna da preduzme razumne mere radi ublažavanja delovanja više sile na izvršavanje ugovornih obaveza.

16. Raskid Ugovora

- 16.1 Obe ugovorne strane imaju pravo da jednostrano raskinu ovaj Ugovor slanjem pismenog obaveštenja o raskidu drugoj strani sa otkaznim rokom od 30 dana (počev od dana prijema obaveštenja)

17. Posledice raskida

- 17.1 Raskidom ovog ugovora ne prestaju obaveze ugovornih strana proistekle iz ovog Ugovora, do momenta raskida.
- 17.2 U slučaju raskida ugovora Klijent je dužan da Pružaocu usluge pre ili istovremeno sa slanjem pismenog obaveštenja o jednostranom raskidu plati sva dugovanja i naknade za izvršene usluge.
- 17.3 Pružalac usluge zadržava pravo na potraživanje naknade materijalne štete do koje je došlo usled jednostranog raskida od strane klijenta, koji raskid nije uzrokovan krivicom Pružaoca usluge.

18. Korespondencija i komunikacija

- 18.1 Svaka strana odrediće po jednu ili dve osobu za komunikaciju i korespondenciju između ugovornih strana, a povodom izvršenja ovog Ugovora.
- 18.2 Sva komunikacija i korespondencija između ugovornih strana obavljace se pismenim putem i to slanjem elektronske pošte u toku radnog vremena.
- 18.3 U slučaju da dođe do promene osoba za komunikaciju i korespondenciju, svaka ugovorna strana je dužna da drugu stranu obavesti o promeni minimum 24h unapred.

19. Angažovanje podizvođača

- 19.1 Pružalac usluge ima pravo da za potrebe izvršenja obaveza iz ovog Ugovora angažuje podizvođače.
- 19.2 Pružalac usluge je odgovoran za izvršenje svih svojih obaveza po ovom Ugovoru, kao i za one koje je poverio podizvođaču.

20. Završne odredbe

- 20.1 Izmene ovog Ugovora moguće su samo u pismenoj formi zaključenjem Aneksa ovog Ugovora.
- 20.2 Ustupanje ovog Ugovora trećem licu je moguće samo uz pismenu saglasnost strane koja ostaje u Ugovoru.
- 20.3 Ovaj Ugovor predstavlja celokupan dogovor ugovornih strana u vezi sa predmetom ovog ugovora i zamenjuje sve prethodne sporazume i eventualno zaključene ugovore stranaka u vezi sa istim predmetom.
- 20.4 Za sva pitanja koja nisu regulisana ovim Ugovorom primenjivaće se odredbe Zakona o obligacionim odnosima i ostali važeći propisi RS.

- 20.5 U slučaju spora stranke ugovaraju nadležnost stvarno nadležnog suda u Beogradu.
- 20.6 Ugovorne strane su ugovor pročitale, a sa istim su saglasne što potvrđuju svojim potpisom na ovom Ugovoru.
- 20.7 Ovaj ugovor je sačinjen u 4 istovetna primerka, po dva za svaku ugovornu stranu, od čega svaki ima značaj originala.