



**Agencija za konsalting „GREENFOR“, Aleksandar Vasiljević PR**

Beograd, Brdovita 16/7, PIB: 106547837.

Račun kod: Banka Intesa AD Beograd Broj: 160-335095-02

## Usluga održavanja programa

Usluga održavanja programa podrazumeva:

- distribuciju unapredjenih verzija programa, putem internet servisa ;
- pružanje savetodavne podrške potrebne za korišćenje ugovorenog paketa;
- manje dorade programa na zahtev korisnika;
- otklanjanje eventualnih skrivenih nedostataka;
- konverzija baza podataka iz starijih formata programa u najnoviju verziju.

Usluga održavanja podrazumeva podršku za korišćenje programskog paketa za broj, vrstu i mesta pristupa za koje korisnik poseduje pravo korišćenja.

Usluga obuhvata pružanje savetodavne podrške potrebne za korišćenje ugovorenog paketa i njegovih ugovorenih prerada. Pružalac usluge pruža naručiocu uslugu održavanje za period od godinu dana.

Pružalac usluga usluge savetodavne podrške pruža putem elektronske pošte, telefona i drugih sredstava komunikacije baziranih na internetu, a u slučaju potrebe i direktno na podacima korisnika programa putem udaljene veze "Remote access". Pod telefonskom podrškom podrazumevaju se kraće telefonske konsultacije uvezi sa korišćenjem ugovorenog paketa programa, kao i kraća uputstva za prevazilaženje manjih problema u radu, u radno vreme korisnika programa. U slučaju nastanka problema u korišćenju ugovorenog paketa programa koje nije moguće rešiti preko telefona, elektronske pošte ili drugih sredstava komunikacije baziranih na internetu, pružalac usluga je će pristupiti rešavanju intervencijom na podacima korisnika, po dogovoru sa naručiocem (Remote access).

Aktivnosti koje se odnose na dodatne zahteve za nadogradnju i proširenje funkcionalnosti programa, obuka korisnika i druge, nisu obuhvaćene održavanjem i ugovaraju se posebno.

Usluga održavanje programa se ugovara na godišnjem nivou.

Cene održavanja su prikazane u cenovniku.

Za korisnike koji poseduju veći broj instalacija, cena se formira dogovorno, na bazi broja korisnika i programskih instalacija.

Beograd  
01.01.2021

Agencija za konsalting „GREENFOR“  
Aleksandar Vasiljević