

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA

PREDMET:

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA PREDUZEĆA TOPCODE SYSTEM DOO I LICENCIRANJA TOPBUSINESS POSLOVNOG SOFTVERA

Važi od dana: 20.09.2020. godine

TERMINOLOGIJA

1. **TopCode** – se odnosi na preduzeće TopCode System d.o.o., Subotica
2. **TopBusiness** – se odnosi na TopBusiness poslovni softverski paket u svim postojećim paketima
3. **Softver** – svi softverski proizvodi agencije TopCode, uključujući i TopBusiness
4. **Korisnik** – pravno ili fizičko lice kome TopCode iznajmljuje licencu za korišćenje Softvera, odnosno pruža informatičke usluge
5. **Licenca** - pravo Korisnika da koristi TopBusiness na jednom računaru odnosno uređaju
6. **Opšti uslovi** – se odnosi na ovaj dokument
7. **Nadogradnja** – pravo na preuzimanje i instalaciju novih verzija TopBusiness paketa
8. **Osnovna podrška** – usluga koju TopCode nudi Korisnicima u smislu prijave grešaka, i tehničkih problema prilikom instalacije i upotrebe softvera i otklanjanje istih
9. **Napredna podrška** - usluga koju TopCode nudi Korisnicima u smislu pomoći pri radu sa TopBusiness-om, ispravke i intervencije na bazi podataka, izrade izveštaja i unapređenje postojećih opcija

POJAM TOPBUSINESS POSLOVNOG SOFTVERA

Član 1.

TopBusiness poslovni softver čine računarski programi i njihove pomoćne datoteke, kao i strukture baza podataka u kojima TopBusiness čuva i obrađuje podatke. TopBusiness poslovni softver, kao i drugi softverski proizvodi preduzeća TopCode System d.o.o., su proizvodi koje TopCode proizvodi u okviru svoje registrovane delatnosti, radi ustupanja prava na njihovo korišćenje na tržištu.

Član 2.

TopCode je isključivi i trajni nosilac svih prava nad TopBusinessom, kao svojim autorskim delom. Svako neovlašćeno umnožavanje, instaliranje, korišćenje, iznajmljivanje ili zloupotreba TopBusinessa na bilo koji način je kažnjivo delo i osnov potraživanja naknade štete od strane TopCoda.

POJAM OVOG DOKUMENTA

Član 3.

Opšti uslovi poslovanja i licenciranja su uslovi pod kojima TopCode ustupa pravo na korišćenje svojih softverskih proizvoda krajnjim korisnicima, način licenciranja istih, održavanja, izrade posebnih zahteva i naplaćivanja svojih usluga. Opšti uslovi su sastavni deo *Ugovora o uvođenju softvera*, *Ugovora o zakupu softvera*, *Ugovora o kupovini licenci*, *Ugovora o softverskoj podršci* i *Ugovor o izradi softvera*, ali se u slučaju potrebe pojedine odredbe mogu i drugačije urediti i ugovoriti.

IZRADA SOFTVERA PO NARUDŽBI KORISNIKA

Član 4.

Pored osnovne delatnosti na razvoju TopBusinessa, TopCode se bavi i izradom specifičnih aplikacija. Prema zahtevima Korisnika, TopCode će izraditi ponudu sa predlogom rešenja, predloženim tehnologijama i platformi za razvoj softvera, mogućim rokom izrade i cenom posla. Ukoliko se ponuda prihvati, a ne potpiše se posebni *Ugovor o izradi softvera*, odredbe u *Opštim uslovima* se smatraju podrazumevanim i važećim.

USTUPANJE PRAVA NA KORIŠĆENJE SOFTVERA

Član 5.

Pravo Korisnika da program koristi na jednom računaru u jedno vreme zove se Licenca. Licence se mogu zakupiti na ugovoreno vreme ili se trajno kupiti.

Ni u jednoj opciji korisnik ne stiče pravo na dobijanje izvornog koda.

Član 6.

TopBusiness se iznajmljuje i prodaje u sledećim paketima:

- **OSNOVNI** (*TRGOVINA i SERVIS*)
 - namenjen trgovinskim preduzećima
 - praćenje poslovanja servisa
- **NAPREDNI** (*PROIZVODNJA i AGRAR*)
 - sve funkcije osnovnog paketa
 - za preduzeća i zadruge koji se bave otkupom poljoprivrednih proizvoda
 - proizvodna preduzeća
- **PREMIUM** (*RAČUNOVODSTVO i PDV edidencija*)
 - sve funkcije naprednog paketa
 - paket sa svim opcijama uključenim, za firme koje ne zadovoljava ni jedan manji paket, kao i firme kojima je potrebno računovodstvo i PDV evidencija

Kompletna specifikacija paketa i cena licenci prema broju korisnika je data u dokumentu *Cenovnik paketa*.

ZAKUP SOFTVERA

Član 7.

Prilikom **zakupa licenci**, Korisnik stiče pravo na korišćenje softvera u periodu ugovorenog zakupa. Korisnik i TopCode potpisuju *Ugovor o zakupu softvera*, kojim se ugovara zakup određenog broja Licenci za izabrani paket TopBusinessa za period od 12 meseci.

Licenca se plaća avansno za ugovoreni period (kvartalno, polugodišnje ili godišnje). Korisnik koji se odluči za godišnje avansno plaćanje licence ostvaruje popust od 10% na ukupnu cenu licenci.

Korisnici koji imaju jednu ili dve licence moraju platiti avansno za celu godinu i nemaju opciju popusta.

Član 8.

TopCode će Korisniku za svaki plaćeni period obezbediti produženje Licence u TopBusinessu za korišćenje softvera u tom periodu. Produženje licenci se obavlja automatski prilikom pokretanja Topbusiness softvera (potreban je internet).

Licenca ima rok trajanja, a nakon isteka tog roka TopBusiness će i dalje biti funkcionalan, ali se neće moći unositi novi dokumenti, čime se obezbeđuje da Korisnik može pregledati prethodno unete podatke u

programu i u slučaju prekida zakupa TopBusiness softvera.

Nakon isteka važenja licenci, softver će moći koristiti samo jedan korisnik, bez obzira na prethodni broj zakupljenih licenci.

Član 9.

U slučaju prekida kontinuiranog zakupa Softvera do najviše 6 meseci, korisnik ima pravo da nastavi zakup. Sve eventualne poslove nastale zbog prekida korišćenja Softvera, TopCode će naplatiti Korisniku po važećem cenovniku.

U slučaju prekida dužeg od 6 meseci, postupa se kao pri uvođenju novog Softvera.

KUPOVINA SOFTVERA

Član 10.

Kupovina licenci je opcija gde Korisnik kupuje trajno pravo na korišćenje Softvera, potpisujući *Ugovor o kupovini licenci*. To znači da Korisnik može koristiti vremenski neograničeno kupljene licence i kupljenu verziju softvera.

Član 11.

Pravo na ažuriranja na novije verzije softvera, ispravku uočenih grešaka, kao i pravo na podršku se posebno reguliše putem godišnje pretplate, koja se ugovara na godišnjem nivou.

Ukoliko pretplata istekne i ne obnovi se, Korisnik gubi prava na usluge TopCoda navedene u prethodnom stavu, ali Softver u zatečenom stanju može i dalje koristiti.

Ukoliko Korisnik prekine pretplatu, pa nakon nekog vremena želi da je obnovi, mora platiti pretplate za sve godine od godine prestanka važenja zadnje pretplate. U slučaju da ima potrebe za dodatnim poslom Topcoda oko ažuriranja na aktuelnu verziju, to će biti posebno naplaćeno po cenovniku Topcoda.

INSTALACIJA I PODEŠAVANJE TOPBUSINESS SOFTVERA

Član 12.

Pod instalacijom TopBusinessa, podrazumeva se instalacija izvršnih aplikacija TopBusiness poslovnog softvera i pratećih datoteka. TopCode može Korisniku predati, odnosno dostaviti fajl za instalaciju TopBusiness poslovnog softvera, ili preko svog ovlašćenog lica instalirati TopBusiness na računar Korisnika, lično ili preko interneta.

Pod instalacijom se NE podrazumeva instalacija ili isporuka izvornog koda.

Pod instalacijom se NE podrazumeva:

- instalacija, isporuka ili bilo kakvo podešavanje operativnog sistema i/ili hardvera neophodnog za rad TopBusinessa (npr. podešavanje računarske mreže, instalacija drajvera, štampača, i slično),
- instalacija softvera drugih proizvođača, osim ukoliko nisu neophodni za osnovno funkcionisanje TopBusinessa,
- unos početnih podataka,
- prenos podataka iz postojećeg informacionog sistema, za slučaj da korisnik koristi neki drugi informacioni sistem,
- obuka kadrova

Usluge iz prethodnog stava TopCode pruža na zahtev korisnika, uz naknadu u visini, na način i u rokovima određenim cenovnikom usluga TopCoda i potpisanim *Ugovorom o uvođenju softvera*.

Za zahtevnije sisteme, potrebno je prilagoditi i konfigurisati TopBusiness potrebama Korisnika, kao i izvršiti instalaciju i obuku korisnika. TopCode i Korisnik će *Ugovorom o uvođenju softvera* dogovoriti obim, rokove i cenu navedenih poslova.

OGRAIČENJA PRAVA KORIŠĆENJA TOPBUSINESS-A

Član 13.

Ustupljenu Licencu, tj. pravo korišćenja softvera, Korisnik ne može prenositi na drugi subjekt, niti na bilo koji način ustupati bilo koji deo softvera drugim subjektima. Korisnik sme koristiti softver samo za potrebe svog poslovanja, u skladu sa potpisanim *Ugovorom o zakupu softvera*.

Korisnik ne sme praviti izmene u zakupljenom softveru, niti ga menjati na bilo koji način, kao ni umnožavati ili postavljati na javno pristupačne lokacije na internetu.

TopBusiness se ne sme koristiti za evidenciju nelegalnog poslovanja, niti se upotrebljavati na bilo koji način koji je u suprotnosti sa zakonom.

ZAKUP LICENCI ZA SOFTVER (ILI PRETPLATA) I OSNOVNA PODRŠKA

Član 14.

Zakupom licenci za TopBusiness, kao i kupovinom godišnje pretplate u slučaju kupovine licenci, Korisnik dobija pravo na Nadogradnju i korišćenje Osnovne podrške.

Osnovna podrška 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

Član 15.

Zakupom licenci, kao i kupovinom godišnje pretplate u slučaju kupovine licenci, Korisnik stiče sledeća prava bez plaćanja dodatne naknade:

- ✓ da instalira TopBusiness na toliko radnih stanica na svojoj lokaciji koliko ima zakupljenih licenci plus još 30% više od toga, ali da istovremeno može raditi onoliko korisnika koliko je zakupljeno Licenci
- ✓ da ima pristup novim verzijama TopBusinessa, bilo automatskom nadogradnjom ili na sajtu TopCoda
- ✓ na ispravku uočenih grešaka u TopBusinessu (greške u smislu neispravnog rada postojećih opcija TopBusinessa, a ne u smislu nepostojanja specifičnih opcija potrebnih Kupcu)
- ✓ usklađivanje TopBusinessa sa zakonskim promenama
- ✓ neograničenu *Osnovnu podršku* putem emaila
- ✓ ograničenu *Osnovnu podršku* putem telefona u toku radnog vremena TopCoda (do 3 poziva mesečno, trajanja do 10 min svaki)

Član 16.

Ni zakupom licence, niti kupovinom godišnje pretplate u slučaju kupovine licenci, se **ne podrazumevaju** sledeće usluge:

- ✖ *Napredna podrška* – bilo kakve intervencije na podacima u bazi podataka Korisnika niti podršku vezanu za pomoć u radu sa TopBusiness-om za koje postoji uputstvo u pomoćnoj dokumentaciji
- ✖ podrška putem remote konekcije ili izlasci na teren
- ✖ izmene i dorade TopBusiness niti bilo kog njegovog dela (izveštaji) po želji Korisnika
- ✖ pitanja vezana za bilo šta što nije direktno vezano za tehničke probleme sa TopBusiness-om (kao npr. održavanje operativnog sistema, računarske mreže, interneta, i sl.)

Te dodatne usluge će se korisniku naplatiti po važećem cenovniku TopCoda, i to tako da Korisnik podnese zahtev za željeni posao, a TopCode će korisniku zakazati termin za posao i poslati predračun za predviđeno vreme angažovanja. Nakon uplate Korisnika u roku za plaćanje po dobijenom predračunu, Korisnik je potvrdio svoj zahtev za posao.

Korisnici koji nemaju ugovorenu naprednu podršku, a imaju potrebu za njom, će dobiti termin u zavisnosti od mogućnosti TopCoda. TopCode se ne obavezuje ni na kakav rok u tom smislu.

Korisnici koji nemaju ugovorenu naprednu podršku nemaju prava na zahteve za izmene programa.

Korisnici koji imaju ugovorenu naprednu podršku imaju povoljnije uslove: ugovorene rokove za zakazivanje poslova, ne moraju avansno uplaćivati za zakazane poslove iz stava 2 ovog člana, i imaju viši prioritet u pružanju usluga.

UGOVORENA NAPREDNA PODRŠKA

Član 17.

Pored osnovne podrške koja ide uz zakup TopBusiness-a, TopCode nudi Korisnicima ugovoreno pružanje napredne podrške.

Napredna podrška podrazumeva sledeće:

- pomoć oko korišćenja TopBusinessa,
- konsultacije oko podešavanja i konfigurisanja TopBusinessa,
- pomoć oko otvaranja novih magacina, obračunskih perioda, i sličnih komplikovanijih postupaka,
- manje izmene postojećih izveštaja,
- pomoć korisniku u proveru tačnosti unetih podataka u bazi podataka Korisnika

Napredna podrška **ne podrazumeva**:

- konsultacije vezane za softver koji nema dodira sa TopBusinessom,
- bilo kakvu intervenciju na podacima u bazi podataka osim kroz opcije podržane TopBusiness aplikacijama,
- programiranje, tj izradu novih ili izmenu postojećih opcija u softveru, ili izradu novih izveštaja

Korisnik i TopCode potpisuju *Ugovor o softverskoj podršci*, kojim se ugovaraju detalji podrške za period od 12 meseci. Održavanje se plaća avansno za ugovoreni period (kvartalno, polugodišnje ili godišnje).

Korisnici sa kupljenom licencom moraju imati plaćenu godišnju pretplatu da bi mogli ugovoriti naprednu podršku.

Član 18.

Korisnik može po povlašćenju ceni ugovoriti određeni broj sati mesečno za naprednu podršku. U zavisnosti od broja Licenci koje je zakupio, Korisnik mora ugovoriti minimalno sledeći broj sati:

- 1 – 2 licence – 1 sat podrške
- 3 – 9 licenci – 2 sata podrške
- 10 i više licenci – 4 sata podrške
- paketi Napredni i Profi, i opcije sinhronizacije (za bilo koji broj licenci) – 2 sata podrške
- vođenje knjigovodstva (za bilo koji broj licenci) - 4 sati podrške

Korisnik može da ugovori i veći broj sati od minimalnog, ukoliko proceni da će mu trebati.

TopCode će voditi evidenciju o vremenu utrošenom na poslove preko interneta, i Korisnika obavestiti ako je potrošio ugovoreno mesečno vreme. Korisnik tada gubi prioritet u izvršenju usluga, a ako Korisnik bude zahtevao poslove i nakon utrošenog ugovorenog vremena, to utrošeno vreme će se fakturisati Korisniku po ugovorenoj ceni.

Član 19.

Napredna podrška obezbeđuje sledeće pogodnosti:

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

Radno vreme TopCode podrške je od ponedeljka do četvrtka 8-16h, petkom od 8-15 h.

TopCode nema dežurstvo van radnog vremena. Poslove van radnog vremena Korisnici moraju unapred dogovoriti sa TopCodom.

Član 20.

Dodatne usluge koje prelaze ugovoreno održavanje iz člana 16. će se Korisniku naplatiti po važećem cenovniku TopCoda i fakturisati po obavljenom poslu ili na kraju meseca.

Član 21.

Niti jedan oblik podrške (ni osnovne ni napredne) ne podrazumeva da TopCode kontroliše tačnost izvedenih izveštaja Softvera kod Korisnika (kao npr. poslovne knjige KIR, KPR, KEP, i sl.), kao ni da ispravlja nepravilno unete podatke. Korisnik je dužan da podatke pravilno unosi u Softver, na način kako je u Softveru predviđeno, s toga TopCode ne može garantovati za tačnost izvedenih izveštaja.

Član 22.

TopCode prihvata da će u okviru ugovorene napredne podrške pomoći Korisniku da ispravi greške koje su prijavljene najviše 15 dana od dana unosa podataka. Ukoliko je greška nastala zbog nepravilnosti u Softveru, vreme utrošeno na analizu i pomoć u ispravci podataka se neće obračunavati niti odbijati od ugovorenog vremena, a TopCode će uočenu grešku ispraviti u Softveru.

Ukoliko je analizom utvrđeno da je greška nastala pogrešnim unosom, svo utrošeno vreme se odbija od ugovorenog vremena ili se fakturiše Korisniku ako je ugovoreno vreme potrošeno.

Za greške koje je Korisnik prijavio, a nastale su unosom podataka starijim od 15 dana na dan prijave, TopCode se ne obavezuje da ih ispravlja niti istražuje uzrok greške, i one ne ulaze u ugovorenu naprednu podršku. Pomoć u analizi i ispravci takvih grešaka će se posebno dogovoriti prema mogućnosti TopCoda, i dodatno naplatiti.

ZAHTEVI ZA DORADE SOFTVERA

Član 23.

Samo Korisnici koji imaju ugovorenu naprednu podršku mogu podneti zahtev za izradu novih opcija u Softveru, kao i izradu novih izveštaja.

Podnošenje zahteva za doradom softvera se mora podneti pismenim putem: emailom, popunjavanjem tiketa u TopBusinessu, ili na papiru. TopCode će razmotriti zahtev i pismeno odgovoriti Korisniku o mogućnosti dorade, rokovima i ceni. TopCode će krenuti sa dogovorenom izradom nakon dobijanja pismene saglasnosti Korisnika da se slaže sa predlogom rešenja, rokovima i cenom.

TopCode ima pravo da ne prihvati zahtev za doradu Softvera ako smatra da bi dorada mogla biti štetna po opštu funkcionalnost softvera, ili se bitno razlikuje od planiranog razvoja Softvera.

Član 24.

Sve aktivnosti na unapređenju Softvera koje ne spadaju u naprednu podršku se smatraju doradom Softvera, tj programiranjem, i utrošeni sati će se fakturisati po ceni programiranja, prema važećem cenovniku TopCoda.

PREKID UGOVORA O ZAKUPU I/ILI ODRŽAVANJU SOFTVERA

Član 25.

Ugovor o zakupu i/ili podršci može prekinuti bilo koja strana uz potpisano i pečatom overeno pismeno obrazloženje, nakon čega prestaju da važe odredbe tog Ugovora. U tom slučaju Korisnik je dužan da izmiri sve eventualno neizmirene finansijske obaveze prema Topcodu, a TopCode nema više nikakve obaveze prema Korisniku u smislu produženja licence (zakupa), prava na nadogradnju, niti održavanja i podrške.

TopCode se ne obavezuje na povrat eventualnih avansnih uplata Korisnika koje se odnose na period posle prekida ugovora, a vezane su za ugovor, ukoliko je prekid na zahtev Korisnika.

Član 26.

TopCode se obavezuje da neće prekidati ugovor o zakupu i/ili ugovorenoj podršci ukoliko Korisnik redovno izmiruje svoje obaveze prema Topcodu, osim u slučaju više sile, kao i da će pre raskidanja ugovora usmeno ili pismeno obavestiti Korisnika o toj nameri najmanje 15 dana ranije ukoliko je to moguće.

Član 27.

TopCode zadržava pravo da ne dozvoli produženje licence ili pretplate za softver ukoliko Korisnik ne izmiruje na vreme svoje obaveze prema Topcodu, ukoliko ne poštuje odredbe potpisanih ugovora i Opštih uslova poslovanja, kao i u slučaju nekorektnog i neposlovnog ponašanja Korisnika. O ovoj odluci TopCode će pismeno obavestiti Korisnika o toj nameri najmanje 45 dana pre isteka potpisanog ugovora.

ISKLUČENJE ODGOVORNOSTI

Član 28.

Korisnik uzima na korišćenje Softver kao autorsko delo, imajući u vidu sva njegova poznata svojstva i prihvatajući mogućnost da sadrži nenamerne skrivene nedostatke.

TopCode ne prihvata finansijsku niti bilo kakvu drugu odgovornost prema Korisniku za bilo kakvu štetu koja eventualno proiđe iz upotrebe, odnosno u vezi sa upotrebom Softvera, pa ni za štetu proizašlu iz eventualnih skrivenih nedostataka Softvera, niti za štetu koja eventualno nastane prilikom ili usled instalacije Softvera, ili

TOPCODE SYSTEM d.o.o.

✉ Ivana Gorana Kovačića 3/31, 24000 Subotica; ☎ 024 553 553, 065 3100 482; 📧 office@topcode.rs; 🌐 www.topcode.rs; PIB: 110991605;

usled eventualnog prestanka funkcionisanja Softvera, kao ni bilo kakve štete nastale usled kvara na hardveru računara na kojima se izvršava Softver ili se na njemu čuvaju podaci vezani za korišćenje Softvera.

Član 29.

TopCode ne odgovara za sigurnost baze podataka Korisnika. Korisnik je sam dužan da vodi računa o sigurnosti baze podataka, da redovno pravi sigurnosne kopije i čuva ih na sigurnom mestu i medijumu. TopBusiness omogućava Korisniku da na jednostavan način napravi rezervnu kopiju baze podataka na lokalni, mrežni ili na eksterni disk.

Član 30.

TopCode ne odgovara za tačnost izvedenih izveštaja iz TopBusinessa. Tačnost izveštaja zavisi od tačnosti unetih podataka i pravilnog načina unosa, što nije pod kontrolom TopCoda.

OBJAVLJIVANJE I VAŽENJE OPŠTIH USLOVA

Član 31.

Opšti uslovi se objavljuju na Internet sajtu www.topcode.rs i važe počev od narednog dana od dana objavljivanja, pa do objavljivanja na sajtu obaveštenja da su prestali da važe, ili do njihovog stavljanja van snage drugim (novijim) opštim uslovima.

Ako su Opšti uslovi deo ugovora ili se drugi ugovor poziva na njih, odnosno ako su pisanom izjavom prihvaćeni od strane Korisnika, bez obzira na odredbu prethodnog stava, važe dok važi taj ugovor.

OSTALE ODREDBE

Član 32.

Za sva prekoračenja roka plaćanja po izdatim fakturama, TopCode ima pravo da Korisniku obračuna zateznu kamatu.

Član 33.

U slučaju potrebe ugovorne strane će međusobne poslovne odnose dodatno urediti posebnim ugovorom u pismenoj formi.

Član 34.

Ugovorne strane će nastojati da eventualne sporove reše sporazumno, u duhu dobrih poslovnih odnosa. Za slučaj sudskog spora po ovom Ugovoru je nadležan sud u Subotici.

TopCode System d.o.o.
Sanja Šild, direktor