

Usluge održavanja – standardni paket (poslednji put ažurirano 24.06.2025.)

Things Solver će za Klijenta obezbediti sledeće kategorije usluga podrške vezanih za Softver u skladu sa Ugovorom:

- a. Usluge podrške za Zahteve za uslugama, uključujući rešavanje incidenata identifikovanih od strane Klijenta
- b. Specijalne isporuke verzija Softvera kojima se uklanjaju nedostaci.
- c. Distribucija nadgradnje Softvera na poslednju verziju Softvera, koja uključuje nove funkcionalnosti – Velike distribucije (1.0, 2.0, 3.0, itd.) koje se zasnovane na planu razvoja Softvera ili Male distribucije (x.1, x.2, x.3, itd.) a u skladu sa planom distribucije Things Solver-a.

1 ULOGE I ODGOVORNOSTI

1.1. Radi boljeg učinka i saradnje u isporuci usluga, definišu se sledeće uloge sa odgovarajućim odgovornostima.

Uloga	Odgovornost
Things Solver	
Zaposleni u odeljenju korisničke podrške	Odgovornosti: prijem zahteva, kontinuirana komunikacija sa Klijentom i internim razvojnim timom, izveštavanje, zatvaranje zahteva, eskalacija
Menadžer odeljenja korisničke podrške	Odgovoran za rad zaposlenih i aktivnosti odeljenja Korisničke podrške, kao i za prvi nivo eskalacije
Predstavnik menadžmenta	Zaposleni koji obavlja funkciju višeg menadžmenta (Direktor društva ili Direktor poslovne jedinice zadužene za poslove održavanja)
Ovlašćeni predstavnik Things Solver-a	Jedina osoba koju je Things Solver ovlastio da u njegovo ime potpisuje dokumenta potrebna za izvršenje Ugovora, uključujući: Izveštaje o primopredaji, Naloge za dodatnom uslugom.
Klijent	
Zaposleni	Zaposleni koji koriste Softver kao krajnji ili ključni korisnici
Ovlašćeni zaposleni	Zaposleni Klijenta koji je ovlašćen za predaju Zahteva za uslugom i koji ima prava da stupa u direktni kontakt sa Zaposlenima u odeljenju korisničke podrške Things Solver-a i sa tehničkim licima.
Direktor sektora informacionih tehnologija	Direktor sektora zadužen za informacione tehnologije Klijenta
Predstavnik menadžmenta	Zaposleni koji obavlja funkciju višeg menadžmenta u skladu sa internim aktima Klijenta
Ovlašćeni predstavnik Klijenta	Jedina osoba koju je Klijent ovlastio da u njegovo ime potpisuje dokumenta potrebna za izvršenje Ugovora, uključujući: Izveštaje o primopredaji, Naloge za dodatnom uslugom.

2. NIVOI OZBILJNOSTI INCIDENATA

2.1 Definicije nivoa ozbiljnosti za potrebe određivanja vremenskih okvira za reagovanje od strane Things Solver-a.

Nivo ozbiljnosti incidenta		Opis posledica koje trpe korisnici Softverskog rešenja
KRITIČAN	Kritičan uticaj na poslovanje	Greška u aplikacionom modulu koja rezultira neposrednom pretnjom za ključni poslovni cilj ili kratkoročni poslovni cilj koji nosi finansijski rizik za Kupca. Ne postoji rezervno rešenje za konkretan problem (tj. posao se ne može obaviti na bilo koji drugi način).
VISOK	Visok uticaj na poslovanje	Greška u aplikacionom modulu onemogućava deo rada Kupca na nivou procesa, uz mali finansijski i/ili poslovni rizik. Postoji rezervno rešenje sa zaobilaznim putem ili su pogođeni neključni procesi bez mogućnosti zaobilaznog rešenja.
NIZAK	Mali uticaj na poslovanje	Greška u aplikacionom modulu ima nekritičan poslovni uticaj uz postojanje zaobilaznog rešenja, ili nema poslovni uticaj. Greška ne sprečava Korisnika da obavlja većinu svojih zadataka bez prekida. Postoji rezervno rešenje za prevazilaženje konkretnog problema. Greška u aplikacionom modulu nosi minimalan ili nikakav poslovni/finansijski rizik. Greška je klasifikovana kao prihvatljiv nivo izloženosti riziku na nivou procesa, uz manje operativne korekcije.

U smislu podrške za usluge koje se navode ovim Ugovorom, Things Solver će odgovarati na Zahteve za uslugama vezanim za Softver koje predaje Korisnik u okviru sledećih vremenskih okvira:

Nivo ozbiljnosti	Time to first response	Time to resolution
KRITIČAN	1 dan	5 radnih dana
VISOK	2 dana	7 radnih dana
NIZAK	5 dana	10 radnih dana

Vreme definisano gornjom tabelom je Radno vreme Things Solver-a, što označava radne sate i radne dane u skladu sa CET vremenskom zonom i zakonima Republike Srbije.

Vreme putovanja (po potrebi) nije uključeno u periode navedene u gornjoj tabeli.

3. UPRAVLJANJE PROBLEMIMA

3.1 Zaposleni Klijenta prijavljuju Zahtev za uslugom putem Support portala Things Solver-a tokom radnog vremena Things Solver-a. U slučaju predaje zahteva za uslugom van radnog vremena, predaja će se smatrati izbršenom na početku sledećeg radnog dana.

3.2 U slučaju da se Zahtevi za uslugama odnose na incidente, Klijent je dužan da obezbedi Things Solver-u kompletne informacije, kao i podatke o okolnostima u kojima je došlo do incidenta na koji se odnosi Zahtev.

- 3.3 Klijent može da proveri status Zahteva za uslugom konsultovanjem Support portala Things Solver-a.
- 3.4 Klijent je dužan da u roku od 1 dana od prijema pomoći ili rešenja obavesti Things Solver o eventualnim greškama. Po isteku tog roka smatra se da rešenje problema ili pomoć prihvaćeno. Po prihvatanju rešenja na način opisan ovom tačkom Zahtev za uslugom se zatvara.
- 3.5 Svaki put kada Things Solver zatraži dodatne informacije, ili kada su pomoć ili rešenje poslati Klijentu, vreme za pružanje pomoći ili za razrešenje problema biće zaustavljeno dok Klijent ne obezbedi odgovore i/ili rezultate testiranja.
- 3.6 Zahtev za uslugom se zatvara kada Klijent prihvati, na način opisan tačkom 3.4. rešenje problema koje je obezbedio Things Solver, čak i ako nije instalirano na produkciono okruženje Softvera.
- 3.7 U slučaju da Things Solver pruži pomoć za rešenje problema, aktuelni zahtev za uslugama se zatvara, a otvara se novi sa nižim stepenom prioriteta i sa referencom na originalni zahtev.
- 3.8 U slučaju da je Klijent prijavio Zahtev za uslugom, a naknadnom analizom i rešavanjem nastalog problema se ustanovi da je problem nastao iz uzroka koji nisu predmet pružanja usluga, Things Solver je dužan da obavesti Klijenta o razlozima nastalog problema i vremenu utrošenom na njegovo rešavanje odmah po izvršenoj intervenciji. Klijent ima rok od 2 radna dana da ospori obračun u suprotnome se smatra da je obračun usaglašen. Po usaglašenom obračunu vrednost dodatnih usluga će biti fakturisan Klijentu.
- U slučaju osporavanja obračuna, Things Solver ima pravo da prestane sa izvršavanjem usluga, ili da za pružanje ovih usluga traži paušalno avansno plaćanje za određeni vremenski period (npr. Kvartal. Mesec) u kom slučaju će pružati usluge u obimu plaćenog avansa. U slučaju da je stvarni utrošak resursa u navedenom vremenskom periodu manji od plaćenog avansa, pretplaćeni iznos će po isteku vremenskog perioda biti vraćen Klijentu.

4. PROCEDURA ESKALACIJE

4.1 U slučaju slabe sprovodivosti Ugovora, Ugovorne strane će koristiti sledeće mehanizme eskalacije:

4.1.1 Dodeljivanje uloga za nivo eskalacije:

Nivi eskalacije	Things Solver	Klijent
1	Menadžer odeljenja korisničke podrške	Ovlašćeni predstavnik Korisnika
2	Predstavnik menadžmenta	Predstavnik menadžmenta
3	direktor Things Solver-a	Biće naknadno definisano

4.1.2 Matrica eskalacije za Korisnika:

Nivo ozbiljnosti	U slučaju da Things Solver ne obezbedi rešenje po zahtevu u roku od:	Nivo eskalacije
KRITIČAN	Rok za razrešenje problema	1
KRITIČAN	16 sati od roka za razrešenje problema	2
KRITIČAN	32 sata od roka za razrešenje problema	3
VISOK	Rok za razrešenje problema	1
VISOK	24 sata od roka za razrešenje problema	2
VISOK	48 sata od roka za razrešenje problema	3

NIZAK	Rok za razrešenje problema	1
NIZAK	72 sata od roka za razrešenje problema	2
NIZAK	120 sata od roka za razrešenje problema	3
Bilo koji nivo	Ako nema odziva u okviru datog roka za odziv	1

Vreme definisano gornjom tabelom je Radno vreme Things Solver-a, što označava radne sate i radne dane.

4.1.3 Matrica eskalacije za Things Solver:

Nivo ozbiljnosti	Eskalacija	Nivo eskalacije
Bilo koji nivo	Ukoliko odgovora na pitanje u vezi sa incidentom/problemom nema duže od 8 radnih sati	1
Bilo koji nivo	Ukoliko odgovora na pitanje u vezi sa incidentom/problemom nema duže od 16 radnih sati	2
Bilo koji nivo	Ukoliko odgovora na pitanje u vezi sa incidentom/problemom nema duže od 40 radna sata	3