



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ПРАВДЕ

Број: 404-02-33/2014-12/3
Датум: 2. јун 2014. године
Београд

На основу чл. 32. и 61. Закона о јавним набавкама ("Службени гласник РС", број 124/12), члана 2. Правилника о обавезним елементима конкурсне документације у поступцима јавних набавки и начину доказивања испуњености услова ("Службени гласник РС", бр. 219/13 и 103/13), Одлуке о покретању поступка јавне набавке број: 404-02-33/2014-12/1 од 2. јуна 2014. године и Решења о образовању комисије за јавну набавку број: 404-02-33/2014-12/2 од 2. јуна 2014. године, припремљена је:

КОНКУРСНА ДОКУМЕНТАЦИЈА
ЗА ЈАВНУ НАБАВКУ УСЛУГА У ОТВОРЕНОМ ПОСТУПКУ

ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА И ОДРЖАВАЊЕ АВП СОФТВЕРА
У НОВООСНОВАНИМ СУДОВИМА И ОДРЖАВАЊЕ
АВП СОФТВЕРА У ПОСТОЈЕЋИМ СУДОВИМА

РЕДНИ БРОЈ 14/2014

КОНКУРСНА ДОКУМЕНТАЦИЈА САДРЖИ:

део	назив дела	страна
1.	ОПШТИ ПОДАЦИ О ЈАВНОЈ НАБАВЦИ	4
1.1	Назив, адреса и интернет страница наручиоца	5
1.2	Врста поступка јавне набавке	5
1.3	Предмет јавне набавке	5
1.4	Назнака да се поступак спроводи ради закључења уговора о јавној набавци	5
1.5	Лице за контакт	5
2.	ПОДАЦИ О ПРЕДМЕТУ ЈАВНЕ НАБАВКЕ	6
2.1	Опис предмета набавке, назив и ознака из општег речника набавки	7
3.	ТЕХНИЧКА СПЕЦИФИКАЦИЈА	8
4.	УСЛОВИ ЗА УЧЕШЋЕ У ПОСТУПКУ ЈАВНЕ НАБАВКЕ ИЗ ЧЛ. 75. И 76. ЗАКОНА И УПУТСТВО КАКО СЕ ДОКАЗУЈЕ ИСПУЊЕНОСТ ТИХ УСЛОВА	48
4.1	Услови за учешће у поступку јавне набавке из чл. 75. и 76. Закона	49
4.2	Услови које мора да испуни подизвођач у складу са чланом 80. Закона	50
4.3	Услови које мора да испуни сваки од понуђача из групе понуђача у складу са чланом 81. Закона	50
4.4	Упутство како се доказује испуњеност услова из чл. 75. и 76. Закона	50
5.	УПУТСТВО ПОНУЂАЧИМА КАКО ДА САЧИНЕ ПОНУДУ	56
5.1	Језик на којем понуда мора бити састављена	57
5.2	Посебни захтеви у погледу начина на који понуда мора бити сачињена	57
5.3	Начин измене, допуне и опозива понуде у смислу члана 87. став 6. Закона	57
5.4	Обавештење да понуђач који је самостално поднео понуду не може истовремено да учествује у заједничкој понуди или као подизвођач, нити да учествује у више заједничких понуда	57
5.5	Понуда са подизвођачем	58
5.6	Заједничка понуда	58
5.7	Захтеви у погледу начина и услова плаћања	59
5.8	Уговорени рок	59
5.9	Квалитет услуга	59

5.10	Валута и начин на који мора бити наведена и изражена цена у понуди	59
5.11	Подаци о средствима финансијског обезбеђења	59
5.12	Додатно обезбеђење испуњења уговорних обавеза понуђача, односно добављача који се налази на списку негативних референци	60
5.13	Тражење додатних информација или појашњења у вези са припремањем понуде	61
5.14	Обавештење о начину на који се могу захтевати додатна објашњења од понуђача после отварања понуда и вршити контрола код понуђача односно његовог подизвођача	61
5.15	Критеријум за доделу уговора	62
5.16	Обавештење из чл. 74. став 2. и 75. став 2. Закона	62
5.17	Начин и рок подношења захтева за заштиту права	62
5.18	Рок за закључење уговора о јавној набавци	64
6. ОБРАСЦИ И ИЗЈАВЕ		
6.1	Пропратни образац	66
6.2	Образац понуде	67
6.3	Образац структуре цене, са упутством како да се попуни	69
6.4	Изјава о техничком капацитету – простор и инфраструктура	70
6.5	Изјава о техничком капацитету – системи и алат	71
6.6	Списак референци	72
6.7	Изјава о кључном техничком особљу које ради за понуђача и које ће бити одговорно за извршење уговора	73
6.8	Изјава о независној понуди	74
6.9	Изјава понуђача на основу члана 75. став 2. Закона	75
6.10	Образац трошкова припреме понуде	76
6.11	Менично овлашћење	77
7. МОДЕЛ УГОВОРА		
		78

1. ОПШТИ ПОДАЦИ О ЈАВНОЈ НАБАВЦИ

1.1 Назив, адреса и интернет страница наручиоца

Назив наручиоца: Република Србија - Министарство правде

Адреса: ул. Немањина бр. 22-26, 11000 Београд

Интернет страница: www.mpravde.gov.rs

ПИБ: 108510096

Матични број: 17855204

Шифра делатности: 8411

Регистарски број: 6012000717

Број рачуна: 840-1620-21

1.2 Врста поступка јавне набавке

Предметна јавна набавка спроводи се у отвореном поступку. На ову набавку ће се примењивати:

- у току поступка јавне набавке: Закон о јавним набавкама ("Службени гласник РС", број 124/12; у даљем тексту: Закон), подзаконски акти донети на основу Закона, Закон о општем управном поступку ("Службени лист СРЈ", бр. 33/97 и 31/01 и "Службени гласник РС", број 30/10);

- након закључења уговора о јавној набавци: Закон о облигационим односима ("Службени лист СФРЈ", бр. 29/78, 39/85, 45/89 – одлука УСЈ и 57/89, "Службени лист СРЈ", број 31/93 и "Службени лист СЦГ", број 1/03 – Уставна повеља).

1.3 Предмет јавне набавке

Предмет јавне набавке је обликован у две партије:

Партија 1.: Услуге имплементације, одржавања и одрживог развоја пословног софтвера за аутоматизовано вођење предмета (АВП) у новооснованим основним судовима;

Партија 2.: Услуге одржавања и одрживог развоја АВП у основним, вишим и привредним судовима.

Предмет јавне набавке дефинисан је детаљно у делу 3. Техничке карактеристике.

1.4 Назнака да се поступак спроводи ради закључења уговора о јавној набавци

Предметни поступак се спроводи ради закључења уговора о јавној набавци. Свака партија ће бити предмет посебног уговарања.

1.5 Лице за контакт

Јелена
javnenabavke@mpravde.gov.rs.

Кулић,

jelena.kulic@mpravde.gov.rs,

2. ПОДАЦИ О ПРЕДМЕТУ ЈАВНЕ НАБАВКЕ

2.1 Опис предмета набавке, назив и ознака из Општег речника набавки

Предмет јавне набавке је обликован у две партије:

Партија 1.: Услуге имплементације, одржавања и одрживог развоја пословног софтвера за аутоматизовано вођење предмета (АВП) у новооснованим основним судовима;

Партија 2.: Услуге одржавања и одрживог развоја АВП у основним, вишим и привредним судовима.

Назив и ознака из Општег речника набавки за обе партије: 72261000 – Услуге софтверске подршке.

Свака партија ће бити предмет посебног уговарања.

Понуђач може да поднесе понуду за једну или више партија. Понуда мора да обухвати најмање једну целокупну партију.

Понуђач је дужан да у понуди наведе да ли се понуда односи на целокупну набавку или само на одређену партију.

У случају да понуђач поднесе понуду за више партија, она мора бити поднета тако да се може оцењивати за сваку партију посебно.

3. ТЕХНИЧКА СПЕЦИФИКАЦИЈА

ПАРТИЈА 1.

Предмет јавне набавке су услуге имплементације, одржавања и одрживог развоја пословног софтвера за аутоматизовано вођење предмета (АВП) у новооснованим основним судовима у Републици Србији, и то:

1. Основни суд у Алексинцу
2. Основни суд у Аранђеловцу
3. Основни суд у Бачкој Паланци
4. Основни суд у Бечеју
5. Основни суд у Врбасу
6. Други основни суд у Београду
7. Трећи основни суд у Београду
8. Основни суд у Брису
9. Основни суд у Трстенику
10. Основни суд у Бујановцу
11. Основни суд у Сурдулици
12. Основни суд у Великој Плани
13. Основни суд у Великом Градишту
14. Основни суд у Петровцу на Млави
15. Основни суд у Горњем Милановцу
16. Основни суд у Деспотовцу
17. Основни суд у Димитровграду
18. Основни суд у Ивањици
19. Основни суд у Књажевцу
20. Основни суд у Куршумлији
21. Основни суд у Лазаревцу
22. Основни суд у Младеновцу
23. Основни суд у Обреновцу
24. Основни суд у Лебану
25. Основни суд у Мајданпеку
26. Основни суд у Мионици
27. Основни суд у Убу
28. Основни суд у Прибоју
29. Основни суд у Рашкој
30. Основни суд у Руми
31. Основни суд у Старој Пазови
32. Основни суд у Шиду
33. Основни суд у Сјеници
34. Основни суд у Сенти.

АВП пословни софтвер представља апликацију за евидентирање и обраду судских предмета од стране основних, виших и привредних судова. Иако је у основи реч о истоветној апликацији, одређене разлике постоје с обзиром на врсту

суда у коме се апликација користи (виши судови, основни судови, привредни судови и Привредни апелациони суд).

АВП софтвер је у власништву наручиоца.

Пословни софтвер АВП је у употреби у 32 основна суда, 25 виших суда, 16 привредних суда и у Привредном апелационом суду. Детаљнији опис надлежности наведених суда, као и њихове адресе и други релевантни подаци су доступни на Порталу суда Србије (www.portal.sud.rs).

Информациони систем АВП је изведен у облику веб апликације за сваки суд посебно и као такав има јасно одвојене три целине:

- Апликативни server ColdFusion
- Database server - MSSQL
- Клијент – Internet Explorer

Физички постоје три одвојена нивоа и то су:

1. Апликациони сервер
2. Сервер базе података
3. Клијентски рачунар

Алати коришћени приликом развоја ове апликације су:

- MS SQL Server 2005 као Data Base Management System у основним и вишим судовима
- MS SQL 2000 DB сервер у привредним судовима
- Macromedia ColdFusion MX8 као програмско окружење за развој апликације у вишим, основним и привредним судовима

На апликационом серверу је инсталиран Macromedia ColdFusion MX8. Оно што је специфично за ColdFusion је да је развијен у Javi тако да све захтеве које добија од наручиоца обрађује коришћењем JVM-а (Java Virtual Machine).

На клијентским рачунарима за нормалан рад АВП-а потребно је имати инсталиран MS Windows XP/2000, MS Office, Acrobat Reader 7.0 или виши и MS Internet Explorer 6.0/7.0. и виши.

Аутоматско вођење предмета (АВП):

Софтверско решење за информациони систем правосудних органа неопходно је да буде усклађено са важећим законским и подзаконским прописима у области правосуђа. У АВП-у је обезбеђено покривање свих пословних процеса карактеристичних за судове у складу са Судским пословником. Такође, постоји могућност размене података са другим државним институцијама попут НБС, АПР, РЗС и других.

Систем се базира на јединственим регистрима и шифарницима. Шифарници су јединствени на нивоу читавог система и независни су од суда у којем се користе. Више од тога, шифарници су јединствени/идентични у свим судовима истог типа чиме је омогућена израда извештаја по истим принципима/ формулама/обрасцима.

Свака промена података у оквиру система се евидентира у посебном систему журнал база и прати се време промене као и корисник у суду који је изменио податак. На овај начин спречава се евентуална злоупотреба система.

Образоваће се комисија која ће се бавити стандардизацијом пословних софтвера (у даљем тексту: Комисија за стандардизацију) која даје препоруке наручиоцу у вези са предметним услугама.

I) ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА ПОСЛОВНОГ СОФТВЕРА ЗА АУТОМАТИЗОВАНО ВОЂЕЊЕ ПРЕДМЕТА (АВП)

У склопу услуге имплементације пословног софтвера за аутоматизовано вођење предмета (АВП) у горе наведене основне судове потребно је извршити инсталацију неопходних програма за рад АВП софтвера (ColdFusion, SQL server), подигнути базе података и апликације за те судове, као и ажурирања системских датотека за сваки суд понаособ.

Такође, потребно је урадити и повезивање са Централним сервером за промет непокретности, за сваки суд понаособ.

II) ОДРЖИВИ РАЗВОЈ СА УСЛУГАМА ОДРЖАВАЊА ПОСЛОВНОГ СОФТВЕРА АВП

Функционалне карактеристике које АВП софтвер за аутоматизовано вођење предмета у привредним, основним и вишим судовима задовољава јесу модули сачињени у складу са Судским пословником ("Службени гласник РС", бр. 110/09, 70/11, 19/12 и 89/13), Уредбом о канцеларијском пословању органа државне управе ("Службени гласник РС", број 80/92) и осталим прописима којима је уређено пословање судова и употреба информационих технологија у раду државних органа Републике Србије.

Захтев наручиоца је да се обухвате следеће услуге одрживог развоја са услугама одржавања АВП софтвера/система из горње табеле:

- А. Подршка у проналажењу различитих врста грешака током коришћења имплементираниог АВП решења и њихово отклањање**
- Б. Измене имплементираниог решења АВП услед континуираних побољшања и иновација**
- В. Измене условљене надоградњом АВП платформе и системског софтвера**
- Г. Измене имплементираниог решења АВП услед законских промена**
- Д. Измене имплементираниог решења АВП услед измена и унапређења пословних процеса, интерних аката и процедура наручиоца**

Табела спецификације дефинисаног обима одрживог развоја и услуге одржавања

Позиција
Услуге одржавања АВП софтвера: А. Подршка у проналажењу различитих врста грешака током коришћења имплементираниог АВП решења и њихово отклањање Б. Измене имплементираниог решења АВП услед континуираних побољшања и иновација В. Измене условљене надоградњом АВП платформе и системског софтвера Г. Измене имплементираниог решења АВП услед законских промена
Услуге одрживог развоја АВП софтвера у трајању од 12 месеци уколико грешке нису настале радом корисника система: Д. Измене имплементираниог решења АВП услед измена и унапређења пословних процеса, интерних аката и процедура наручиоца

❖ **ОБРАЗЛОЖЕЊЕ УСЛУГА ОДРЖАВАЊА ПОД А, Б, В и Г.**

А. Подршка у проналажењу различитих врста грешака током коришћења имплементираниог АВП решења и њихово отклањање

Одржавање пословне апликације подразумева активности изабраног понуђача неопходне за неометану продукцију АВП софтвера на серверу базе података, у складу с препорукама и стандардима произвођача развојних алата и оперативних система. Изабрани понуђач има обавезу да током периода одржавања АВП пословног софтвера:

обезбеди да пословни софтвер, као и све његове саставне компоненте, и даље функционишу на начин који је описан у релевантној документацији, не искључујући другу додатну документацију која се састоји од следећих ставки:

- Корисничко упутство за рад АВП софтвера у привредним, основним и вишим судовима
- Упутство за рад АВП софтвера за ИТ систем администраторе
- Упутство за поновно покретање АВП софтвера, односно аутоматске backup/restore процедуре за серверски систем и сав софтвер укључујући disaster/recovery процедуре

- Упутство за инсталацију и подешавање LAN мреже, радних станица и GUI интерфејса
- Упутство за подешавање сервера базе и апликативног сервера
- Документација о развоју АВП софтвера и дизајну система (модел пословног процеса, модел случајева коришћења/use-case, модел/UML дијаграми активности/дијаграми радних токова)
- Системи заштите – документација са упутством за ИТ систем администраторе
- Листинг Third-party софтвера неопходних за функционисање АВП софтвера са свим оригиналним лиценцама заједно са медијумима (CD/DVD) на којима се налазе инсталационе верзије тог софтвера:
 - WinZip – за сервер
 - TwainCommander – за рачунаре који се користе за скенирање
 - Convert Image2PDF – за рачунаре који се користе за скенирање
 - Adobe Acrobat Reader – за клијентске рачунаре
- Документација и процедуре за одржавање и help-desk позиве

Одступања од стања које подразумева пуну функционалност система могу бити различита, и описана су у табели испод. Одступања ће бити класификована у складу са три класе грешака у процесима и забележена у извештају о прихватању, на следећи начин:

Табела Класификација грешака:

Класа грешака	Значај	Опис
1	Висок ниво (Приоритет 1)	Софтвер или његов значајан део је ван функције, што онемогућава нормално пословање корисника у суду. Захтев за услугом је хитан, а проблем може довести до великих губитака.
2	Средњи ниво (Приоритет 2)	Оперативне карактеристике Софтвера су такве да део радних активности није функционалан или Софтвер не ради са пуним капацитетом. Коришћење одређење функционалности је озбиљно ограничено.
3	Низак ниво (Приоритет 3)	Коришћење одређење функционалности подлеже минималним ограничењима. Софтвер има грешку са малим утицајем на радне активности корисника у суду. Низак ниво приоритета имају и захтеви у облику питања у вези конфигурације радних станица и спољних уређаја и питања која се односе на документацију и корисничка упутства. Измене у процесима имплементираног решења или грешке подразумевају одређени утицај на пословне процесе и/или сигурност, али омогућавају наставак рада.

Када је измена у процесима имплементираних решења и грешка исправљена, изабрани понуђач ће бити одговоран за настале измене у процесима и грешкама у исправљеном или замењеном сегменту под истим условима и одредбама као оне које важе за финално имплементирано решење.

Решавање захтева корисника у суду који захтевају интервенцију и отклањање грешака ближе описаних услугама одржавања под тачком А. а који су такав захтев пријавили на тикетинг систему под називом „ГРЕШКЕ У РАДУ АВП“, или желе телефонску подршку за кратко саветовање, класификују се по нивоу приоритета и затим се решавају у складу са временима табеларно датим у табели испод.

Максимално дозвољено време одзива за нивое приоритета:

Приоритет ¹	Дефиниција ¹	Он-лине одзив (телефон, маил)	Време санације	Време решавања	On site одзив (у случају преке потребе)
1	Софтвер или његов значајан део је ван функције, што онемогућава нормално пословање Корисника у суду	1 сат	3 сата	24 сата	24 сата
2	Оперативне карактеристике Софтвера су такве да део радних активности није функционалан или Софтвер не ради са пуним капацитетом	3 сата	8 сати	2 дана	48 сата
3	Софтвер има грешку са малим утицајем на радне активности Корисника у суду	8 сати	2 дана	7 дана	-

¹ ИЗАБРАНИ ПОНУЂАЧ врши верификацију приоритета и начина одзива уз надзор Наручиоца (Комисије за стандардизацију софтвера) које може изменити приоритет и начин одзива

² Ако се не санира у предвиђеном року, ниво приоритета се аутоматски подиже за један

Изабрани понуђач је дужан да прошири тикетинг систем са функционалностима неопходним за ефикасан рад наручиоца, односно Комисије за стандардизацију софтвера (која се формира у складу са Судским пословником).

Телефонска подршка

Изабрани понуђач има обавезу да пружи кориснику у суду телефонску подршку (саветовање) у трајању радног времена суда.

Корисник у суду ће телефонску подршку да користи искључиво у сврху кратког саветовања и важног обавештавања.

Подршка се пружа 8 радних сати у току 5 радних дана подршке (тзв. 8x5 подршка) са додатним временом подршке у случају када судови раде изван редовног радног времена у складу са договором.

Телефонска подршка не подразумева обуку корисника у суду.

Тикетинг подршка

Изабрани понуђач се обавезује да пружи подршку кориснику у суду путем on-line система за пријављивање грешака и захтева (у наставку: тикетинг система) који је корисницима у суду доступан 24 часа, 7 дана у недељи. Одговорни представници свих корисника у суду морају имати активан налог на тикетинг систему. Сви захтеви морају бити поднети преко тикетинг система на Интернет сајту који изабрани понуђач постави за ову намену. Неопходно је да тикетинг систем буде конципиран тако да омогућује ефикасно праћење рада изабраног понуђача по постављеним захтевима, односно праћење реализације наведених захтева у договореним роковима

Тикети се прослеђују одговарајућем одељењу, односно изабраном понуђачу. Тикет мора да садржи снимак екрана (screen shot) и детаљно објашњење о томе како се проблем репродукује.

Један захтев – тикет не може садржати више корисничких захтева, већ ће се за такав тикет захтевати да се подели у одговарајући број по обиму мањих или ће такву поделу извршити сам изабрани понуђач уз недвосмислену информацију о томе на тикетинг систему.

Аутоматско затварање тикета - тикети који чекају на одговор корисника из суда више од 15 дана ће аутоматски добити статус затворен. Тада изабрани понуђач претпоставља да помоћ није потребна и да је питање решено.

Одговорност изабраног понуђача не обухвата:

- Измене у процесима имплементираних решења и грешке који су изазвани лошим одржавањем или исправком или заменом грешака сегмената од стране наручиоца или трећих страна које је ангажовао наручилац;
- Недостатке стандардних решења који су садржани у самом решењу, а за које се примењују стандардни услови одговарајућих добављача – у овом случају компаније Microsoft, Adobe итд;
- Измене у процесима имплементираних решења и грешке које су изазване проблемима у раду оперативних система, хардверу или рачунарско комуникационој мрежи;
- Измене у процесима имплементираних решења и грешке који су изазвани погрешним коришћењем система од стране корисника у суду.

Б. Измене имплементираних решења АВП услед континуираних побољшања и иновација

Ове измене подразумевају надоградњу система у смислу постављања нових верзија које настају као последица континуираног рада развојног тима изабраног понуђача на унапређењу свих сегмената система.

За тикете типа А. и измене Б. није потребно посебно одобрење наручиоца, већ они подлежу аутоматском отварању и затварању тикета, тј. одобрењу одмах по окончању интервенције, а наручилац (Комисија за стандардизацију) врши надзор директним увидом у суду и прати путем тикетинг система ову врсту интервенција и може да мења ниво приоритета вршења интервенције.

В. Измене условљене надоградњом АВП платформе и системског софтвера

Ове измене подразумевају обавезу изабраног понуђача да испоручи и инсталира наручиоцу бесплатне апликативне надоградње које се односе на надоградње АВП софтвера сервисним пакетима и побољшањима.

Апликативне надоградње не мењају нити проширују дефинисане функционалности система. Апликативне надоградње су готови, истестирани производи настали искуством применом и продукцијом апликативног система код различитих правних лица.

За тикете типа В. није потребно посебно одобрење наручиоца, већ они подлежу аутоматском отварању и затварању тикета, тј. одобрењу одмах по окончању интервенције, а наручилац (Комисија за стандардизацију) врши надзор директним увидом у суду и прати путем тикетинг система ову врсту интервенција и може да мења ниво приоритета вршења интервенције.

Г. Измене имплементiranог решења АВП услед законских промена

Ове измене подразумевају обавезу изабраног понуђача за усклађивање софтверског производа са прописима из области рада суда коју обухвата софтвер у случају промене прописа. Ова врста интервенције ће се извршавати на захтев корисника у суду и уз одобрење наручиоца (на предлог Комисије за стандардизацију) или на захтев самог наручиоца и то у најкраћем року који ће обезбедити ефикасну и благовремену примену тог прописа у пракси.

❖ ОБРАЗЛОЖЕЊЕ УСЛУГА ОДРЖИВОГ РАЗВОЈА ПОД Д

Д. Измене имплементiranог решења АВП услед измена и унапређења пословних процеса, интерних аката и процедура наручиоца

Ове измене подразумевају, поред свих других захтеваних измена и унапређења, и обавезу изабраног понуђача да врши израду нових и дораду постојећих Извештаја (додавање нових колона, филтера за избор података, измена заглавља, учешће у формулисању табела и у миграцији података из табела у АВП), као и збирних статистичких извештаја централне статистике на захтев корисника у суду и уз одобрење наручиоца (на предлог Комисије за стандардизацију) или на захтев самог наручиоца.

Ради постизања истоветности садржаја софтверског решења у основним судовима обухваћеним овом набавком као и основним судовима у којима је АВП софтвер већ у употреби, неопходно је да се изабрани понуђач при пружању услуге одрживог развоја управља смерницама и препорукама Комисије за стандардизацију, односно да се од стране Комисије за стандардизацију или наручиоца одобрени захтеви имплементирају у оквиру овог уговора и у АВП апликацију основних судова обухваћених овом набавком.

Ш) НЕОПХОДНА ИКТ ИНФРАСТРУКТУРА НАРУЧИОЦА, ОБАВЕЗЕ КОРИСНИКА У СУДОВИМА И ОБАВЕЗЕ ИЗАБРАНОГ ПОНУЂАЧА ПРИЛИКОМ ВРШЕЊА ОДРЖИВОГ РАЗВОЈА И УСЛУГЕ ОДРЖАВАЊА АВП СОФТВЕРА

Одрживи развој и услуге одржавања АВП софтвера се врши путем WAN/VPN мреже судства којом управља наручилац, а путем сигурне конекције из НЕМАЊИНЕ 9 у Врховном касационом суду.

За потребе свих осталих услуга одрживог развоја АВП софтвера дефинисаних под Г и Д након обраде тикета вршиће се ПРОПАГАЦИЈА (инсталација измена у свакој инстанци апликативног сервера и/или базе података обухваћених овом

спецификацијом) искључиво једном месечно за све захтеве прикупљене на тикетингу. За ову једномесечну пропагацију наручилац неће изабраном понуђачу плаћати посебну накнаду јер је ова услуга базична и део је укупне накнаде, тј. фиксне цене услуге одржавања.

Обавезе наручиоца су:

- Обезбеђивање техничких услова за конекцију за потребе ONLINE приступа АВП-у судова у просторијама ДАТА центра судства у Немањиној 9, Београд.
- Надзор над радом руководиоца служби за ИКТ као одговорних лица и њихових заменика које сваки суд појединачно буде одредио, а који су обавезни да комуницирају са изабраним понуђачем како због потреба спровођења свих услуга у одржавању АВП софтвера кроз 24x7 Online систем подршке изабраног понуђача - Тикетинг, тако и путем директног доласка на локацију суда.
- Наручилац ће по закључењу уговора обезбедити изабраном понуђачу неопходне услове за вршење услуга по уговору, односно неопходне услове за функционисање АВП софтвера (обезбедити право приступа, лозинку, source code и базе података).

Обавезе изабраног понуђача су:

- Да врши месечну проверу да ли се прави аутоматско чување података за сваки суд (backup), као и да спроведе restore and disaster recovery процедуре у случају да се догоди проблем (хаварија, злоупотреба и др.) са АВП софтвером/системом код корисника у суду или у случају захтева суда за неопходну миграцију АВП система и података на нови сервер са новим системским софтвером (квар или застарелост опреме и др.) у складу са начином обрачуна претходно описаним.
- Да врши обуку одређеног броја корисника дефинисаних од стране наручиоца (а не више од 15 корисника) која обухвата напредно администрирање АВП софтвера/система.
- Доставља техничке брошуре и ажурирану документацију за АВП софтвер и остале пратеће софтвере који су неопходни за функционисање АВП софтвера/система које се односи на кориснике и администраторе у суду, као и ажурну техничку и системску документацију, чим дође до промене изворног (source) кода АВП софтвера.
- Да омогући пренос података из АВП софтвера/система у нови софтвер, ако се укаже потреба за применом новог софтвера. У том случају изабрани понуђач је у обавези да достави ажуриран опис модела података који подразумева опис табела и њихових веза, опис атрибута табела и опис упита, укаже помоћ приликом миграције у смислу мапирања и тумачења нејасноћа модела и начина функционисања апликације и неконзистентности у подацима.
- У ситуацијама када на захтев наручиоца дође до промена у АВП пословном софтверу, изабрани понуђач је у обавези да достави

наручиоцу копију измењеног source code-a, са писаним упутством о направљеним изменама у року од 15 дана од дана урађене измене.

- Да ће све будуће инсталације АВП софтвера/система бити вршене уз поштовање највиших мера безбедности и да не постоје њима знани начини да се наруши принцип поверљивости података на релацији наручилац – изабрани понуђач као и сам интегритет података. Изабрани понуђач ће у року од 30 дана од потписивања Уговора, извршити анализу АВП софтвера/система у домену информационе безбедности према домаћим и међународним прописима и стандардима и у писаном облику доставити наручиоцу ову анализу. Све уочене недостатке изабрани понуђач ће отклонити у најхитнијем року.
- Изабрани понуђач се обавезује да ће о свом трошку вршити унификацију пословног софтвера који се употребљава у различитим врстама судова (привредни, виши, основни) током трајања уговора. Истовремено, наручилац је обавезан да званично обавести кориснике у суду на свим локацијама на којима ће се користити унификован пословни софтвер о процесу унификације, а наручилац да обезбеди несметан рад на унификацији.
- Суд ће водити евиденцију о приступу АВП софтверу/систему, а изабрани понуђач ће у оквиру наведене евиденције тачно и са довољно података описати све послове које је представник изабраног понуђача вршио у АВП софтверу/систему суда. Изабрани понуђач ће кориснику благовремено доставити списак овлашћених лица са општим описом послова које обављају над АВП софтвером/системом са потписаном декларацијом о поверљивости (Non-disclosure agreement).
- Суд ће водити посебну евиденцију о лицима која су приступала бази података.
- Клаузула о поверљивости података сматраће се важећом за изабраног понуђача две године почев од закључења уговора о јавној набавци.

IV) ПРОЦЕДУРА ПОСТУПАЊА СА ПРОБЛЕМОМ и ЗАХТЕВОМ ЗА ИЗМЕНАМА ПОД А. Б. В. Г. и Д.

У овом делу описане су смернице за евидентирање, праћење и поступање са проблемом и захтевима за изменама које пријављује корисник у суду и/или наручилац (Комисија за стандардизацију) током пружања услуга одрживог развоја и одржавања АВП, као и надлежности страна при поступању са различитим врстама проблема и захтевима за изменама.

1. ОРГАНИЗАЦИЈА ПРОЦЕДУРЕ ПОСТУПАЊА СА ПРОБЛЕМОМ

1.1. Нивои подршке

Процедура поступања са проблемом подразумева постојање два нивоа подршке.

1.1.1. Подршка првог нивоа

Први ниво подршке изводи сам наручилац. Ово значи да контакт особа наручиоца представља прву и искључиву тачку за контакт и подршку за све кориснике АВП.

Основне обавезе прве линије подршке су:

- Комуникација са крајњим корисницима система и регистравање проблема
- Провера да ли је исти проблем већ пријављен
- Креирање тикета (документ који се креира током разговора са корисником у суду приликом пријаве проблема и који садржи јединствени број, опис проблема и податке о особи која је пријавила проблем)
- Репродукција и документовање проблема
- Дефинисање врсте проблема и узрока његовог настанка
- Решавање проблема када се ради о питању везаном за коришћење система или проблему узрокованим погрешним коришћењем система
- Уколико се ради о грешки, први ниво подршке предузима следеће акције:
 - Грешке узроковане хардверском и мрежном инфраструктуром, системским софтвером као и апликацијама које није развио изабрани понуђач услуга упућују се на други ниво подршке компанијама са којима наручилац има уговорен овај вид подршке.
 - Грешке узроковане апликацијама које је имплементирао односно развио изабрани понуђач услуга упућују се ка другом нивоу подршке који успоставља изабрани понуђач услуга
- Сарадња са другим нивоом подршке иде преко контакт особе наручиоца услуге/корисника у суду до решавања проблема
- Организација тестирања Исправки
- Прослеђивање коментара изабраног понуђача крајњим корисницима путем emailа и телефона (нпр. могућа заобилажења итд.)

1.1.2. Подршка другог нивоа

Други ниво подршке пружа изабрани понуђач.

Основне обавезе другог нивоа подршке су:

- Пријем и евидентирање извештаја о насталом проблему од контакт особе наручиоца. Проблеми се примају током редовних радних сати и редовних радних дана.
- Провера формалне исправности и комплетности примљеног извештаја
- Предузимање акција на решавању проблема у складу са захтеваним временом одзива укључујући обавезу наручиоца да изабраном понуђачу услуга претходно обезбеди расположивост актуелних података на локацији у Београду или на локацији суда.
- Комуникација са контакт особом наручиоца која укључује и информисање о активностима на анализи и обради проблема
- Имплементација исправки АВП

1.1.3. Контакт особе

Контакт особе су особе на страни наручиоца и изабраног понуђача преко којих се остварује контакт између наручиоца и изабраног понуђача (Прилог 3). Контакт особе наручиоца су руководиоци или заменици служби за ИКТ сваког суда. Код сваке промене контакт особа потребно је доставити измењен списак контакт особа. Сва размена документације и координирање између наручиоца и изабраног понуђача одвија се преко контакт особе. Контакт особе остварују контакте путем телефона, емаила или директним контактом. Када је то неопходно у комуникацију се укључују Пројект менаџер наручиоца (по правилу је то секретар Комисије за стандардизацију) и Пројект менаџер изабраног понуђача, који се одређују одмах након закључења уговора и имају улогу координације свих уговорених активности.

1.2. Евидентирање захтева за измену и/или пријаве проблема

Проблеми се прослеђују другом нивоу подршке искључиво применом Захтева за измену и/или пријављивање проблема (Прилог 1). Наручилац овакав захтев може поставити и директно на тикетинг систему изабраног понуђача online путем Интернет сајта.

На основу захтева наручиоца изабрани понуђач креира Анализу захтева за промену/пријаву проблема (Прилог 2) или директно на тикетинг систему изабраног понуђача.

1.3. Решавање Захтева који се односе на исправку грешака имплементираних решења

Уколико се захтев односи на исправку грешака имплементираних решења, наручилац, у захтеву опредељује приоритет решавања или то препушта изабраном понуђачу.

Изабрани понуђач је дужан да, у зависности од приоритета захтева, у роковима дефинисаним Уговором, започне решавање и испоручи решење наручиоцу у обострано прихватљивим роковима.

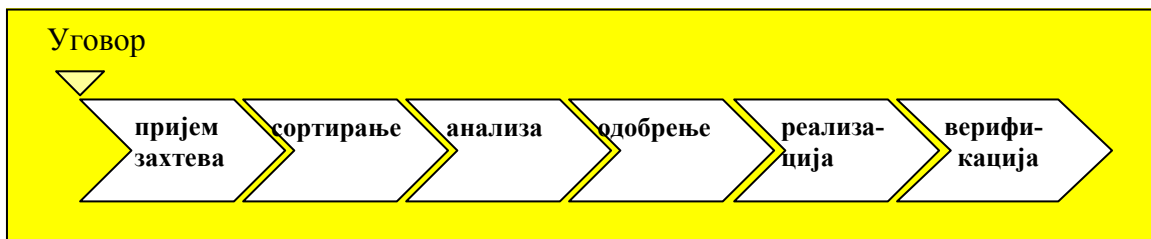
2. УПРАВЉАЊЕ ИЗМЕНАМА ПОД А. Б. В. Г. и Д.

Суштина управљања изменама је у обезбеђењу да се само ауторизовани захтеви имплементирају.

По захтеву за изменама поступа наручилац, односно Комисија за стандардизацију софтвера по овлашћењу наручиоца.

Наручилац је надлежан за контролу измена, односно Комисија за стандардизацију коју образује министар са овлашћењем за одобравање захтева.

Фазе обраде Захтева



Процедура захтева за пријаву проблема

Пријем Захтева

Процес обраде захтева започиње његовим пријемом, Наручилац услуга шаље захтев путем тикетинга, и по потреби обавештава о томе изабраног понуђача телефоном. Захтев мора бити дат у одговарајућој форми (Прилог 1) и бити фокусиран на описивању проблема, а не жељеног решења.

Сортирање

Комисија за стандардизацију даје препоруку наручиоцу да ли има основа да се настави са даљим процесирањем захтева. Прихваћене Захтеве Комисија за стандардизацију класификује по приоритету и упућује их одговорној особи изабраног понуђача на анализу.

Анализа захтева за пријаву проблема

Анализа захтева од стране изабраног понуђача треба да да одговор на питање да ли је захтевана измена технички остварива и да ли технолошки не ремети предвиђену организацију пословних процеса. Ова фаза даје предлог решења као и предлог потребног времена за реализацију захтева и ова анализа се доставља Комисији за стандардизацију.

Одобрење

Уколико се током анализе захтева за измену установи да је захтев остварив наручилац (на препоруку Комисије за стандардизацију) одобрава овакав захтев.

Реализација

Први корак у овој фази је припрема листе задатака који се морају извршити да би захтев био реализован као и додела задатака особама за реализацију. По реализацији измене генерише се документација која описује измену. За овај корак је надлежан изабрани понуђач.

Верификација

Комисија за стандардизацију верификује технички пријем решења као и пратеће документације на основу доказа из барем једног суда исте надлежности да је измена инсталирана. Обавезно је да изабрани понуђач одреди Пројект менаџера који ће вршити координацију активности са контакт особама из судова и подносити извештај о изменама током трајања одрживог развоја са услугама одржавања АВП софтвера једном месечно, а по потреби и чешће и доставља га Пројект менаџеру наручиоца (по правилу је то секретар Комисије за стандардизацију).

ПРИЛОГ 1

Захтев за променом и/или пријављивање проблема:

1. Основни подаци

Верзија	Датум пријаве	Од кога	Коме
v1.0			
БРОЈ ИНЦИДЕНТА или Захтева			

2. Увод – опис проблема

3. Референце на релевантне документе

4. Пословни захтев – сврха захтева

5. Акције које се захтевају

КОМЕНТА РИ	ЗАХТЕВАНЕ АКЦИЈЕ

ПРИЛОГ 2

Анализа захтева за измену / пријаву проблема

Број: _____

Назив услуге:

1 – Опис захтева / проблема	
Подносилац: (Име и презиме, Е-маил)	
Датум подношења:	Тип: <обавезан по захтеву>
Врста: <захтев за измену пријава проблема>	Приоритет: <Критичан Значајан Мали Занемарљив>
Утиче на: <Систем, Хардвер, Софтвер, Процеси, Опрема, Организација,..>	Прилози:
Наслов:	
Детаљан опис:	
Захтеван од:	Датум захтева:

2 – Решење		
Одговорна особа:	Датум доделе:	
Предложено решење:		
Датум решавања:	Трошак:	Рад:
Период за тестирање:	Датум инсталације у	Датум почетка

Гарантни рок:	продукционо окружење:	коришћења у продукцион ом окружењу:
----------------------	----------------------------------	--

3 – Статус			
Тренутни статус:	Датум:	Наручилац услуга:	Понуђач услуга:
<input type="checkbox"/> Предлог			
<input type="checkbox"/> Прихваћено			
<input type="checkbox"/> Одбијено			
<input type="checkbox"/> Постављено на тест			
<input type="checkbox"/> Завршено			
<input type="checkbox"/> Одложено			

ПРИЛОГ 3

Листа контакт особа

Контакт особе и комуникациони канали изабраног понуђача:

Канал	Примарни контакт	Секундарни контакт	Контакт за ескалацију
Име и презиме			
Телефон (фиксни)			
Телефон (мобилни)			
Е-mail			

Контакт особе и комуникациони канали наручиоца:

Канал	Примарни контакт	Секундарни контакт	Контакт за ескалацију
Име и презиме			
Телефон (фиксни)			
Телефон (мобилни)			
Е-mail			

ПАРТИЈА 2.

Предмет јавне набавке је одрживи развој су услуге одржавања и одрживог развоја пословног софтвера за аутоматизовано вођење предмета (АВП) у основним, вишим и привредним судовима у Републици Србији.

АВП пословни софтвер представља апликацију за евидентирање и обраду судских предмета од стране основних, виших и привредних судова. Иако је у основи реч о истоветној апликацији, одређене разлике постоје с обзиром на врсту суда у коме се апликација користи (виши судови, основни судови, привредни судови и Привредни апелациони суд).

АВП софтвер је у власништву наручиоца.

Пословни софтвер АВП је у употреби у 32 основна суда, 25 виших судова, 16 привредних судова и у Привредни апелациони суд. Детаљнији опис надлежности наведених судова, као и њихове адресе и други релевантни подаци су доступни на Порталу судова Србије (www.portal.sud.rs).

Судови у којима је пословни софтвер АВП у употреби су:

- 1) Основни суд у Бору
- 2) Основни суд у Ваљеву
- 3) Основни суд у Врању
- 4) Основни суд у Вршцу
- 5) Основни суд у Зајечару
- 6) Основни суд у Зрењанину
- 7) Основни суд у Јагодини
- 8) Основни суд у Кикинди
- 9) Основни суд у Косовској Митровици
- 10) Основни суд у Крагујевцу
- 11) Основни суд у Краљеву
- 12) Основни суд у Крушевцу
- 13) Основни суд у Лесковцу
- 14) Основни суд у Лозници
- 15) Основни суд у Неготину
- 16) Основни суд у Нишу
- 17) Основни суд у Новом Пазару
- 18) Основни суд у Новом Саду
- 19) Основни суд у Панчеву
- 20) Основни суд у Параћину
- 21) Основни суд у Пироту
- 22) Основни суд у Пожаревцу
- 23) Основни суд у Пожеги
- 24) Основни суд у Пријепољу
- 25) Основни суд у Прокупљу

- 26) Основни суд у Смедереву
- 27) Основни суд у Сомбору
- 28) Основни суд у Сремској Митровици
- 29) Основни суд у Суботици
- 30) Основни суд у Ужицу
- 31) Основни суд у Чачку
- 32) Основни суд у Шапцу.

Информациони систем АВП је изведен у облику веб апликације за сваки суд посебно и као такав има јасно одвојене три целине:

- Апликациони сервер ColdFusion
- Database server - MSSQL
- Клијент – Internet Explorer

Физички постоје три одвојена нивоа и то су:

1. Апликациони сервер
2. Сервер базе података
3. Клијентски рачунар

Алати коришћени приликом развоја ове апликације су:

- MS SQL Server 2005 као Data Base Management System у основним и вишим судовима
- MS SQL 2000 DB сервер у привредним судовима
- Macromedia ColdFusion MX8 као програмско окружење за развој апликације у вишим, основним и привредним судовима

На апликационом серверу је инсталиран Macromedia ColdFusion MX8. Оно што је специфично за ColdFusion је да је развијен у Јави тако да све захтеве које добија од наручиоца обрађује коришћењем JVM-а (Java Virtual Machine).

На клијентским рачунарима за нормалан рад АВП-а потребно је имати инсталиран MS Windows XP/2000, MS Office, Acrobat Reader 7.0 или виши и MS Internet Explorer 6.0/7.0. и виши.

Аутоматско вођење предмета (АВП):

Софтверско решење за информациони систем правосудних органа неопходно је да буде усклађено са важећим законским и подзаконским прописима у области правосуђа. У АВП-у је обезбеђено покривање свих пословних процеса карактеристичних за судове у складу са Судским пословником. Такође, постоји могућност размене података са другим државним институцијама попут НБС, АПР, РЗС и других.

Систем се базира на јединственим регистрима и шифарницима. Шифарници су јединствени на нивоу читавог система и независни су од суда у којем се користе.

Више од тога, шифарници су јединствени/идентични у свим судовима истог типа чиме је омогућена израда извештаја по истим принципима/ формулама/обрасцима. Свака промена података у оквиру система се евидентира у посебном систему журнал база и прати се време промене као и корисник у суду који је изменио податак. На овај начин спречава се евентуална злоупотреба система. Образоваће се комисија која ће се бавити стандардизацијом пословних софтвера (у даљем тексту: Комисија за стандардизацију) која даје препоруке наручиоцу у вези са предметним услугама.

V) ОДРЖИВИ РАЗВОЈ СА УСЛУГАМА ОДРЖАВАЊА ПОСЛОВНОГ СОФТВЕРА АВП

Функционалне карактеристике које АВП софтвер за аутоматизовано вођење предмета у привредним, основним и вишим судовима задовољава јесу модули сачињени у складу са Судским пословником ("Службени гласник РС", бр. 110/09, 70/11, 19/12 и 89/13), Уредбом о канцеларијском пословању органа државне управе ("Службени гласник РС", број 80/92) и осталим прописима којима је уређено пословање судова и употреба информационих технологија у раду државних органа Републике Србије.

РЕДНИ БРОЈ	НАЗИВ	БРОЈ ИНСТАНЦИ ДБ (сервера базе података)	БРОЈ ИНСТАНЦИ АПП (апликативних сервера)
1	АВП Привредни Libra_TRGSUD_CMS	16	16
2	АВП Привредни Апелациони Libra_VTS (PAS)	1	1
3	АВП Основни Libra_OS_CMS	32	34
4	АВП Виши Libra_VS_CMS са инстанцом у Посебном одељењу Вишег суда	25	26
5	Централни информациони систем промета непокретности у оквиру АВП основног суда	1	1
6	Интегрисани систем статистике за прикупљање статистичких података и аутоматизовану израду извештаја о раду судова, систем за прикупљање података за ток предмета, за регистар извршних дужника и др. софтвера за потребе објављивања на веб порталу судова (www.portal.sud.rs)	1	1

Захтев наручиоца је да се обухвате следеће услуге одрживог развоја са услугама одржавања АВП софтвера/система из горње табеле:

- Е. Подршка у проналажењу различитих врста грешака током коришћења имплементираниог АВП решења и њихово отклањање**
- Ж. Измене имплементираниог решења АВП услед континуираних побољшања и иновација**
- З. Измене условљене надоградњом АВП платформе и системског софтвера**
- И. Измене имплементираниог решења АВП услед законских промена**
- К. Измене имплементираниог решења АВП услед измена и унапређења пословних процеса, интерних аката и процедура наручиоца**

Табела спецификације дефинисаног обима одрживог развоја и услуге одржавања

Позиција
Услуге одржавања АВП софтвера: Е. Подршка у проналажењу различитих врста грешака током коришћења имплементираниог АВП решења и њихово отклањање Ж. Измене имплементираниог решења АВП услед континуираних побољшања и иновација З. Измене условљене надоградњом АВП платформе и системског софтвера И. Измене имплементираниог решења АВП услед законских промена
Услуге одрживог развоја АВП софтвера на бази 250 човек/сати месечно за пружање услуга одржавања у трајању од 12 месеци: К. Измене имплементираниог решења АВП услед измена и унапређења пословних процеса, интерних аката и процедура наручиоца

❖ ОБРАЗЛОЖЕЊЕ УСЛУГА ОДРЖАВАЊА ПОД А, Б, В и Г.

В. Подршка у проналажењу различитих врста грешака током коришћења имплементираниог АВП решења и њихово отклањање

Одржавање пословне апликације подразумева активности изабраног понуђача неопходне за неометану продукцију АВП софтвера на серверу базе података, у складу с препорукама и стандардима произвођача развојних алата и оперативних

система. Изабрани понуђач има обавезу да током периода одржавања АВП пословног софтвера:

обезбеди да пословни софтвер, као и све његове саставне компоненте, и даље функционишу на начин који је описан у релевантној документацији, не искључујући другу додатну документацију која се састоји од следећих ставки:

- Корисничко упутство за рад АВП софтвера у привредним, основним и вишим судовима
- Упутство за рад АВП софтвера за ИТ систем администраторе
- Упутство за поновно покретање АВП софтвера, односно аутоматске backup/restore процедуре за серверски систем и сав софтвер укључујући disaster/recovery процедуре
- Упутство за инсталацију и подешавање LAN мреже, радних станица и GUI интерфејса
- Упутство за подешавање сервера базе и апликативног сервера
- Документација о развоју АВП софтвера и дизајну система (модел пословног процеса, модел случајева коришћења/use-case, модел/UML дијаграми активности/дијаграми радних токова)
- Системи заштите – документација са упутством за ИТ систем администраторе
- Листинг Third-party софтвера неопходних за функционисање АВП софтвера са свим оригиналним лиценцама заједно са медијумима (CD/DVD) на којима се налазе инсталационе верзије тог софтвера:
 - WinZip – за сервер
 - TwainCommander – за рачунаре који се користе за скенирање
 - Convert Image2PDF – за рачунаре који се користе за скенирање
 - Adobe Acrobat Reader – за клијентске рачунаре
- Документација и процедуре за одржавање и help-desk позиве

Одступања од стања које подразумева пуну функционалност система могу бити различита, и описана су у табели испод. Одступања ће бити класификована у складу са три класе грешака у процесима и забележена у извештају о прихватању, на следећи начин:

Табела Класификација грешака:

Класа грешака	Значај	Опис
1	Висок ниво (Приоритет 1)	Софтвер или његов значајан део је ван функције, што онемогућава нормално пословање корисника у суду. Захтев за услугом је хитан, а проблем може довести до великих губитака.

2	Средњи ниво (Приоритет 2)	Оперативне карактеристике Софтвера су такве да део радних активности није функционалан или Софтвер не ради са пуним капацитетом. Коришћење одређење функционалности је озбиљно ограничено.
3	Низак ниво (Приоритет 3)	Коришћење одређење функционалности подлеже минималним ограничењима. Софтвер има грешку са малим утицајем на радне активности корисника у суду. Низак ниво приоритета имају и захтеви у облику питања у вези конфигурације радних станица и спољних уређаја и питања која се односе на документацију и корисничка упутства. Измене у процесима имплементираног решења или грешке подразумевају одређени утицај на пословне процесе и/или сигурност, али омогућавају наставак рада.

Када је измена у процесима имплементираног решења и грешка исправљена, изабрани понуђач ће бити одговоран за настале измене у процесима и грешкама у исправљеном или замењеном сегменту под истим условима и одредбама као оне које важе за финално имплементирано решење.

Решавање захтева корисника у суду који захтевају интервенцију и отклањање грешака ближе описаних услугама одржавања под тачком А. а који су такав захтев пријавили на тикетинг систему под називом „ГРЕШКЕ У РАДУ АВП“, или желе телефонску подршку за кратко саветовање, класификују се по нивоу приоритета и затим се решавају у складу са временима табеларно датим у табели испод.

Максимално дозвољено време одзива за нивое приоритета:

Приоритет ¹	Дефиниција ²	Он-лине одзив (телефон, маил)	Време санације	Време решавања	On site одзив (у случају преке потребе)
1	Софтвер или његов значајан део је ван функције, што онемогућава нормално пословање Корисника у суду	1 сат	3 сата	24 сата	24 сата
2	Оперативне карактеристике	3 сата	8 сати	2 дана	48 сата

	Софтвера су такве да део радних активности није функционалан или Софтвер не ради са пуним капацитетом				
3	Софтвер има грешку са малим утицајем на радне активности Корисника у суду	8 сати	2 дана	7 дана	-

¹ ИЗАБРАНИ ПОНУЂАЧ врши верификацију приоритета и начина одзива уз надзор наручиоца (Комисије за стандардизацију софтвера) које може изменити приоритет и начин одзива

² Ако се не санира у предвиђеном року, ниво приоритета се аутоматски подиже за један

За отклањање грешака ближе описаних под тачком А. *Подршка у проналажењу различитих врста грешака током коришћења имплементираних АВП решења и њихово отклањање* (на тикетинг систему под називом „Грешке у раду АВП“ ови се тикети не обрачунавају) и датој табели наручилац неће изабраном понуђачу плаћати посебну накнаду јер је ова услуга базична и део је укупне накнаде, тј. фиксне цене услуге одржавања.

Изабрани понуђач је дужан да прошири тикетинг систем са функционалностима неопходним за ефикасан рад наручиоца, односно Комисије за стандардизацију софтвера наручиоца (која се формира у складу са Судским пословником).

Телефонска подршка

Изабрани понуђач има обавезу да пружи кориснику у суду телефонску подршку (саветовање) у трајању радног времена суда.

Корисник у суду ће телефонску подршку да користи искључиво у сврху кратког саветовања и важног обавештавања.

Подршка се пружа 8 радних сати у току 5 радних дана подршке (тзв. 8x5 подршка) са додатним временом подршке у случају када судови раде изван редовног радног времена у складу са договором.

Телефонска подршка не подразумева обуку корисника у суду.

Тикетинг подршка

Изабрани понуђач се обавезује да пружи подршку кориснику у суду путем on-line система за пријављивање грешака и захтева (у наставку: тикетинг система) који је корисницима у суду доступан 24 часа, 7 дана у недељи. Одговорни представници свих корисника у суду морају имати активан налог на тикетинг систему. Сви

захтеви морају бити поднети преко тикетинг система на Интернет сајту који изабрани понуђач постави за ову намену. Неопходно је да тикетинг систем буде конципиран тако да омогућује ефикасно праћење рада изабраног понуђача по постављеним захтевима, односно праћење реализације наведених захтева у договореним роковима

Тикети се прослеђују одговарајућем одељењу, односно изабраном понуђачу. Тикет мора да садржи снимак екрана (screen shot) и детаљно објашњење о томе како се проблем репродукује.

Један захтев – тикет не може садржати више корисничких захтева, већ ће се за такав тикет захтевати да се подели у одговарајући број по обиму мањих или ће такву поделу извршити сам изабрани понуђач уз недвосмислену информацију о томе на тикетинг систему.

Аутоматско затварање тикета - тикети који чекају на одговор корисника из суда више од 15 дана ће аутоматски добити статус затворен. Тада изабрани понуђач претпоставља да помоћ није потребна и да је питање решено.

Одговорност изабраног понуђача не обухвата:

-Измене у процесима имплементираног решења и грешке који су изазвани лошим одржавањем или исправком или заменом грешака сегмената од стране наручиоца или трећих страна које је ангажовао наручилац;

-Недостатке стандардних решења који су садржани у самом решењу, а за које се примењују стандардни услови одговарајућих добављача – у овом случају компаније Microsoft, Adobe итд;

-Измене у процесима имплементираног решења и грешке које су изазване проблемима у раду оперативних система, хардверу или рачунарско комуникационој мрежи;

-Измене у процесима имплементираног решења и грешке који су изазвани погрешним коришћењем система од стране корисника у суду.

Г. Измене имплементираног решења АВП услед континуираних побољшања и иновација

Ове измене подразумевају надоградњу система у смислу постављања нових верзија које настају као последица континуираног рада развојног тима изабраног понуђача на унапређењу свих сегмената система.

За измене описане под тачком *Б.Измене имплементираног решења АВП услед континуираних побољшања и иновација*, ове измене се не обрачунавају према тикетинг систему и наручилац неће изабраном понуђачу плаћати посебну накнаду јер је ова услуга базична и део је укупне накнаде, тј. фиксне цене услуге одржавања.

За тикете типа А. и измене Б. није потребно посебно одобрење наручиоца, већ они подлежу аутоматском отварању и затварању тикета, тј. одобрењу одмах по окончању интервенције, а наручилац (Комисија за стандардизацију) врши надзор директним увидом у суду и прати путем тикетинг система ову врсту интервенција и може да мења ниво приоритета вршења интервенције.

Д. Измене условљене надоградњом АВП платформе и системског софтвера

Ове измене подразумевају обавезу изабраног понуђача да испоручи и инсталира наручиоцу бесплатне апликативне надоградње које се односе на надоградње АВП софтвера сервисним пакетима и побољшањима.

Апликативне надоградње не мењају нити проширују дефинисане функционалности система. Апликативне надоградње су готови, истестирани производи настали искуственом применом и продукцијом апликативног система код различитих правних лица.

За измене описане под тачком *В.Измене условљене надоградњом АВП платформе и системског софтвера*, ове измене се не обрачунавају према тикетинг систему и наручилац неће изабраном понуђачу плаћати посебну накнаду јер је ова услуга базична и део је укупне накнаде, тј. фиксне цене услуге одржавања.

За тикете типа В. није потребно посебно одобрење наручиоца, већ они подлежу аутоматском отварању и затварању тикета, тј. одобрењу одмах по окончању интервенције, а наручилац (Комисија за стандардизацију) врши надзор директним увидом у суду и прати путем тикетинг система ову врсту интервенција и може да мења ниво приоритета вршења интервенције.

Г. Измене имплементираних решења АВП услед законских промена

Ове измене подразумевају обавезу изабраног понуђача за усклађивање софтверског производа са прописима из области рада суда коју обухвата софтвер у случају промене прописа. Ова врста интервенције ће се извршавати на захтев корисника у суду и уз одобрење наручиоца (на предлог Комисије за стандардизацију) или на захтев самог наручиоца и то у најкраћем року који ће обезбедити ефикасну и благовремену примену тог прописа у пракси.

За измене описане под тачком Г. Измене имплементираних решења АВП услед законских промена, ове измене се не обрачунавају према тикетинг систему и наручилац неће изабраном понуђачу плаћати посебну накнаду јер је ова услуга базична и део је укупне накнаде, тј. фиксне цене услуге одржавања.

❖ ОБРАЗЛОЖЕЊЕ УСЛУГА ОДРЖИВОГ РАЗВОЈА ПОД Д

Д. Измене имплементираних решења АВП услед измена и унапређења пословних процеса, интерних аката и процедура наручиоца

Ове измене подразумевају, поред свих других захтеваних измена и унапређења, и обавезу изабраног понуђача да врши израду нових и дораду постојећих Извештаја (додавање нових колона, филтера за избор података, измена заглавља, учешће у формулисању табела и у миграцији података из табела у АВП), као и збирних статистичких извештаја централне статистике на захтев корисника у суду и уз одобрење наручиоца (на предлог Комисије за стандардизацију) или на захтев самог наручиоца.

Све услуге одрживог развоја наведене под Д и све остале услуге, које не спадају под А, Б, В и Г подршку (у проналажењу различитих врста грешака корисника у суду током коришћења имплементираних решења и њихово отклањање, континуирано побољшање и иновације, измене условљене надоградњом АВП платформе и системског софтвера) ће се извршавати у трајању од онолико броја сати на месечном нивоу колико је наведено у Табели спецификације дефинисаног обима одрживог развоја и услуге одржавања, а за потребе свих апликација.

Обрачун времена за обраду тикета се врши на следећи начин:

За потребе свих услуга одрживог развоја и услуге одржавања АВП софтвера дефинисаних под А, Б, В, Г и Д након обраде тикета (времена израде измена у софтверу које ће бити процењено за сваки послати захтев), вршиће се ПРОПАГАЦИЈА (инсталација измена у свакој инстанци апликативног сервера и/или базе података обухваћених овом спецификацијом) ПО ПРАВИЛУ ЈЕДНОМ МЕСЕЧНО за све захтеве прикупљене на тикетингу изузев неодложних активности дефинисаних под А за које мора да се пропаганција уради хитно. За ову једномесечну и хитну пропагацију наручилац неће изабраном понуђачу плаћати посебну накнаду јер је ова услуга базична и подразумевана услуга уз део укупне накнаде за дефинисани број човек/сати у Табели спецификације дефинисаног обима одрживог развоја и услуге одржавања. Након извршених процена од стране изабраног понуђача о трајању обраде тикета и након одобравања од стране наручиоца (Комисије за стандардизацију) тикет улази у рад. Тражене измене се неће извршити одмах, већ ће се сачекати више измена истог карактера како би се „спустиле“ у једној месечној пропагацији.

Приликом дефинисања потребног броја човек/сати за реализацију одређеног захтева неопходно је да изабрани понуђач дефинише и временски рок (датум) у коме ће захтев бити реализован. Имајући у виду месечни обим човек/сати предвиђен овом јавном набавком, овај рок не би смео бити дужи од месец дана од

дана одобравања захтева од стране наручиоца, изузев за захтеве за који је неопходан већи број човек/сати од оног предвиђеног на месечном нивоу. У случају да изабрани понуђач не реализује захтев у дефинисаном року (изузев у случају ванредне ситуације, као што је нпр. другачија приоритетизација захтева од стране наручиоца), наручилац задржава право зарачунавања пенала изабраном понуђачу.

За случај ВАНРЕДНЕ пропагације за потребе свих услуга одржавања и одрживог развоја АВП софтвера дефинисаних под Г и Д, на захтев наручиоца (Комисије за стандардизацију), након завођења тикета, представник изабраног понуђача ће урадити процену неопходног времена за његову реализацију, и том времену додати време неопходно за пропагацију кроз систем. Времена потребна за пропагацију кроз систем обрачунаће се са коефицијентом умањења од 0,75.

У случају ванредне пропагације времена потребна за долазак и одлазак у Немањину 9 неће се обрачунавати као време реализације обраде тикета у случају да се посао започиње у 09 часова или се посао завршава после 17 часова. Проблеми у WAN/LAN комуникацији не могу се обрачунавати као време утрошено на пропагацију измена.

Након извршених процена од стране изабраног понуђача о трајању обраде тикета и трајању времена пропагације и након одобравања од стране наручиоца (Комисије за стандардизацију) тикет улази у рад и врши се његова ванредна пропагација.

Наручилац (Комисија за стандардизацију) верификује технички пријем решења као и пратеће документације на основу доказа од барем једног суда (са територије града Београда, Новог Сада, Ниша или Крагујевца) исте надлежности да је измена инсталирана. Верификацијом се број сати неопходан за решавање тикета аутоматски одузима од расположивих сати у текућем месецу, под условом да је процена о трајању обраде тикета претходно усаглашена и одобрена од стране наручиоца (Комисије за стандардизацију).

Аутоматско затварање тикета - тикети који чекају на одговор корисника из суда више од 15 дана ће аутоматски добити статус затворен. Тада изабрани понуђач претпоставља да помоћ није потребна и да је питање решено.

Изабрани понуђач се обавезује да наручиоцу обезбедити извештај у оквиру тикетинг система уз помоћ којег ће моћи у реалном времену да се прати статус услуга одржавања. Систем ће по захтеву наручиоца аутоматски генерисати ПДФ документ који ће моћи да се користи за сопствене административне процедуре.

Изабрани понуђач се обавезује да наручиоцу омогући аутоматски пријем извештаја са списком свих обухваћених тикета услуге одржавања, на е-маил адресу, и то првог у месецу за претходни месец.

Изабрани понуђач је дужан да наручиоцу и корисницима у суду да телефонски број и е-маил адресу који ће омогућити непрекидни контакт са изабраним понуђачем.

Место извршења услуга биће локација наручиоца у Београду, Немањина 9, Устаничка 14 као и локације привредних, основних и виших судова у Србији, на

које ће се ићи само у ванредним ситуацијама на захтев наручиоца (Комисије за стандардизацију софтвера).

Укупан број човек/сати за годину дана је **3000**, односно **250 човек/сати месечно**, али са могућношћу месечне прерасподеле човек/сати у складу са потребама наручиоца и могућностима изабраног понуђача.

VI) НЕОПХОДНА ИКТ ИНФРАСТРУКТУРА НАРУЧИОЦА, ОБАВЕЗЕ КОРИСНИКА У СУДОВИМА И ОБАВЕЗЕ ИЗАБРАНОГ ПОНУЂАЧА ПРИЛИКОМ ВРШЕЊА ОДРЖИВОГ РАЗВОЈА И УСЛУГЕ ОДРЖАВАЊА АВП СОФТВЕРА

Одрживи развој и услуге одржавања АВП софтвера се врши путем WAN/VPN мреже судства којом управља наручилац, а путем сигурне конекције из НЕМАЊИНЕ 9 у Врховном касационом суду.

За потребе свих осталих услуга одрживог развоја АВП софтвера дефинисаних под Г и Д након обраде тикета вршиће се ПРОПАГАЦИЈА (инсталација измена у свакој инстанци апликативног сервера и/или базе података обухваћених овом спецификацијом) искључиво једном месечно за све захтеве прикупљене на тикетингу. За ову једномесечну пропагацију наручилац неће изабраном понуђачу плаћати посебну накнаду јер је ова услуга базична и део је укупне накнаде, тј. фиксне цене услуге одржавања.

За Посебно одељење Вишег суда у Београду је обавезан одлазак на локацију суда.

Обавезе наручиоца су:

- Обезбеђивање техничких услова за конекцију за потребе ONLINE приступа АВП-у судова у просторијама ДАТА центра судства у Немањиној 9, Београд.
- Надзор над радом руководиоца служби за ИКТ као одговорних лица и њихових заменика које сваки суд појединачно буде одредио, а који су обавезни да комуницирају са изабраним понуђачем како због потреба спровођења свих услуга у одржавању АВП софтвера кроз 24x7 Online систем подршке изабраног понуђача - Тикетинг, тако и путем директног доласка на локацију суда.
- Наручилац ће по закључењу уговора обезбедити изабраном понуђачу неопходне услове за вршење услуга по уговору, односно неопходне услове за функционисање АВП софтвера (обезбедити право приступа, лозинку, source code и базе података).

Обавезе изабраног понуђача су:

- Да врши месечну проверу да ли се прави аутоматско чување података за сваки суд (backup), као и да спроведе restore and disaster recovery процедуре у случају да се догоди проблем (хаварија, злоупотреба и др.)

са АВП софтвером/системом код корисника у суду или у случају захтева суда за неопходну миграцију АВП система и података на нови сервер са новим системским софтвером (квар или застарелост опреме и др.) у складу са начином обрачуна претходно описаним.

- Да врши обуку одређеног броја корисника дефинисаних од стране наручиоца (а не више од 15 корисника) која обухвата напредно администрирање АВП софтвера/система.
- Доставља техничке брошуре и ажурирану документацију за АВП софтвер и остале пратеће софтвере који су неопходни за функционисање АВП софтвера/система које се односи на кориснике и администраторе у суду, као и ажурну техничку и системску документацију, чим дође до промене изворног (source) кода АВП софтвера.
- Да омогући пренос података из АВП софтвера/система у нови софтвер, ако се укаже потреба за применом новог софтвера. У том случају изабрани понуђач је у обавези да достави ажуриран опис модела података који подразумева опис табела и њихових веза, опис атрибута табела и опис упита, укаже помоћ приликом миграције у смислу мапирања и тумачења нејасноћа модела и начина функционисања апликације и неконзистентности у подацима.
- У ситуацијама када на захтев наручиоца дође до промена у АВП пословном софтверу, изабрани понуђач је у обавези да достави наручиоцу копију измењеног source code-a, са писаним упутством о направљеним изменама у року од 15 дана од дана урађене измене.
- Да ће све будуће инсталације АВП софтвера/система бити вршене уз поштовање највиших мера безбедности и да не постоје њима знани начини да се наруши принцип поверљивости података на релацији наручилац – изабрани понуђач као и сам интегритет података. Изабрани понуђач ће у року од 30 дана од потписивања Уговора, извршити анализу АВП софтвера/система у домену информационе безбедности према домаћим и међународним прописима и стандардима и у писаном облику доставити наручиоцу ову анализу. Све уочене недостатке изабрани понуђач ће отклонити у најхитнијем року.
- Изабрани понуђач се обавезује да ће о свом трошку вршити унификацију пословног софтвера који се употребљава у различитим врстама судова (привредни, виши, основни) током трајања уговора. Истовремено, наручилац је обавезан да званично обавести кориснике у суду на свим локацијама на којима ће се користити унификован пословни софтвер о процесу унификације, а наручилац да обезбеди несметан рад на унификацији.
- Суд ће водити евиденцију о приступу АВП софтверу/систему, а изабрани понуђач ће у оквиру наведене евиденције тачно и са довољно података описати све послове које је представник изабраног понуђача вршио у АВП софтверу/систему суда. Изабрани понуђач ће кориснику благовремено доставити списак овлашћених лица са општим описом послова које обављају над АВП софтвером/системом са потписаном декларацијом о поверљивости (Non-disclosure agreement).

- Суд ће водити посебну евиденцију о лицима која су приступала бази података.
- Клаузула о поверљивости података сматраће се важећом за изабраног понуђача две године почев од закључења уговора о јавној набавци.

VII) ПРОЦЕДУРА ПОСТУПАЊА СА ПРОБЛЕМОМ и ЗАХТЕВОМ ЗА ИЗМЕНАМА ПОД А. Б. В. Г. и Д.

У овом делу описане су смернице за евидентирање, праћење и поступање са проблемом и захтевима за изменама које пријављује корисник у суду и/или наручилац (Комисија за стандардизацију) током пружања услуга одрживог развоја и одржавања АВП, као и надлежности страна при поступању са различитим врстама проблема и захтевима за изменама.

3. ОРГАНИЗАЦИЈА ПРОЦЕДУРЕ ПОСТУПАЊА СА ПРОБЛЕМОМ

3.1. Нивои подршке

Процедура поступања са проблемом подразумева постојање два нивоа подршке.

3.1.1. Подршка првог нивоа

Први ниво подршке изводи сам наручилац. Ово значи да контакт особа наручиоца представља прву и искључиву тачку за контакт и подршку за све кориснике АВП.

Основне обавезе прве линије подршке су:

- Комуникација са крајњим корисницима система и регистровање проблема
- Провера да ли је исти проблем већ пријављен
- Креирање тикета (документ који се креира током разговора са корисником у суду приликом пријаве проблема и који садржи јединствени број, опис проблема и податке о особи која је пријавила проблем)
- Репродукција и документовање проблема
- Дефинисање врсте проблема и узрока његовог настанка
- Решавање проблема када се ради о питању везаном за коришћење система или проблему узрокованим погрешним коришћењем система
- Уколико се ради о грешки, први ниво подршке предузима следеће акције:
 - Грешке узроковане хардверском и мрежном инфраструктуром, системским софтвером као и апликацијама које није развио изабрани понуђач услуга упућују се на други ниво подршке компанијама са којима наручилац има уговорен овај вид подршке.
 - Грешке узроковане апликацијама које је имплементирао односно развио изабрани понуђач упућују се ка другом нивоу подршке који успоставља изабрани понуђач.
- Сарадња са другим нивоом подршке иде преко контакт особе наручиоца /корисника у суду до решавања проблема
- Организација тестирања Исправки

- Прослеђивање коментара изабраног понуђача крајњим корисницима путем emailа и телефона (нпр. могућа заобилажења итд.)

3.1.2. **Подршка другог нивоа**

Други ниво подршке пружа изабрани понуђач.

Основне обавезе другог нивоа подршке су:

- Пријем и евидентирање извештаја о насталом проблему од контакт особе наручиоца. Проблеми се примају током редовних радних сати и редовних радних дана.
- Провера формалне исправности и комплетности примљеног извештаја
- Предузимање акција на решавању проблема у складу са захтеваним временом одзива укључујући обавезу наручиоца да изабраном понуђачу претходно обезбеди расположивост актуелних података на локацији у Београду или на локацији суда.
- Комуникација са контакт особом наручиоца која укључује и информисање о активностима на анализи и обради проблема
- Имплементација исправки АВП

3.1.3. **Контакт особе**

Контакт особе су особе на страни наручиоца и изабраног понуђача преко којих се остварује контакт између наручиоца и изабраног понуђача (Прилог 3). Контакт особе наручиоца су руководиоци или заменици служби за ИКТ сваког суда. Код сваке промене контакт особа потребно је доставити измењен списак контакт особа. Сва размена документације и координирање између наручиоца и изабраног понуђача одвија се преко контакт особе. Контакт особе остварују контакте путем телефона, емаила или директним контактом. Када је то неопходно у комуникацију се укључују Пројект менаџер наручиоца (по правилу је то секретар Комисије за стандардизацију) и Пројект менаџер изабраног понуђача, који се одређују одмах након закључења уговора и имају улогу координације свих уговорених активности.

3.2. **Евидентирање захтева за измену и/или пријаве проблема**

Проблеми се прослеђују другом нивоу подршке искључиво применом Захтева за измену и/или пријављивање проблема (Прилог 1). Наручилац овакав захтев може поставити и директно на тикетинг систему изабраног понуђача online путем Интернет сајта.

На основу захтева наручиоца изабрани понуђач креира Анализу захтева за промену/пријаву проблема (Прилог 2) или директно на тикетинг систему изабраног понуђача.

1.3. **Решавање Захтева који се односе на исправку грешака имплементираних решења**

Уколико се захтев односи на исправку грешака имплементираних решења, наручилац, у захтеву опредељује приоритет решавања или то препушта изабраном понуђачу.

Изабрани понуђач је дужан да, у зависности од приоритета захтева, у роковима дефинисаним уговором, започне решавање и испоручи решење наручиоцу у обострано прихватљивим роковима.

4. УПРАВЉАЊЕ ИЗМЕНАМА ПОД А. Б. В. Г. и Д.

Суштина управљања изменама је у обезбеђењу да се само ауторизовани захтеви имплементирају.

По захтеву за изменама поступа наручилац, односно Комисија за стандардизацију софтвера по овлашћењу наручиоца.

Наручилац је надлежан за контролу измена, односно Комисија за стандардизацију коју образује министар са овлашћењем за одобравање захтева.

Фазе обраде Захтева



Процедура захтева за пријаву проблема

Пријем Захтева

Процес обраде захтева започиње његовим пријемом, наручилац услуга шаље захтев путем тикетинга, и по потреби обавештава о томе изабраног понуђача телефоном. Захтев мора бити дат у одговарајућој форми (Прилог 1) и бити фокусиран на описивању проблема, а не жељеног решења.

Сортирање

Комисија за стандардизацију даје препоруку наручиоцу да ли има основа да се настави са даљим процесирањем захтева. Прихваћене Захтеве Комисија за стандардизацију класификује по приоритету и упућује их одговорној особи изабраног понуђача на анализу.

Анализа захтева за пријаву проблема

Анализа захтева од стране изабраног понуђача треба да да одговор на питање да ли је захтевана измена технички остварива и да ли технолошки не ремети предвиђену организацију пословних процеса. Ова фаза даје предлог решења као и предлог потребног времена (човек/сати за услуге под Д.) за реализацију захтева и ова анализа се доставља Комисији за стандардизацију.

Одобрење

Уколико се током анализе захтева за измену установи да је захтев остварив наручилац (на препоруку Комисије за стандардизацију) доноси одлуку о

човек/сатима потребним за имплементацију на основу претходно извршених процена од стране изабраног понуђача о трајању обраде тикета.

Реализација

Први корак у овој фази је припрема листе задатака који се морају извршити да би захтев био реализован као и додела задатака особама за реализацију. По реализацији измене генерише се документација која описује измену. За овај корак је надлежан изабрани понуђач услуга.

Верификација

Комисија за стандардизацију верификује технички пријем решења као и пратеће документације на основу доказа из барем једног суда исте надлежности да је измена инсталирана.

Обавезно је да изабрани понуђач услуга одреди Пројект менаџера који ће вршити координацију активности са контакт особама из судова и подносити извештај о изменама током трајања одрживог развоја са услугама одржавања АВП софтвера једном месечно, а по потреби и чешће и доставља га Пројект менаџеру наручиоца (по правилу је то секретар Комисије за стандардизацију).

ПРИЛОГ 1

Захтев за променом и/или пријављивање проблема:

6. Основни подаци

Верзија	Датум пријаве	Од кога	Коме
v1.0			
БРОЈ ИНЦИДЕНТА или Захтева			

7. Увод – опис проблема

8. Референце на релевантне документе

9. Пословни захтев – сврха захтева

10. Акције које се захтевају

КОМЕНТА РИ	ЗАХТЕВАНЕ АКЦИЈЕ

ПРИЛОГ 2

Анализа захтева за измену / пријаву проблема

Број: _____

Назив услуге:

1 – Опис захтева / проблема	
Подносилац: (Име и презиме, Е-маил)	
Датум подношења:	Тип: <обавезан по захтеву>
Врста: <захтев за измену пријава проблема>	Приоритет: <Критичан Значајан Мали Занемарљив>
Утиче на: <Систем, Хардвер, Софтвер, Процеси, Опрема, Организација,..>	Прилози:
Наслов:	
Детаљан опис:	
Захтеван од:	Датум захтева:

2 – Решење		
Одговорна особа:	Датум доделе:	
Предложено решење:		
Датум решавања:	Трошак:	Рад:
Период за тестирање:	Датум инсталације у	Датум почетка

Гарантни рок:	продукционо окружење:	коришћења у продукцион ом окружењу:
----------------------	----------------------------------	--

3 – Статус			
Тренутни статус:	Датум:	Наручилац услуга:	Понуђач услуга:
<input type="checkbox"/> Предлог			
<input type="checkbox"/> Прихваћено			
<input type="checkbox"/> Одбијено			
<input type="checkbox"/> Постављено на тест			
<input type="checkbox"/> Завршено			
<input type="checkbox"/> Одложено			

ПРИЛОГ 3

Листа контакт особа

Контакт особе и комуникациони канали понуђача:

Канал	Примарни контакт	Секундарни контакт	Контакт за ескалацију
Име и презиме			
Телефон (фиксни)			
Телефон (мобилни)			
Е-mail			

Контакт особе и комуникациони канали наручиоца:

Канал	Примарни контакт	Секундарни контакт	Контакт за ескалацију
Име и презиме			
Телефон (фиксни)			
Телефон (мобилни)			
Е-mail			

**4. УСЛОВИ ЗА УЧЕШЋЕ У ПОСТУПКУ
ЈАВНЕ НАБАВКЕ ИЗ ЧЛ. 75. И 76. ЗАКОНА
И УПУТСТВО КАКО СЕ ДОКАЗУЈЕ
ИСПУЊЕНОСТ ТИХ УСЛОВА
(ЗА ОБЕ ПАРТИЈЕ)**

4.1 Услови за учешће у поступку јавне набавке из чл. 75. и 76. Закона

Понуђач мора доказати да:

- 1) је регистрован код надлежног органа, односно уписан у одговарајући регистар;
- 2) он и његов законски заступник није осуђиван за неко од кривичних дела као члан организоване криминалне групе, да није осуђиван за кривична дела против привреде, кривична дела против животне средине, кривично дело примања или давања мита, кривично дело преваре;
- 3) му није изречена мера забране обављања делатности, која је на снази у време објављивања позива за подношење понуда;
- 4) је измирио доспеле порезе, доприносе и друге јавне дажбине у складу са прописима Републике Србије или стране државе када има седиште на њеној територији;
- 5) је у 2011., 2012. и 2013. години остварио приходе од продаје у укупном износу од најмање 60.000.000 динара;
- 6) пре објављивања позива за подношење понуда располаже са најмање 100m2 пословног простора опремљеног рачунарско-комуникационом инфраструктуром (рачунари, LAN/WiFi/Internet);
- 7) пре објављивања позива за подношење понуда располаже серверским системима и развојним софтверским алатима који се користе у развоју АВП софтвера (ColdFusion, MSSQL) и умреженим персоналним рачунарима;
- 8) је у 2011., 2012. и 2013. години пружио услуге истоврсне или сличне услугама које су предмет ове јавне набавке, у смислу сложености и опсега, у оквиру најмање два уговорна односа;
- 9) пре објављивања позива за подношење понуда има радно ангажовано најмање десет лица која ће бити одговорна за извршење уговора и квалитет пружених услуга, од којих најмање пет квалификованих лица која имају најмање пет година радног искуства у области која је предмет јавне набавке и стечено:
 - високо образовање из научних области: економских наука, електротехничког инжењерства, организационих наука, правних наука, машинског инжењерства или математичких наука (дипломске академске студије – мастер, специјалистичке академске науке, специјалистичке струковне студије), односно на основним студијама у трајању од најмање четири године или

- средње образовање уз посебну сертификацију из области софтверских технологија које се користе у развоју АВП софтвера.

4.2 Услови које мора да испуни подизвођач у складу са чланом 80. Закона

Понуђач је дужан да за подизвођача достави доказе о испуњености услова наведених од 1) до 4), док услове наведене од 5) до 9) понуђач мора да испуњава самостално.

4.3 Услови које мора да испуни сваки од понуђача из групе понуђача у складу са чланом 81. Закона

Носилац посла је дужан да за сваког понуђача из групе понуђача достави доказе о испуњености услова наведених од 1) до 4), док услове наведене од 5) до 9) група понуђача испуњава заједно.

4.4 Упутство како се доказује испуњеност услова из чл. 75. и 76. Закона

4.4.1 Правно лице испуњеност услова доказује достављањем следећих доказа:

- 1) Извода из регистра Агенције за привредне регистре, односно извода из регистра надлежног привредног суда;
- 2) Извода из казнене евиденције, односно уверења надлежног суда и надлежне полицијске управе Министарства унутрашњих послова да оно и његов законски заступник није осуђиван за неко од кривичних дела као члан организоване криминалне групе, да није осуђиван за неко од кривичних дела против привреде, кривична дела против заштите животне средине, кривично дело примања или давања мита, кривично дело преваре, односно:

2.1) Извода из казнене евиденције основног и вишег суда на чијем је подручју седиште домаћег правног лица, односно седиште представништва или огранка страног правног лица и

2.2) Извода из казнене евиденције Посебног одељења (за организовани криминал) Вишег суда у Београду и

2.3) Уверења из казнене евиденције надлежне полицијске управе Министарства унутрашњих послова за сваког од законских заступника (захтев се подноси према месту рођења или према месту пребивалишта)

**Докази наведени под 2.1), 2.2) и 2.3) не могу бити старији од два месеца пре отварања понуда, односно морају бити издати после 2. маја 2014. године;*

3) Потврде надлежног суда или надлежног органа за регистрацију привредних субјеката, односно:

3.1) Потврда привредног **и** прекршајног суда да му није изречена мера забране обављања делатности **или**

3.2) Потврде Агенције за привредне регистре да код овог органа није регистровано да му је као привредном друштву изречена мера забране обављања делатности

**Докази наведени под 3.1) и 3.2) морају бити издати након објављивања позива за подношење понуда, односно после 2. јуна 2014. године;*

4) Потврде надлежног пореског органа и организације за обавезно социјално осигурање или потврде надлежног органа да се понуђач налази у поступку приватизације, односно:

4.1) Уверења Пореске управе Министарства финансија и привреде да је измирио доспеле порезе и доприносе **и**

4.2) Уверења надлежне локалне самоуправе да је измирио обавезе по основу изворних локалних јавних прихода **или**

4.3) Потврде Агенције за приватизацију да се понуђач налази у поступку приватизације

**Докази наведени под 4.1), 4.2) и 4.3) не могу бити старији од два месеца пре отварања понуда, односно морају бити издати после 2. маја 2014. године;*

5) Извештаја о бонитету за јавне набавке – БОН-ЈН, који издаје Агенција за привредне регистре. Уколико 2013. година није обрађена у Агенцији за привредне регистре, као доказ о оствареним приходима од продаје треба доставити БОН-ЈН за 2010., 2011. и 2012. годину, као и Потврду о пријему исправног редовног годишњег финансијског извештаја за 2013. годину издату од Агенције за привредне регистре;

6) Изјаве о техничком капацитету – простор и инфраструктура (образац 6.4 у делу 6. конкурсне документације) **и** одговарајућег доказа о располагању пословним простором и рачунарско-комуникационом инфраструктуром (препис листа непокретности, уговор о продаји/закупу/коришћењу и слично; пописна листа, уговор о закупу/лизингу и слично);

7) Изјаве о техничком капацитету – системи и алати (образац 6.5 у делу 6. конкурсне документације) **и** одговарајућег доказа о располагању серверским системима и развојним софтверским алатима (пописна листа, уговор о продаји/закупу/коришћењу и слично);

8) Списка референци (образац 6.6 у делу 6. конкурсне документације) **и** одговарајућег доказа о пруженим услугама (фотокопије уговора, коначних рачуна, записника о примопредаји и слично);

- 9) Изјаве о кључном техничком особљу које ради за понуђача и које ће бити одговорно за извршење уговора (образац 6.7 у делу 6. конкурсне документације) **и** одговарајућег доказа о томе да су наведена лица пријављена на обавезно социјално осигурање (М образац, М-А образац и слично) **и** фотокопија диплома/сертификата за пет квалификованих лица **и** радних биографија за пет квалификованих лица.

4.4.2 Предузетник испуњеност услова доказује достављањем следећих доказа:

- 1) Извода из регистра Агенције за привредне регистре, односно извода из одговарајућег регистра;
- 2) Извода из казнене евиденције, односно уверења надлежне полицијске управе Министарства унутрашњих послова да није осуђиван за неко од кривичних дела као члан организоване криминалне групе, да није осуђиван за кривична дела против привреде, кривична дела против заштите животне средине, кривично дело примања или давања мита, кривично дело преваре, односно:

2.1) Уверења из казнене евиденције надлежне полицијске управе Министарства унутрашњих послова (захтев се подноси према месту рођења или према месту пребивалишта)

**Доказ наведен под 2.1) не може бити старији од два месеца пре отварања понуда, односно мора бити издат после 2. маја 2014. године;*

- 3) Потврде надлежног суда или надлежног органа за регистрацију привредних субјеката, односно:

3.1) Потврде прекршајног суда да му није изречена мера забране обављања делатности **или**

3.2) Потврде Агенције за привредне регистре да код овог органа није регистровано да му је као привредном субјекту изречена мера забране обављања делатности

**Докази наведени под 3.1) и 3.2) морају бити издати након објављивања позива за подношење понуда, односно после 2. јуна 2014. године;*

- 4) Потврде надлежног пореског органа и организације за обавезно социјално осигурање, односно:

4.1) Уверења Пореске управе Министарства финансија и привреде да је измирио доспеле порезе и доприносе **и**

4.2) Уверења надлежне управе локалне самоуправе да је измирио обавезе по основу изворних локалних јавних прихода

**Докази наведени под 4.1) и 4.2) не могу бити старији од два месеца пре отварања понуда, односно морају бити издати после 2. маја 2014. године;*

- 5) Извештаја о бонитету за јавне набавке – БОН-ЈН, који издаје Агенција за привредне регистре. Уколико 2013. година није обрађена у Агенцији за привредне регистре, као доказ о оствареним приходима од продаје треба доставити БОН-ЈН за 2010., 2011. и 2012. годину, као и Потврду о пријему исправног редовног годишњег финансијског извештаја за 2013. годину издату од Агенције за привредне регистре;
- 6) Изјаве о техничком капацитету – простор и инфраструктура (образац 6.4 у делу 6. конкурсне документације) **и** одговарајућег доказа о располагању пословним простором и рачунарско-комуникационом инфраструктуром (препис листа непокретности, уговор о продаји/закупу/коришћењу и слично; пописна листа, уговор о закупу/лизингу и слично);
- 7) Изјаве о техничком капацитету – системи и алати (образац 6.5 у делу 6. конкурсне документације) **и** одговарајућег доказа о располагању серверским системима и развојним софтверским алатима (пописна листа, уговор о продаји/закупу/коришћењу и слично);
- 8) Списка референци (образац 6.6 у делу 6. конкурсне документације) **и** одговарајућег доказа о пруженим услугама (фотокопије уговора, коначних рачуна, записника о примопредаји и слично);
- 9) Изјаве о кључном техничком особљу које ради 6.7 у делу 6. конкурсне документације) **и** одговарајућег доказа о томе да су наведена лица пријављена на обавезно социјално осигурање (М образац, М-А образац и слично) **и** фотокопија диплома/сертификата за пет квалификованих лица **и** радних биографија за пет квалификованих лица.

4.4.3 Физичко лице испуњеност услова доказује достављањем следећих доказа:

- 1) *Није применљиво;*
- 2) Извода из казнене евиденције, односно уверења надлежне полицијске управе Министарства унутрашњих послова да није осуђиван за неко од кривичних дела као члан организоване криминалне групе, да није осуђиван за кривична дела против привреде, кривична дела против животне средине, кривично дело примања или давања мита, кривично дело преваре, односно:

2.1) Уверења из казнене евиденције надлежне полицијске управе Министарства унутрашњих послова (захтев се подноси према месту рођења или према месту пребивалишта)

**Доказ наведен под 2.1) не може бити старији од два месеца пре отварања понуда, односно мора бити издат после 2. маја 2014. године;*

- 3) Потврде надлежног суда, односно:
 - 3.1) Потврде прекршајног суда да му није изречена мера забране обављања одређених послова
**Доказ наведен под 3.1) мора бити издат након објављивања позива за подношење понуда, односно после 2. јуна 2014. године;*
- 4) Потврде надлежног пореског органа и организације за обавезно социјално осигурање, односно:
 - 4.1) Уверења Пореске управе Министарства финансија и привреде да је измирио доспеле порезе и доприносе **и**
 - 4.2) Уверења надлежне управе локалне самоуправе да је измирио обавезе по основу изворних локалних јавних прихода
**Докази наведени под 4.1) и 4.2) не могу бити старији од два месеца пре отварања понуда, односно морају бити издати после 2. маја 2014. године;*
- 5) *Није применљиво;*
- 6) Изјаве о техничком капацитету – простор и инфраструктура (образац 6.4 у делу 6. конкурсне документације) **и** одговарајућег доказа о располагању пословним простором и рачунарско-комуникационом инфраструктуром (препис листа непокретности, уговор о продаји/закупу/коришћењу и слично; пописна листа, уговор о закупу/лизингу и слично);
- 7) Изјаве о техничком капацитету – системи и алати (образац 6.5 у делу 6. конкурсне документације) **и** одговарајућег доказа о располагању серверским системима и развојним софтверским алатима (пописна листа, уговор о продаји/закупу/коришћењу и слично);
- 8) Списка референци (образац 6.6 у делу 6. конкурсне документације) **и** одговарајућег доказа о пруженим услугама (фотокопије уговора, коначних рачуна, записника о примопредаји и слично);
- 9) *Није применљиво.*

Понуђач који је уписан у Регистар понуђача, који води Агенција за привредне регистре, није дужан да достави доказе о испуњености услова наведених под 1), 2), 3) и 4).

Докази о испуњености услова се могу доставити у неоввереним копијама, а наручилац може пре доношења одлуке о додели уговора захтевати од понуђача, чија је понуда оцењена као најповољнија, да достави на увид оригинал или оверену копију свих доказа. Ако понуђач у остављеном року не достави на

увид оригинал или оверену копију свих доказа, наручилац ће његову понуду одбити као неприхватљиву.

Понуђач односно добављач је дужан да без одлагања писмено обавести наручиоца о било којој промени у вези са испуњеношћу услова из поступка јавне набавке, која наступи до доношења одлуке, односно закључења уговора, односно током важења уговора о јавној набавци и да је документује на прописани начин.

Ако се у држави у којој понуђач има седиште не издају докази из члана 77. Закона, понуђач може, уместо доказа, приложити своју писану изјаву, дату под кривичном и материјалном одговорношћу оверену пред судским или управним органом, јавним бележником или другим надлежним органом те државе.

5. УПУТСТВО ПОНУЂАЧИМА КАКО ДА САЧИНЕ ПОНУДУ

5.1 Језик на којем понуда мора бити састављена

Понуда мора бити састављена на српском језику. Део понуде који се односи на техничке спецификације може бити састављен на енглеском језику.

5.2 Посебни захтеви у погледу начина на који понуда мора бити сачињена

Обрасце и изјаве тражене у конкурсној документацији, односно податке који морају бити њихов саставни део, понуђач попуњава читко, а овлашћено лице их потписује и печатом оверава.

Понуђач понуду подноси путем поште или непосредно. Без обзира на начин подношења понуде, понуђач мора обезбедити да понуда стигне на Писарницу наручиоца до 2. јула 2014. године до 11:00 часова, на адресу: Министарство правде, ул. Немањина бр. 22-26, 11000 Београд.

Понуђач подноси понуду у коверти/кутији затвореној на начин да се приликом отварања понуда може са сигурношћу утврдити да се први пут отвара. На коверту/кутију понуђач лепи Пропратни образац (образац 6.1 у делу 6. конкурсне документације), у који уписује податке о свом тачном називу, адреси, броју телефона и факса, електронској пошти и имену и презимену лица за контакт.

Свака партија ће бити предмет посебног уговарања.

Понуђач може да поднесе понуду за једну или више партија. Понуда мора да обухвати најмање једну целокупну партију.

Понуђач је дужан да у понуди наведе да ли се понуда односи на целокупну набавку или само на одређену партију.

У случају да понуђач поднесе понуду за више партија, она мора бити поднета тако да се може оцењивати за сваку партију посебно.

5.3 Начин измене, допуне и опозива понуде у смислу члана 87. став 6. Закона

Понуђач може у било ком тренутку пре истека рока за подношење понуда да измени, допуни или опозове своју понуду писаним обавештењем, са ознаком: "Измена понуде", "Допуна понуде" или "Опозив понуде" за јавну набавку услуга, редни број 14/2014. Понуђач је дужан да јасно назначи који део понуде мења, односно која документа накнадно доставља. По истеку рока за подношење понуда понуђач не може да измени, допуни или опозове своју понуду.

5.4 Обавештење да понуђач који је самостално поднео понуду не може истовремено да учествује у заједничкој понуди или као подизвођач, нити да учествује у више заједничких понуда

Понуђач који је самостално поднео понуду не може истовремено да учествује у заједничкој понуди или као подизвођач, нити исто лице може учествовати у више заједничких понуда. У Обрасцу понуде понуђач наводи на који начин подноси понуду, односно да ли подноси понуду самостално, као заједничку понуду, или подноси понуду са подизвођачем.

5.5 Понуда са подизвођачем

Понуђач који понуду подноси са подизвођачем дужан је да:

- у Обрасцу понуде наведе назив и седиште подизвођача, проценат укупне вредности набавке који ће поверити подизвођачу, а који не може бити већи од 50%, као и део предмета набавке који ће извршити преко подизвођача;
- за сваког од подизвођача достави доказе о испуњености услова на начин предвиђен у делу 4.2 конкурсне документације.

Уколико уговор о јавној набавци буде закључен између наручиоца и понуђача који подноси понуду са подизвођачем, тај подизвођач ће бити наведен у уговору.

Понуђач, односно добављач, у потпуности одговара наручиоцу за извршење обавеза из поступка јавне набавке, односно за извршење уговорних обавеза, без обзира на број подизвођача.

Понуђач је дужан да наручиоцу, на његов захтев, омогући приступ код подизвођача ради утврђивања испуњености услова.

5.6 Заједничка понуда

Понуду може поднети група понуђача. Саставни део заједничке понуде је споразум којим се понуђачи из групе међусобно и према наручиоцу обавезују на извршење јавне набавке, а који обавезно садржи податке о:

- члану групе који ће бити носилац посла, односно који ће поднети понуду и који ће заступати групу понуђача пред наручиоцем;
- понуђачу који ће у име групе понуђача потписати уговор;
- понуђачу који ће у име групе понуђача дати средства обезбеђења;
- понуђачу који ће издати рачун;
- рачуну на који ће бити вршена плаћања;
- обавезама сваког од понуђача из групе понуђача за извршење уговора.

Носилац посла дужан је да:

- у Обрасцу понуде наведе назив и седиште свих понуђача из групе понуђача;
- за сваког од понуђача из групе понуђача достави доказе о испуњености услова начин предвиђен у делу 4.3 конкурсне документације.

Понуђачи који поднесу заједничку понуду одговарају неограничено солидарно према наручиоцу.

5.7 Захтеви у погледу начина и услова плаћања

Наручилац ће плаћање уговорене цене вршити у једнаким месечним износима, у року од 15 до 45 дана од дана службеног пријема исправно испостављеног рачуна добављача о пруженим услугама, након што наручилац верификује извршење услуга по прибављеном записнику који добављач испоставља заједно са рачуном.

5.8 Уговорени рок

Уговор се закључује на период од 12 месеци.

5.9 Квалитет услуга

Добављач је дужан да предметне услуге изврши у складу са важећим стандардима квалитета СРПС, ISO/IEC или еквивалентно из ове области.

5.10 Валута и начин на који мора бити наведена и изражена цена у понуди

Цена у понуди се исказује у динарима.

Понуђена цена обухвата цену предметних услуга и све друге зависне трошкове.

Након закључења уговора о јавној набавци цена се не може мењати.

Ако је у понуди исказана неуобичајено ниска цена која значајно одступа у односу на тржишно упоредиву цену и изазива сумњу у могућност извршења јавне набавке у складу са понуђеним условима, наручилац ће поступити у складу са чланом 92. Закона, односно захтеваће детаљно образложење свих њених саставних делова које сматра меродавним.

5.11 Подаци о средствима финансијског обезбеђења

5.11.1 Понуђач је дужан да уз понуду достави:

а) Сопствену, бланко меницу за озбиљност понуде са ОП обрасцем, потврдом пословне банке о извршеној регистрацији и меничним овлашћењем (образац 6.11 у делу 6. конкурсне документације) којим овлашћује наручиоца да може безусловно и неопозиво, без протеста и трошкова, вансудски иницирати

наплату у висини од 10% од понуђене цене без ПДВ, са роком важења 10 дана дужим од рока важења понуде. Меница мора бити регистрована у Регистру меница и овлашћења који се води код Народне банке Србије у складу са Законом о платном промету ("Службени лист СРЈ", бр. 3/02 и 5/03 и "Службени гласник РС", бр. 43/04, 62/06, 111/09 - др. закон и 31/11). Наручилац ће уновчити меницу уколико понуђач након истека рока за подношење понуда повуче, опозове или измени своју понуду, или уколико понуђач којем буде додељен уговор благовремено не потпише уговор о јавној набавци;

б) Писмо о намерама пословне банке да ће у корист наручиоца издати неопозиву, безусловну, наплативу на први позив и без права на приговор, банкарску гаранцију за добро извршење посла у висини од 10% од уговорене цене без ПДВ, са роком важења 30 дана дужим од уговореног рока.

5.11.2 Добављач је дужан да у року од 10 дана од дана закључења уговора о јавној набавци достави:

Банкарску гаранцију за добро извршење посла, са клаузулама неопозива, безусловна, наплатива на први позив и без права на приговор, у висини од 10% од уговорене цене без ПДВ, са роком важења 30 дана дужим од уговореног рока. Наручилац ће уновчити банкарску гаранцију уколико добављач не буде извршавао своје уговорне обавезе у роковима и на начин предвиђен уговором о јавној набавци.

Ако се за време трајања уговора промени уговорени рок, добављач је дужан да продужи рок важења банкарске гаранције.

Ако добављач поднесе гаранцију стране банке, та банка мора имати додељен кредитни рејтинг коме одговара најмање ниво кредитног квалитета 3 (инвестициони ранг).

5.12 Додатно обезбеђење испуњења уговорних обавеза понуђача, односно добављача који се налази на списку негативних референци

5.12.1 Понуђач који се налази на списку негативних референци и који има негативну референцу за предмет набавке који није истоврстан предмету ове јавне набавке, дужан је да уз понуду достави:

Писмо о намерама пословне банке да ће у корист наручиоца издати неопозиву, безусловну, наплативу на први позив и без права на приговор, банкарску гаранцију за добро извршење посла у висини од 15% од уговорене цене без ПДВ, са роком важења 30 дана дужим од уговореног рока.

5.12.2 Добављач који се налази на списку негативних референци и који има негативну референцу за предмет набавке који није истоврстан предмету ове јавне набавке, дужан је да у року од 10 дана од дана закључења уговора о јавној набавци достави:

Банкарску гаранцију за добро извршење посла, са клаузулама неопозива, безусловна, наплатива на први позив и без права на приговор, у висини од 15% од уговорене цене без ПДВ, са роком важења 30 дана дужим од уговореног рока.

Ако се за време трајања уговора промени уговорени рок, добављач је дужан да продужи рок важења банкарске гаранције.

Ако добављач поднесе гаранцију стране банке, та банка мора имати додељен кредитни рејтинг коме одговара најмање ниво кредитног квалитета 3 (инвестициони ранг).

5.13 Тражење додатних информација или појашњења у вези са припремањем понуде

Заинтересовано лице може, у писаном облику, тражити од наручиоца додатне информације или појашњења у вези са припремањем понуде, најкасније 5 дана пре истека рока за подношење понуда.

Захтев за додатним информацијама или појашњењима у вези са припремањем понуде заинтересовано лице ће упутити на адресу наручиоца: Министарство правде, ул. Немањина бр. 22-26, 11000 Београд, или на електронску адресу: javn nabavke@mpravde.gov.rs, са назнаком: Питања за јавну набавку, редни број 14/2014.

Тражење додатних информација или појашњења у вези са припремањем понуде телефоном није дозвољено.

Наручилац ће заинтересованом лицу у року од 3 дана од дана пријема захтева, послати одговор у писаном облику и истовремено ће ту информацију објавити на Порталу јавних набавки и на својој интернет страници.

Комуникација у вези са додатним информацијама, појашњењима и одговорима врши се писаним путем, односно путем поште, електронске поште или факсом. Уколико наручилац или понуђач документ из поступка јавне набавке доставе путем електронске поште или факсом, дужни су да од друге стране захтевају да на исти начин потврди пријем тог документа, што је друга страна дужна да учини када је то неопходно као доказ да је извршено достављање.

5.14 Обавештење о начину на који се могу захтевати додатна објашњења од понуђача после отварања понуда и вршити контрола код понуђача односно његовог подизвођача

Наручилац може, приликом стручне оцене понуда, да захтева од понуђача додатна објашњења која ће му помоћи при прегледу, вредновању и упоређивању понуда, а може да врши и контролу (увид) код понуђача односно његовог подизвођача.

Наручилац може, уз сагласност понуђача, да изврши исправке рачунских грешака уочених приликом разматрања понуде по окончаном поступку отварања понуда. У случају разлике између јединичне и укупне цене, меродавна је

јединична цена. Ако се понуђач не сагласи са исправком рачунских грешака, наручилац ће његову понуду одбити као неприхватљиву.

5.15 Критеријум за доделу уговора

Критеријум за доделу уговора је најнижа понуђена цена.

Уколико две или више понуда имају исту најнижу понуђену цену, уговор ће бити додељен оном понуђачу који је понудио дужи рок важења понуде.

Уколико две или више понуда имају исти рок важења понуде, уговор ће бити додељен оном понуђачу чија је понуда раније примљена од стране наручиоца.

5.16 Обавештење из чл. 74. став 2. и 75. став 2. Закона о јавним набавкама

Понуђач је дужан да при састављању своје понуде изричито наведе да је поштовао обавезе које пролазе из важећих прописа о заштити на раду, запошљавању и условима рада, заштити животне средине, као и да понуђач гарантује да је ималац права интелектуалне својине (образац 6.9 у делу 6. конкурсне документације).

Накнаду за коришћење патената, као и одговорност за повреду заштићених права интелектуалне својине трећих лица, сноси понуђач.

5.17 Начин и рок подношења захтева за заштиту права

Захтев за заштиту права може да поднесе понуђач, заинтересовано лице или пословно удружење у њихово име.

Захтев за заштиту права подноси се Републичкој комисији за заштиту права у поступцима јавних набавки, а предаје наручиоцу.

Захтев за заштиту права може се поднети у току целог поступка јавне набавке, против сваке радње наручиоца, осим уколико Законом о јавним набавкама није другачије одређено.

Уколико се захтевом за заштиту права оспорава врста поступка, садржина позива за подношење понуда или конкурсне документације, захтев ће се сматрати благовременим уколико је примљен од стране наручиоца најкасније 7 дана пре истека рока за подношење понуда.

После доношења одлуке о додели уговора или одлуке о обустави поступка, рок за подношење захтева за заштиту права је 10 дана од дана пријема одлуке.

Ако се захтев подноси непосредно, електронском поштом или факсом, подносилац захтева мора имати потврду пријема захтева од стране наручиоца, а уколико се подноси путем поште мора се послати препоручено са

повратницом. Ако наручилац одбије пријем захтева, сматра се да је захтев поднет дана када је пријем одбијен.

Примерак захтева за заштиту права подносилац истовремено доставља Републичкој комисији за заштиту права у поступцима јавних набавки.

Захтевом за заштиту права не могу се оспоравати радње наручиоца предузете у поступку јавне набавке ако су подносиоцу захтева били или могли бити познати разлози за његово подношење пре истека рока за подношење захтева, а подносилац захтева га није поднео пре истека тог рока.

Захтев за заштиту права садржи: назив и адресу подносиоца захтева и лице за контакт; назив и адресу наручиоца; податке о јавној набавци која је предмет захтева, односно о одлуци наручиоца; повреде прописа којима се уређује поступак јавне набавке; чињенице и доказе којима се повреде доказују; потпис подносиоца и потврду о уплати таксе из члана 156. Закона о јавним набавкама.

Као доказ о уплати таксе, у смислу члана 151. став 1. тачка б) Закона, прихватиће се:

1) Потврда о извршеној уплати републичке административне таксе (РАТ) из члана 156. Закона која садржи следеће:

- да буде издата од стране банке и да садржи печат банке
- да представља доказ о извршеној уплати РАТ (у потврди мора јасно да буде истакнуто да је уплата таксе реализована и датум када је уплата таксе реализована)

- износ: 80.000 динара
- број рачуна буџета: 840-742221843-57
- шифра плаћања: 153 или 253
- позив на број: 97 50-016
- сврха: РАТ за ЈН 14/2014 Министарство правде и државне управе
- корисник: буџет Републике Србије
- назив уплатиоца, односно назив подносиоца захтева за заштиту права за којег је извршена уплата РАТ

- потпис овлашћеног лица банке;

2) Налог за уплату, први примерак, оверен потписом овлашћеног лица и печатом банке или Поште, који садржи и друге напред поменуте елементе потврде о извршеној уплати РАТ, као и назив подносиоца захтева за заштиту права за којег је извршена уплата РАТ;

3) Потврда издата од стране Републике Србије, Министарства финансија, Управе за трезор, која садржи све напред поменуте елементе, за подносиоце захтева за заштиту права (корисници буџетских средстава, корисници средстава организација за обавезно социјално осигурање и други корисници јавних средстава) који имају отворен рачун у оквиру припадајућег консолидованог рачуна трезора који се води у Управи за трезор;

4) Потврда издата од стране Народне банке Србије, која садржи све напред поменуте елементе, за подносиоце захтева за заштиту права (банке и други субјекти) који имају отворен рачун код Народне банке Србије у складу са законом и другим прописом.

О поднетом захтеву за заштиту права наручилац обавештава све учеснике у поступку јавне набавке, односно објављује обавештење о поднетом захтеву на Порталу јавних набавки, најкасније у року од 2 дана од дана пријема захтева за заштиту права.

5.18 Рок за закључење уговора о јавној набавци

Наручилац закључује уговор о јавној набавци са понуђачем којем је додељен уговор у року од 8 дана од дана протеча рока за подношење захтева за заштиту права.

Ако понуђач којем је додељен уговор одбије да закључи уговор о јавној набавци, наручилац може да закључи уговор са првим следећим најповољнијим понуђачем.

6. ОБРАСЦИ И ИЗЈАВЕ

6.1 ПРОПРАТНИ ОБРАЗАЦ (попунити и залепити на коверту/кутију)

**датум и сат подношења:
(попуњава Писарница)**

ПОНУДА - НЕ ОТВАРАТИ!

**ЗА ЈАВНУ НАБАВКУ УСЛУГА У ОТВОРЕНОМ ПОСТУПКУ
- ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА И ОДРЖАВАЊЕ АВП СОФТВЕРА
У НОВООСНОВАНИМ СУДОВИМА И ОДРЖАВАЊЕ
АВП СОФТВЕРА У ПОСТОЈЕЋИМ СУДОВИМА -**

ЗА ПАРТИЈУ 1. 2. (заокружити)

РЕДНИ БРОЈ 14/2014

НАРУЧИЛАЦ:

**МИНИСТАРСТВО ПРАВДЕ
УЛ. НЕМАЊИНА БР. 22-26
11000 БЕОГРАД**

ПОНУЂАЧ:

назив:

адреса:

број телефона:

број телефакса:

електронска адреса:

име и презиме лица за контакт:

6.2 ОБРАЗАЦ ПОНУДЕ ЗА ПАРТИЈУ 1. 2. (заокружити)

1) Понуда број _____ од _____ 2014. године за јавну набавку услуга у отвореном поступку – имплементација и одржавање АВП софтвера у новооснованим судовима и одржавање АВП софтвера у постојећим судовима, редни број 14/2014

ОПШТИ ПОДАЦИ О ПОНУЂАЧУ	
Пословно име или скраћени назив из регистра АПР	
Адреса седишта	
Матични број	
ПИБ	
Име особе за контакт	
Електронска адреса	
Број телефона	
Број факса	

2) Понуду дајем (заокружити):

а) самостално

б) са подизвођачем

в) као заједничку понуду

ОПШТИ ПОДАЦИ О ПОДИЗВОЂАЧУ	
Пословно име или скраћени назив из регистра АПР	
Адреса седишта	
Матични број	
ПИБ	
Име особе за контакт	
Електронска адреса	

Број телефона	
Број факса	
Процент укупне вредности набавке који ће извршити подизвођач	
Део предмета набавке који ће извршити подизвођач	
ОПШТИ ПОДАЦИ О ПОНУЂАЧУ ИЗ ГРУПЕ ПОНУЂАЧА	
Пословно име или скраћени назив из регистра АПР	
Адреса седишта	
Матични број	
ПИБ	
Име особе за контакт	
Електронска адреса	
Број телефона	
Број факса	

3) Понуђена цена:

_____ динара без ПДВ, односно

_____ динара са ПДВ.

4) Рок важења понуде:

___ дана од дана отварања понуда (не краћи од 30 дана од дана отварања понуда).

датум:

место:

М.П.

потпис овлашћеног
лица понуђача

6.4 ИЗЈАВА О ТЕХНИЧКОМ КАПАЦИТЕТУ – ПРОСТОР И ИНФРАСТРУКТУРА

за јавну набавку услуга у отвореном поступку – имплементација и одржавање АВП софтвера у новооснованим судовима и одржавање АВП софтвера у постојећим судовима, редни број 14/2014

На основу члана 26. Закона о јавним набавкама ("Службени гласник РС", број 124/12), понуђач _____,

са седиштем у _____, ул. _____

бр. ____, даје следећу изјаву:

ИЗЈАВА

да пре објављивања позива за подношење понуда располажем:

- пословним простором у _____, ул. _____
_____ бр. ____, укупне површине _____ m².

- следећом рачунарско-комуникационом инфраструктуром: _____

_____.

Уз ову изјаву прилажем одговарајући доказ о располагању пословним простором и рачунарско-комуникационом инфраструктуром (препис листа непокретности, уговор о продаји/закупу/коришћењу и слично; пописна листа, уговор о закупу/лизингу и слично).

датум:

место:

М.П.

потпис овлашћеног
лица понуђача

6.5 ИЗЈАВА О ТЕХНИЧКОМ КАПАЦИТЕТУ – СИСТЕМИ И АЛАТИ

за јавну набавку услуга у отвореном поступку – имплементација и одржавање АВП софтвера у новооснованим судовима и одржавање АВП софтвера у постојећим судовима, редни број 14/2014

На основу члана 26. Закона о јавним набавкама ("Службени гласник РС", број 124/12), понуђач _____,

са седиштем у _____, ул. _____

бр. ____, даје следећу изјаву:

ИЗЈАВА

да пре објављивања позива за подношење понуда располажем:

- следећим серверским системима:

_____;

- следећим развојним софтверским алатима:

_____;

- следећим бројем умрежених персоналних рачунара: _____.

Уз ову изјаву прилажем одговарајући доказ о располагању серверским системима и развојним софтверским алатима (пописна листа, уговор о продаји/закупу/коришћењу и слично).

датум:

место:

М.П.

потпис овлашћеног
лица понуђача

6.6 СПИСАК РЕФЕРЕНЦИ

за јавну набавку услуга у отвореном поступку – имплементација и одржавање АВП софтвера у новооснованим судовима и одржавање АВП софтвера у постојећим судовима, редни број 14/2014

референтни наручилац (назив и седиште)	предмет уговора	датум испостављања коначног рачуна	уговорена цена

Потврђујем печатом и потписом да су горе наведени подаци тачни и уз ову изјаву за сваку од наведених референци прилажем одговарајући доказ о пруженим услугама (фотокопије уговора, коначних рачуна, записника о примопредаји и слично).

датум:

место:

М.П.

потпис овлашћеног
лица понуђача

Напомена: По потреби, овај образац копирати у довољном броју примерака.

6.8 ИЗЈАВА О НЕЗАВИСНОЈ ПОНУДИ

за јавну набавку услуга у отвореном поступку – имплементација и одржавање АВП софтвера у новооснованим судовима и одржавање АВП софтвера у постојећим судовима, редни број 14/2014

На основу члана 26. Закона о јавним набавкама ("Службени гласник РС", број 124/12), понуђач _____,

са седиштем у _____, ул. _____

бр. ____, даје следећу изјаву:

ИЗЈАВА

Под пуном материјалном и кривичном одговорношћу потврђујем да сам понуду поднео независно, без договора са другим понуђачима или заинтересованим лицима.

датум:

место:

потпис овлашћеног
лица понуђача

М.П.

У случају постојања основане сумње у истинитост ове изјаве, наручилац ће одмах обавестити организацију надлежну за заштиту конкуренције. Организација надлежна за заштиту конкуренције може понуђачу, односно заинтересованом лицу изрећи меру забране учешћа у поступку јавне набавке ако утврди да је понуђач, односно заинтересовано лице повредило конкуренцију у поступку јавне набавке у смислу закона којим се уређује заштита конкуренције. Мера забране учешћа у поступку јавне набавке може трајати до две године. Повреда конкуренције представља негативну референцу, у смислу члана 82. став 1. тачка 2) Закона.

6.9 ИЗЈАВА ПОНУЂАЧА НА ОСНОВУ ЧЛАНА 75. СТАВ 2. ЗАКОНА

за јавну набавку услуга у отвореном поступку – имплементација и одржавање АВП софтвера у новооснованим судовима и одржавање АВП софтвера у постојећим судовима, редни број 14/2014

На основу члана 75. став 2. Закона о јавним набавкама ("Службени гласник РС", број 124/12), понуђач _____,

са седиштем у _____, ул. _____

бр. ____, даје следећу изјаву:

ИЗЈАВА

Изричито наводим да сам поштовао обавезе које произлазе из важећих прописа о заштити на раду, запошљавању и условима рада, заштити животне средине и гарантујем да сам ималац ауторских права интелектуалне својине.

датум:

место:

М.П.

потпис овлашћеног
лица понуђача

6.10 ОБРАЗАЦ ТРОШКОВА ПРИПРЕМЕ ПОНУДЕ

за јавну набавку услуга у отвореном поступку – имплементација и одржавање АВП софтвера у новооснованим судовима и одржавање АВП софтвера у постојећим судовима, редни број 14/2014

врста трошка	износ трошка у динарима
прибављање менице за озбиљност понуде	
прибављање писма о намерама пословне банке да ће у корист наручиоца издати банкарску гаранцију за добро извршење посла	
УКУПНО	

Трошкове припреме и подношења понуде сноси искључиво понуђач и не може тражити од наручиоца накнаду трошкова.

Уколико поступак јавне набавке буде обустављен из разлога који су на страни наручиоца, наручилац је дужан да понуђачу надокнади трошкове прибављања средства обезбеђења, под условом да је понуђач тражио накнаду тих трошкова у својој понуди.

Достављање овог обрасца није обавезно.

датум:

место:

потпис овлашћеног
лица понуђача

М.П.

6.11 МЕНИЧНО ОВЛАШЋЕЊЕ ЗА ПАРТИЈУ 1. 2. (заокружити)

за јавну набавку услуга у отвореном поступку – имплементација и одржавање АВП софтвера у новооснованим судовима и одржавање АВП софтвера у постојећим судовима, редни број 14/2014

Дужник: _____
Седиште: _____
МБ: _____
ПИБ: _____
Текући рачун: _____
Код банке: _____

издаје

МЕНИЧНО ОВЛАШЋЕЊЕ за корисника бланко сопствене менице за озбиљност понуде

Корисник: Министарство правде
Седиште: Београд, ул. Немањина бр. 22-26

Предајемо вам 1 (једну) бланко сопствену меницу, серије: _____ и овлашћујемо Корисника, као повериоца, да предату меницу може попунити на износ од 10% (десет процената) од понуђене цене, што номинално износи _____ динара без ПДВ, по основу средства обезбеђења озбиљности понуде. Рок важења ове менице је од _____ до _____ 2014. године.

Овлашћујемо Корисника, као повериоца, да у своју корист безусловно и неопозиво, без протеста и трошкова, вансудски, може извршити наплату са свих рачуна Дужника.

Овлашћујем банку код које имам рачун да наплату/плаћање изврши на терет свих мојих рачуна, као и да поднети налог за наплату заведе у распоред чекања у случају да на рачуну уопште нема или нема довољно средстава или због поштовања приоритета у наплати са рачуна.

Дужник се одриче права на повлачење овог овлашћења, на опозив овог овлашћења, на стављање приговора на задужење и на сторнирање по овом основу за наплату.

Меница је важећа и у случају да дође до промене лица овлашћеног за заступање и располагање средствима на текућем рачуну Дужника, статусних промена, оснивања нових правних субјеката од стране Дужника.

Меница је потписана од стране овлашћеног лица за заступање _____ (име и презиме) чији се потпис налази у картону депонованих потписа код наведене банке. На меници је стављен печат и потпис издаваоца менице – трасанта. Ово овлашћење сачињено је у 2 (два) истоветна примерка, од којих 1 (један) за Дужника а 1 (један) за Корисника.

датум:

место:

М.П.

потпис овлашћеног
лица Дужника

7. МОДЕЛ УГОВОРА (ЗА ОБЕ ПАРТИЈЕ)

закључен између:

1. Републике Србије - Министарства правде, са седиштем у Београду, ул. Немањина бр. 22-26, ПИБ: 108510096, које заступа Никола Селаковић, министар (у даљем тексту: Наручилац)

и

2. _____,
са седиштем у _____, ул.
_____ бр. _____,
ПИБ: _____, које заступа
_____,
директор (у даљем тексту: Пружалац услуга)
- са подизвођачем _____,
са седиштем у _____, ул.
_____ бр. _____,
ПИБ: _____, које заступа
_____, директор;
- односно са члановима групе понуђача:
_____, са
седиштем у _____, ул.
_____ бр. _____,
ПИБ: _____, које заступа
_____, директор
и _____, са
седиштем у _____, ул.
_____ бр. _____,
ПИБ: _____, које заступа
_____, директор

Уводне одредбе

Члан 1.

Уговорне стране сагласно констатују:

- да је Наручилац на основу Закона о јавним набавкама ("Службени гласник РС", број 124/12) спровео отворени поступак јавне набавке услуга чији је предмет обликован у две партије, и то: Партија 1.: Услуге имплементације, одржавања и одрживог развоја пословног софтвера за аутоматизовано вођење предмета (АВП) у новооснованим основним судовима и Партија 2.: Услуге одржавања и одрживог развоја АВП у основним, вишим и привредним судовима, редни број 14/2014;
- да је Пружалац услуга дана _____ (попуњава понуђач) 2014. године доставио понуду број: _____ (попуњава понуђач) од _____ (попуњава

понуђач) 2014. године, која у потпуности одговара условима и захтевима из конкурсне документације;

- да је Наручилац у складу са чл. 107. и 108. Закона о јавним набавкама, применом критеријума најнижа понуђена цена, донео Одлуку о додели уговора број: 404-02-33/2014-12//// од // 2014. године, којом је уговор доделио Пружаоцу услуга.

Предмет Уговора

Члан 2.

Предмет Уговора је регулисање међусобних права и обавеза у вези са пружањем услуга Партија 1.: Услуге имплементације, одржавања и одрживог развоја пословног софтвера за аутоматизовано вођење предмета (АВП) у новооснованим основним судовима и Партија 2.: Услуге одржавања и одрживог развоја АВП у основним, вишим и привредним судовима, у свему према понуди Пружаоца услуга и Техничком спецификацијом Наручиоца.

Пружалац услуга се обавезује да пружи предметне услуге, а Наручилац се обавезује да му за то плати уговорену цену.

Уговорена цена

Члан 3.

Уговорена цена износи _____ (попуњава понуђач) динара без обрачунатог ПДВ, односно _____ (попуњава понуђач) динара са обрачунатим ПДВ.

Уговорена цена из става 1. овог члана је фиксна и у њу је урачуната цена предметних услуга и сви зависни трошкови.

Начин плаћања

Члан 4.

Наручилац ће плаћање уговорене цене вршити у једнаким месечним износима, у року од 15 до 45 дана од дана службеног пријема исправно испостављеног рачуна Пружаоца услуга, након што наручилац верификује извршење услуга по прибављеном записнику који Пружалац услуга испоставља заједно са рачуном.

Плаћања се врше на рачун Пружаоца услуга број: _____ (попуњава понуђач), који се води код _____ (попуњава понуђач) банке.

По исплати уговорене цене из става 1. овог члана, престају све финансијске обавезе Наручиоца према Пружаоцу услуга по основу и у вези са Уговором.

**Обавезе Пружаоца услуга
Члан 5.**

Пружалац услуга се обавезује да:

- предметне услуге изврши у свему према понуди број _____ (**попуњава понуђач**) од _____ (**попуњава понуђач**) 2014. године;
- предметне услуге изврши у складу са важећим стандардима квалитета СРПС, ISO/IEC или еквивалентно из ове области;
- заједно са рачуном за пружене услуге испостави и записник на верификацију пре плаћања.

**Обавезе Наручиоца
Члан 6.**

Наручилац се обавезује да:

- Пружаоца услуга уведе у посао у року од пет дана од дана ступања на снагу Уговора и о томе сачини записник са Пружаоцем услуга;
- верификује месечне записнике о пруженим услугама;
- плати уговорену цену за услуге пружене у складу са понудом Пружаоца услуга и важећим стандардима квалитета СРПС, ISO/IEC или еквивалентно из ове области.

**Средство финансијског обезбеђења испуњења уговорних обавеза
Члан 7.**

Пружалац услуга је дужан да у року од 10 дана од дана закључења Уговора Наручиоцу достави банкарску гаранцију за добро извршење посла, са клаузулама неопозива, безусловна, наплатива на први позив и без права на приговор, у висини од 10% од уговорене цене без ПДВ, са роком важења 30 дана дужим од уговореног рока.

Наручилац ће уновчити банкарску гаранцију уколико Пружалац услуга не буде извршавао своје уговорне обавезе у роковима и на начин предвиђен Уговором.

Ако Пружалац услуга не достави банкарску гаранцију у року из става 1. овог члана, Уговор се закључује са одложним условом и почиње да важи од тренутка достављања банкарске гаранције.

Ако се за време трајања Уговора промени уговорени рок, Пружалац услуга је дужан да продужи рок важења банкарске гаранције.

Раскид Уговора

Члан 8.

Наручилац задржава право да једностраном изјавом раскине Уговор уколико Пружалац услуга не испуњава своје уговорне обавезе у роковима и на начин предвиђен Уговором.

У случају наступања околности које не зависе од воље уговорних страна и које отежавају испуњење уговорних обавеза, уговорне стране могу раскинути Уговор уз претходно писано обавештење друге уговорне стране у року од 15 дана од дана наступања околности.

Саставни делови Уговора

Члан 9.

Саставне делове Уговора чине:

- Прилог 1., Понуда Пружаоца услуга број: _____ (попуњава понуђач) од _____ (попуњава понуђач) 2014. године, код Наручиоца заведена под бројем 404-02-33/2014-12/// од /////////////// 2014. године;
- Прилог 2., Техничка спецификација Наручиоца.

Завршне одредбе

Члан 10.

С обзиром на то да уговорне стране Уговор закључују у међусобном поверењу и уважавању, исте истичу да ће га у свему извршавати према начелима савесности и поштења.

На све што није регулисано Уговором примењиваће се одредбе Закона о облигационим односима и других прописа који регулишу ову област.

На Уговор ће се примењивати и исти ће бити тумачен искључиво према прописима Републике Србије.

Уговорне стране ће све евентуалне међусобне спорове који произилазе или су у вези са Уговором решавати споразумно мирним путем.

Уколико споразумно – вансудско решење није могуће, уговорне стране су сагласне, што својим потписима потврђују, да ће решавање спора поверити Привредном суду у Београду.

Члан 11.

Уговорне стране сагласно изјављују да им је Уговор прочитан и протумачен, те га без примедби потписују у знак своје слободно изражене воље.

Уговор ступа на снагу даном потписивања овлашћених представника уговорних страна и достављања банкарске гаранције из члана 7. Уговора.

Средства за обавезе по Уговору обезбеђена су Законом о буџету Републике Србије за 2014. годину ("Службени гласник РС", број 110/13). Плаћање обавеза које доспевају у 2014. години биће вршено до висине одобрених апропријација за ту намену, у складу са законом којим се уређује буџет за 2014. годину. Плаћање обавеза које доспевају у 2015. години биће вршено највише до износа средстава која ће им за ту намену бити одобрена у 2015. години. У супротном Уговор престаје да важи, без накнаде штете због немогућности преузимања и плаћања обавеза од стране Наручиоца.

Члан 12.

Уговор је сачињен у шест истоветних примерака од којих свакој уговорној страни припада по три примерка.

за Пружаоца услуга

за Наручиоца

, директор

Никола Селаковић, министар

Напомена: Модел уговора понуђач треба да попуни, потпише и печатом овери, чиме се потврђује своју сагласност са садржином Модела уговора.