

## UGOVORENO ODRŽAVANJE SOFTVERA I CENOVNIK USLUGA ZA 2012. GODINU

---

Usluge održavanje softvera se mogu ugovoriti na sledeće načine:

### **1. ODRŽAVANJE PO INTERVENCIJI**

Kupac je dužan da svake godine obnovi licencu i potpiše godišnji ugovor kojim se regulišu detalji o eventualnim intervencijama vezanih za softver. Kupac nema pravo na besplatan update softvera i ima manji prioritet pri intervencijama od kupaca sa ugovorenim održavanjem.

Sve intervencije na programu se obračunavaju po sledećem cenovniku:

- update na novu verziju programa - 7.500 din (*obavezna je prilikom naručenih dorada programa*)
- rad na lokaciji korisnika - 20 eur/započeti sat
- remote sesija - 15 eur/započeti sat
- programiranje - 15 eur/sat
- telefonska podrška - 10 eur/započeti mesec

### **2. UGOVORENO OSNOVNO ODRŽAVANJE**

Podrazumeva fiksnu mesečnu naknadu od **2.500 din\*** kojom osiguravate pravo na update softvera, licencu za korišćenje softvera, kao i prednost u intervenciji u odnosu na kupce po intervenciji. Ono uključuje sledeće:

- ✓ ažuriranje na nove verzije programa
- ✓ telefonska i e-mail podrška
- ✓ prednost izvršenja svih usluga u odnosu na kupce po intervenciji

### **3. UGOVORENO NAPREDNO ODRŽAVANJE**

Podrazumeva dogovorenu fiksnu mesečnu naknadu od **8.500 din\*** kojom osiguravate pravo na update softvera, licencu za korišćenje softvera, kao i prednost u intervenciji u odnosu na ostale modele održavanja. Kupci koji koriste replikaciju, standard plus ili professional verziju moraju ugovoriti napredno održavanje. Ono uključuje:

- ✓ ažuriranje na nove verzije programa
- ✓ telefonska i e-mail podrška
- ✓ prednost izvršenja svih usluga u odnosu na kupce po intervenciji i osnovnog održavanja
- ✓ manje dorade programa (do 4h programiranja)
- ✓ jedan izlazak na lokaciju korisnika mesečno (do 2h)
- ✓ dve remote sesije mesečno (do 2h ukupno)

*\* Iznosi za osnovne pakete, cena održavanje se može razlikovati za kompleksnije pakete. Konačna cena i način plaćanja se definišu ugovorom o održavanju.*

#### **Dodatne usluge kod ugovorenog održavanja se obračunavaju na sledeći način:**

- rad na lokaciji korisnika - 15 eur/započeti sat
- remote sesija - 10 eur/započeti sat
- programiranje - 10 eur/sat

## UPOREDNI PRIKAZ

Usluge	Po intervenciji	Osnovno	Napredno
Ažuriranje na nove verzije programa	7.500 din	4/GOD*	1/MES*
Prioritet izvršenja usluga	NIŽI	VIŠI	NAJVIŠI
Besplatna telefonska podrška (u radno vreme)		DA	DA
Manje dorade programa (do 4h programiranja/mesečno)			DA
Jedan besplatan izlazak mesečno na lokaciju korisnika (do 2h)			DA
Dve besplatne remote sesije mesečno (do 2h ukupno)			DA
Najduže vreme odziva		3 RADNA DANA	2 RADNA DANA

Cenovnik dodatnih usluga	Po intervenciji	Osnovno	Napredno
Rad na lokaciji korisnika	20 eur/h	15 eur/h	
Remote sesija	15 eur/h	10 eur/h	
Programiranje	15 eur/h	10 eur/h	
Telefonska podrška	10 eur/mes	-	
Putni trošak**		0,5 eur/km	

Mesečni iznos (za osnovne pakete)	-	2.500 din	8.500 din
-----------------------------------	---	-----------	-----------

\* ako ima nova verzija u tom periodu

\*\* putni trošak se računa u jednom smeru (znači ako je kupac udaljan 20 km, plaća 10 eur po izlasku)

## NAPOMENA:

- putni trošak se obračunava za svaki izlazak na lokaciju korisnika
- plaćanje se vrši u dinarskoj protivrednosti po srednjem kursu NBS na dan fakturisanja
- radno vreme TopCode Software-a je radnim danima od 8-16h, intervencije van radnog vremena se tarifiraju +50% na ugovorene cene
- podrazumeva se da su sve ugovorene usluge i telefonska podrška u okviru našeg radnog vremena

## ZAŠTO SE PLAĆA ODRŽAVANJE SOFTVERA?

Ovo je često pitanje, a odgovor je dosta kompleksan. Pokušaćemo dati kratak i jasan odgovor:

*Poslovni softver je dinamičan proizvod i uvek se može poboljšati. Stoga je potreban kontinuirani rad za njegovo unapređenje. Kao rezultat toga rada, korisnik periodično dobija nove verzije programa sa raznim poboljšanjima. Osim toga menjaju se propisi, poreske stope, poslovanje korisnika, i niz drugih događaja koji utiču na adekvatnost softvera. Ukratko, potrebe za određenim modifikacijama na softveru su stalna i normalna pojava. Poslovni korisnik sa pravom očekuje da se na ove promene reaguje brzo. Softverska kuća time sebe obavezuje na jedan vid dežurstva i dostupnosti klijentima. Naknada za angažovanje i dostupnost klijentima se naplaćuje putem mesečnog održavanja.*