

Važi od dana 15.12.2022.

CENOVNIK NADOGRADNJE I PODRŠKE

I CENOVNIK USLUGA

Način poslovanja TopCode System doo i pružanja usluga korisnicima je opisan u dokumentu **Opšti uslovi poslovanja**, koji je dostupan na internet adresi https://topcode.rs/doc/tbs/TCSsystem_opsti_uslovi_2022-12.pdf
U njemu su detaljno opisani načini održavanja i usluge koje oni podrazumevaju.

NADOGRADNJA I OSNOVNA PODRŠKA – IDE UZ ZAKUP LICENCI

Zakupom licenci za softver, Korisnik dobija pravo na **osnovnu podršku** i pravo na nadogradnju softvera (nove verzije softvera). Ugovorena napredna podrška nije uključena, te Korisnik nema pravo na nju.

UGOVORENA NAPREDNA PODRŠKA

Podrazumeva ugovorenu fiksnu mesečnu naknadu kojom se dobija pravo na **naprednu podršku**, **zagarantovano vreme** na mesečnom nivou za pružanje ugovorenih usluga, kao i prednost u intervenciji u odnosu na Korisnike sa osnovnom podrškom.

RAZLIKA IZMEĐU OSNOVNE I NAPREDNE PODRŠKE

Osnovna podrška je usluga koju TopCode nudi Korisnicima i obuhvata sledeće:

- mogućnost Korisnika da prijavi eventualne greške u TopBusinessu i ispravka istih od strane TopCoda
- rešavanje tehničkih problema prilikom instalacije i upotrebe TopBusinessa
- savetovanje oko konfiguracije hardvera i operativnih sistema kao platforme na kojoj se pokreće TopBusiness
- savetovanje oko administracije i sigurnosti baze podataka kao dela TopBusinessa

Napredna podrška podrazumeva pomoć oko korišćenja TopBusinessa i obuhvata sledeće:

- email i telefonska podrška u radno vreme TopCoda
- garantovano ugovoreno mesečno vreme za podrške preko interneta
- odziv klijentu za najduže 1 radni dan za intervencije putem interneta u ugovorenom vremenu,
- pravo na zakazivanje poslova van radnog vremena TopCoda

Ni jedna opcija podrške ne podrazumeva konsultacije vezane za softver ili hardver koji nema dodira sa TopBusiness softverom.

USLUGE	OSNOVNA PODRŠKA	NAPREDNA PODRŠKA
Ažuriranje na nove verzije programa (nadogradnja)	✓	✓
Besplatna osnovna podrška emailom	✓	✓
Besplatna osnovna podrška telefonom	do 3 poziva mesečno	✓
Telefonska osnovna podrška (više od 3 poziva mesečno)	1200 RSD/mes	✓
Prioritet izvršenja usluga	✗	✓
Napredna podrška u ugovorenom vremenu (konekcija na računar Korisnika putem interneta)	✗	✓
Pravo zahteva za izmenama i doradama na Softveru po cenovniku dodatnih usluga	✗	✓
Najduže vreme odziva za internet podršku u ugovorenom vremenu	✗	1 radni dan
CENA ZA 1 SAT PODRŠKE / bez ugovora*	3600 RSD/h	-
CENA ZA 1 SAT UGOVORENE PODRŠKE	-	2400 RSD/h
CENA ZA 1 SAT UGOVORENE PODRŠKE/ godišnje plaćanje	-	1800 RSD/h
CENOVNIK DODATNIH USLUGA	OSNOVNA PODRŠKA	NAPREDNA PODRŠKA
Programiranje	✗	4800 RSD/h
Podrška van ugovorenih sati	✗	3000 RSD/h
Dodatna obuka korisnika	3600 RSD/h	3000 RSD/h
Rad na lokaciji korisnika	6000 RSD/h	4800 RSD/h
Putni trošak **	Start: 1200 RSD (+ 100 RSD/km za udaljenosti preko 10km u pravcu	

Nakon što Korisnik iskoristi ugovoreno vreme u toku meseca usluge korisničke podrške se obračunavaju po važećem cenovniku dodatnih usluga.

* bez ugovora – u slučaju kada klijent nema Ugovor o podršci, tada plaća po intervenciji. Vreme se beleži u sesijama kada se operater korisničke podrške konektuju putem TeamViewer aplikacije na računar korisnika i ostvari zahtev. Naplata se vrši na kraju meseca kada se sumira listing za svakog klijenta sa podacima o datumu, vremenu započinjanja i vremenu završetka sesije, zahtevu korisnika i realizaciji istog.

** putni trošak se računa tako da se svaki izlazak naplaćuje 1200 RSD, a za udaljenosti preko 10 km u jednom smeru se na to dodaje iznos po formuli: (udaljenost – 10)*1000 RSD

BITNE NAPOMENE:

- vreme podrške se obračunava po započetih 30 minuta
- podrazumeva se da su sve ugovorene usluge i telefonska podrška u okviru radnog vremena TopCode-a
- radno vreme TopCode System-a je radnim danima pon-čet: 08-16h, petkom: 08-15h, subota i nedelja su neradni dani
- **TopCode nema dežurstvo van radnog vremena.**
Poslove van radnog vremena Korisnici moraju unapred dogovoriti sa TopCodom.
 - poslovi radnim danima od 06-08h i 16-20h, kao i subotom od 08-14h se tarifiraju 25% više u odnosu na punu cenu korisničke podrške
 - poslovi noću, vikendom (subota posle 14h i nedelja) i praznikom se tarifiraju 50% više u odnosu na punu cenu korisničke podrške
- Topcode izazi na lokaciju korisnika samo u slučaju da se problem ne može rešiti daljinskim pristupom preko interneta
- putni trošak se obračunava za svaki izlazak na lokaciju korisnika