

PREGLED POSTUPKA #69523

1 PODACI O NARUČIOCU

Naziv naručioca	AGENCIJA ZA SPRJEČAVANJE KORUPCIJE
PIB	11006507
E-mail	kabinet@antikorupcija.me
Telefon	020/447-702, 202/447-723
Internet adresa	www.antikorupcija.me
Fax	020/234-082
Adresa	Ulica Kralja Nikole 27/V
Grad	Podgorica
Poštanski broj	81000

2 OSNOVNI PODACI

Opis predmeta javne nabavke	Održavanje DMS i nadograđenog aplikativnog softvera
Status	U toku
Vrsta predmeta	Usluge
Vrsta postupka	Jednostavna nabavka
Službenik za javne nabavke	Jelena Dajković
Kontakt	020447723
Datum objave	12.03.2024. 11:45
Napomena	-

3 FAZE U POSTUPKU

Vrsta faze	Opis	Početak podnošenja	Kraj podnošenja	Datum otvaranja	Status
Zahtjev za podnošenje ponuda	Održavanje DMS i nadograđenog aplikativnog softvera	12.03.2024 11:45	18.03.2024 11:00	18.03.2024 11:00	U toku

4 DODATNE INFORMACIJE

Predmet javne nabavke se nabavlja	po partijama
Posebni oblici javne nabavke	
Okvirni sporazum	Ne
Dinamički sistem nabavki	Ne
Elektronska aukcija	Ne
Elektronski katalog	Ne
Nabavka se sprovodi kao	
Zajednička nabavka	Ne
Centralizovana nabavka	Ne

5 STAVKE PLANA

Godina	Opis	Vrijednost nabavke	Vrijednost PDV	Okvirni sporazum	Vrijednost OS	Vrijednost PDV OS	Vrsta postupka
2024	AGENCIJA ZA SPRJEČAVANJE KORUPCIJE Održavanje DMS nadograđenog aplikativnog softvera 72200000 - Usluge programiranja programske opreme (softvera) i usluge savjetovanja o programskoj opremi (softveru) 72267000 - Usluge održavanja i popravke softvera	13.800,00 EUR	2.898,00 EUR	-	-	-	Jednostavna nabavka

6 USLOVI ZA UČEŠĆE U POSTUPKU I ZAHTJEVI U POGLEDU NAČINA IZVRŠAVANJA PREDMETA NABAVKE

Opis	Tip uslova / zahtjeva	Važi za sve partije
1. Izjava - Obrazac 2. Napomena: Navedeni obrazac je neophodno dostaviti u skladu sa važećim Pravilnikom o načinu sprovođenja jednostavnih nabavki. Ukoliko dostavljeni obrazac ne bude dostavljen na način kako je zahtijevano, takva ponuda će biti ocijenjena kao neispravna.	Drugi uslovi	DA
2. U postupku javne nabavke može da učestvuje samo privredni subjekat koji je upisan u Centralni registar privrednih subjekata ili drugi odgovarajući registar u državi u kojoj privredni subjekat ima sjedište što se dokazuje dostavljanjem dokaza o registraciji u Centralnom registru privrednih subjekata ili drugom odgovarajućem registru, sa podacima o ovlašćenom licu privrednog subjekta.	Uslovi za obavljanje djelatnosti	DA
3.1. PARTIJA I - Ponuđač je obavezan da za predmetnu nabavku dostavi ovlašćenje (Autorizaciju-MAF) izdato od proizvođača softvera, ovlašćenog zastupnika ili distributera da može održavati softver po ovom predmetnom nadmetanju. Ukoliko ponuđač dostavi autorizaciju izdatu od strane ovlašćenog zastupnika ili distributera, potrebno je da dostavi I dokaz da je isti ovlašćen od proizvođača da može održavati softver koji je predmet usluge. U autorizaciji mora da se navede da se odnosi na predmetnu javnu nabavku. Proizvođač softvera B-DOC – Document Management System (ystem za upravljanje dokumentima I procesima) je kompanija B-ONE DOO Podgorica isti se nalazi u evidenciji autorskih djela I predmeta srodnih prava kod Ministarstva ekonomskog razvoja i turizma,P. br. 626-163/2023-2 od 30.01.2023. godine.	Stručna i tehnička sposobnost	NE

3.2. PARTIJA II - Ponuđač je obavezan da za predmetnu nabavku dostavi ovlaštenje (Autorizaciju-MAF) izdato od proizvođača softvera, ovlaštenog zastupnika ili distributera da može održavati softver po ovom predmetnom nadmetanju. Ukoliko ponuđač dostavi autorizaciju izdatu od strane ovlaštenog zastupnika ili distributera, potrebno je da dostavi i dokaz da je isti ovlašten od proizvođača da može održavati softver koji je predmet usluge. U autorizaciji mora da se navede da se odnosi na predmetnu javnu nabavku. Proizvođač softvera OBSIDIAN je kompanija B-ONE DOO Podgorica isti se nalazi u evidenciji autorskih djela i predmeta srodnih prava kod Ministarstva ekonomskog razvoja i turizma,P. br. 626-160/2023/2 od 30.01.2023. godine	Stručna i tehnička sposobnost	NE
4. Privredni subjekat je dužan da posjeduje MEST EN ISO 9001:2016 sertifikat usaglašen sa standardom za sistem menadžmenta kvalitetom za oblast razvoj i implementaciju informacionih sistema	Drugi uslovi	DA
5. Privredni subjekat je dužan da posjeduje MEST ISO/IEC 20000-1:2019 sertifikat usaglašen sa standardom za sistem menadžmenta uslugama za oblast razvoj i implementaciju informacionih sistema.	Drugi uslovi	DA
6. Privredni subjekat je dužan da posjeduje MEST ISO/IEC 27001:2014 sertifikat usaglašen sa standardom za sistem menadžmenta bezbjednošću informacija za oblast razvoj i implementaciju informacionih sistema.	Drugi uslovi	DA
7. Privredni subjekat je dužan da posjeduje ISO 37301:2021 sertifikat za sistem menadžmenta za usklađivanje za razvoj i implementaciju informacionih sistema i vještačke inteligencije, digitalne obrade dokumenata i informacija.	Drugi uslovi	DA
8. Privredni subjekat je dužan da posjeduje sertifikat MEST EN ISO 22301:2020 sertifikat usaglašen sa standardom za sistem menadžmenta kontinuitetom poslovanja za oblast razvoj i implementaciju informacionih sistema	Drugi uslovi	DA
9. Mjesto izvršenja ugovora je sjedište Agencije za sprječavanje korupcije, ulica Kralja Nikole, 27/V, Podgorica	Mjesto izvršenja ugovora	DA
10. Rok plaćanja je najkasnije 30 dana od dana ispostavljanja uredne mjesečne fakture sa analitikom.	Rok plaćanja	DA

11. Način plaćanja: po ugovoru, virtumanski na žiro račun pružaoca usluge.	Način plaćanja	DA
12.1. Rok izvršenja/trajanja ugovora: je godinu dana od dana zaključivanja ugovora.	Rok izvršenja ugovora	NE
12.2. Rok izvršenja/trajanja ugovora: je šest (6) mjeseci od dana koji će biti ugovorom određen.	Rok izvršenja ugovora	NE
13. Sprovođenje kontrole kvaliteta vršiće službenici Odsjeka za informacione tehnologije Agencije.	Način sprovođenja kontrole kvaliteta	DA

7 KRITERIJUMI ZA IZBOR NAJPOVOLJNIJE PONUDE

Opis	Važi za sve partije
Cijena	DA

8 PREDMET NABAVKE

Ukupna procijenjena vrijednost bez PDV:
13.800,00 EUR

Broj partije	1		
Opis partije	Održavanje Document Menagment Sistem (DMS)		
Procijenjena vrijednost bez PDV	3.800,00 EUR		
	Opis predmeta nabavke	Bitne karakteristike predmeta nabavke	Količina
		Obaveza Izabranog Ponuđača je da radi održavanje za Document Management Sistema (DMS) B-DOC, u okviru informacioog sistema Obsidian u upotrebi kod Naručioca. B-DOC je realizovani kao web aplikacija. Ponuđač mora da obezbjedi potpunu zaštitu svih podataka u skladu s pravilima o pristupu i pravima nad podacima. Izabrani Ponuđač je obavezan da radi održavanje, stara se o konfiguraciji, kao i održavanje sistema u testnom i produkcionom okruženju. Svrha održavanja postojećeg Document Management Sistemom B-DOC je da ispuni napredna očekivanja Agencije u skladu sa funkcionalnom opravdanošću i specifičnošću rada Agencije. Da bi se to postiglo mora postojati zajedničko	

razumijevanje potreba funkcionalnosti i očekivanja kvaliteta informacionog sistema. Uspješan projekat održavanja treba da bude orijentisan na aktivnostima iz kojih proizilaze rezultati za opštu dobrobit Agencije i svih građana Crne Gore. U roku održavanja za Document Management Sistema (DMS) B-DOC u Agenciji za sprječavanje korupcije, odabrani Ponuđač mora pružiti podršku sistemu i njegovim korisnicima i to:

- Fino podešavanje, za poboljšanje performansi sistema.
- Da održava modul i izvrši obuku korisnika, stara se o konfiguraciji modula, kao i održavanje sistema u testnom i produkcionom okruženju.
- Ažuriranje korisničkih priručnika gdje je potrebno.
- Ispravljanje identifikovanih grešaka.
- Ispravljanje uočenih grešaka u isporučenom sistemu.
- Preventivni nadzor performansi sistema na nivou baze i aplikacije.
- Ažuriranje korisničkih uputstava ukoliko se uoči potreba za tim.
- Ponovljena instalacija i podešavanje sistema u slučaju kvara.
- Savjetovanje korisnika sistema u cilju efikasnijeg korištenja sistema.
- Ponuđač mora obezbijediti korisničku

podršku za upravljanje sistemom, daljinsku i onlajn pomoć, podršku putem telefona ili e-pošte.

Rješavanje grešaka u radu za Document Management Sistema (DMS) B-DOC se sastoji od slijedećih procedura prijave i usluga rješavanja zahtjeva, kojih je izabrani Ponuđač obavezan da se pridržava u periodu trajanja ugovora o održavanju:

1. Klasifikacije nivoa problema
 2. Načini podnošenja zahtjeva
 3. Vrijeme odgovora i rješavanja na nastali problem
- Naručilac i korisnik ima pravo da ispostavlja zahtjeve, a izabrani ponuđač mora da postupa po slijedećim pravilima:

1. Klasifikacija nivoa problema greške i incidenti u softverskom rješenju se klasifikuju na sljedeći način:

☐ Prvi nivo problema

- Fatalne aplikacione greške su one greške koje onemogućuju rad svim ili većini korisnika, a koje su uzrokovane greškom u aplikativnom softveru;
- Ozbiljne aplikacione greške su one greške zbog kojih se ne mogu koristiti pojedine funkcije u aplikaciji, a koje u znatnoj mjeri mogu da naruše funkcionalnost rada aplikacije.

☐ Drugi nivo problema

- Manje aplikacione greške u koje spadaju

one greške kod kojih se ne mogu obavljati pojedini poslovi, ali koji se mogu obaviti na drugi način, tj. one greške za koje rok završetka posla nije kritičan ili one kod kojih funkcionalnost postoji, ali zahtjevaju dodatno vrijeme i angažovanje radnika Naručioca;

- Greške nastale neadekvatnom korisničkom upotrebom aplikacije tj. greške koje je korisnik napravio u podacima, a koje ne može da ispravi samostalno;

2. Način podnošenja zahtjeva:

Zahtjeve za izmjenama mogu podnositi predstavnici Korisnika svako u svom domenu i to:

☐ Usmeno – telefonom ili u direktnom kontaktu sa predstavnicima Izvršioca;

☐ Pismeno – email-om, dostavom ili poštom;

Ograničenja vezana za podnošenje zahtjeva:

- Usmeni zahtjevi se primaju za Hitne zahtjeve koji mogu biti ispostavljeni zbog grešaka u aplikaciji klasifikovanih kao fatalne aplikacione.
- Za ostale vrste izmjena zahtjevi se dostavljaju pismeno putem emaila ili direktnim unošenjem zahtjeva u aplikaciju za prijavu i praćenje statusa zahtjeva koju treba da obezbijedi Ponuđač Osnovni način komunikacije između Korisnika i izabranog

Ponuđača je elektronskom poštom (e-mail).

Podnošenje zahtjeva:

- Radnici Agencije podnose zahtjeve predstavniku Agencije koji ih obrađuju i selektuju i tako obrađene proslijeđuje Izvršiocu.
- Svaki zahtjev dobija broj pod kojim se vodi kod Izvršioca o čemu se obavještava predstavnik Korisnika usmeno ili pismenim putem, kao i o planiranom roku završetka ukoliko se potrebne aktivnosti po zahtjevu ne mogu završiti u standardnom definisanom vremenu.
- Izvršilac obavještava predstavnika Korisnika o završetku zahtjeva Povlačenje zahtjeva:
 - zahtjev može povući predstavnik Korisnika pismenim putem.
 - ponovno aktiviranje zahtjeva ima isti tretman kao novi zahtjev. Sadržaj zahtjeva:
 - zahtjev mora biti precizan i mora naročito sadržati sljedeće podatke: o u zahtjevu se mora specificirati na koji se dio informacionog sistema zahtjev odnosi ili data putanja u meniju ili procesu. o ukoliko se zahtjev odnosi na ispravku uočene greške, u zahtjevu se mora specificirati koja se greška pojavljuje i đe (putanja u meniju, aktivnost u procesu, koja je akcija korisnika dovela do greške, podaci koji su unošeni

1	Održavanje Document Management Sistema (DMS)	kada je došlo do greške i sl.) Vrijeme podnošenja zahtjeva: Vrijeme prijema zahtjeva kod Izvršioca, je radno vreme koje traje od 8.00 do 16.00 časova. Zahtjevi pristigli posle ovog vremena tretiraće se kao zahtjevi pristigli narednog radnog dana, Zahtjevi pristigli prije ovog vremena tretiraće se kao zahtjevi pristigli u toku radnog dana. 3. Vrijeme odgovora i rješavanja na nastali problem Ponuđač je dužan da ukloni sve probleme u skladu sa vremenom odgovora. Ponuđač je dužan da obezbjedi sve neophodne tehničke preduslove kako bi problem bio riješen u skladu sa vremenom odgovora. Ozbiljnost Vrijeme odgovora Uspostavljanje rada Trajno rešenje * Prvi nivo problema - fatalne aplikacione greške < 2 sata slijedeći radni dan < 10 radnih dana Prvi nivo problema –ozbiljne aplikacione greške < 4 sata slijedeći radni dan < 20 radnih dana Drugi nivo problema < 2 radna dana < 5 radnih dana < 30 radnih dana. Korektivni patch može takođe da se smatra trajnim rješenjem. • Vrijeme odgovora je vrijeme koje je potrebno da ponuđač naručiocu potvrdi prijem problema telefonskim putem, pismenim putem i započne rješavanje problema.	12,00 mjesec
---	--	---	--------------

- Uspostavljanje rada podrazumijeva vrijeme koje je potrebno za rješavanje nastalog problema, korišćenjem promjene konfiguracije, softverskog patch-a, zaobilaznog rješenja ili privremene popravke, kako bi se ponovo uspostavila stalna funkcionalnost sistema. U skladu sa takvim načinom rješavanja softver će biti vraćen u operativno stanje.
- Trajno rešenje obuhvata ispravku prijavljenog problema i dostavljanje naručiocu sa novom verzijom softvera. Ispravke grešaka klasifikovanih kao fatalne aplikacione, ozbiljne aplikacione i manje aplikacione ne ulaze u obračun mjesečnih inženjer sati. Ispravke grešaka nastalih neadekvatnom korisničkom upotrebom informacionog sistema Agencije (to su one greške koje je Korisnik napravio nad podacima ili programima, a koje ne može da ispravi samostalno) i kao i greške koje su posljedica hardverskih grešaka ulaze u obračun mjesečnih inženjer sati. Naručilac ima pravo u okviru usluga mjesečnog održavanja na 40 inženjer sati mjesečno za otklanjanje ove vrste grešaka. U slučaju potrebe, ponuđač će koristiti mogućnosti za daljinsku dijagnostiku, kako bi pomogao u dijagnostikovanju i rješavanju nastalog problema. Nakon obavljene tehničke podrške telefonom, a u slučaju potrebe za

dobijanjem daljih informacija ili u slučaju potrebe za obavljanjem radnji koje treba da se obave daljinskim putem u cilju rješenja problema, ponuđač će se prijaviti na sistem naručioca. Kada bude ostvario daljinski pristup sistemu naručioca, ponuđač će započeti proces rješavanja problema. Ponuđač je u obavezi da u roku od sedam dana od dana zaključivanja ugovora naručiocu dostavi ovjereni spisak odgovornih lica koja su ovlaštena za komunikaciju između Naručioca i odgovornih lica Ponuđača koja obavljaju stručne usluge održavanja informacionog sistema Agencije. Naručilac je u obavezi da u roku od sedam dana od dana zaključivanja ugovora Ponuđaču dostavi ovjereni spisak odgovornih lica koja su ovlaštena za komunikaciju između Naručioca i Ponuđača usluge. Izmjene i dorade djelova informacionog sistema Agencije Zahtjevi za izmjenu informacionog sistema Agencije sastoje se od:

1. Klasifikacije zahtjeva za izmjenu definisanom od strane naručioca
2. Obrada zahtjeva Klasifikacija zahtjeva za izmjenom aplikativnog rješenja Zahtjevi za izmjenom aplikativnog rješenja, koje Korisnik dostavlja Izvršiocu klasifikuju se kao:

- zahtjevi zbog grešaka u aplikaciji

- zahtjevi za prilagođavanje aplikacije zbog olakšavanja rada
 - zahtjevi za dodavanje funkcionalnosti koja ne mijenja suštinski tehnologiju;
 - zahtjevi za izradu dodatnih izvještaja u sistemu
 - zahtjevi za izmjenama u aplikativnom rješenju zbog izmjena zakonske regulative
 - zahtjevi za migracijom informacionog sistema koji uključuju nove verzije baze podataka na novu hardversku infrastrukturu. Ponuđač treba da obezbijedi Naručiocu da za vrijeme trajanja ugovora o održavanju ima pravo na obradu zahtjeva za izmjenom aplikativnog rješenja do nivoa od 32 radna časa angažovanja Izvršioca mjesečno Obrada zahtjeva se riješava u slijedećem postupku:
 - Ponuđač pismeno obavještava ovlašćeno lice Naručioca u roku od 2 (dva) dana o vremenu potrebnom za realizaciju zahtjeva sa navedenom distribucijom kojom stiže rješenje.
 - Obim angažovanja Ponuđača za ove usluge, kao i rok realizacije istih, će biti usaglašen od strane Naručioca i izabranog Ponuđača, na osnovu procjene utroška inženjer sati na realizaciji zahtjeva.
- U okviru tehničke podrške za rad za Document Management Sistema (DMS) B-DOC usluga tehničke podrške Ponuđač je

		obavezan da obuhvati sljedeće usluge • Praćenje funkcionisanja i obezbjeđivanje rada • Izvještavanje - Pružanje na uvid naručiocu u stanje aktivnosti koje se izvode na sistemu, kao i stanje izmjena i narudžbi, detaljno i ažurno u realnom vremenu • Prenos aplikacije u testno okruženje naručioca i saradnja kod testiranja promjena u aplikaciji • Konsultacije – kratke telefonom po potrebi – pismene konsultacije (e-mail) – lične konsultacije u prostorijama izabranog Ponuđača • Doobuke administratora i instruktora – Redovnu doobuka administratora i instruktora minimalno jednom u periodu trajanja ugovora u trajanju od 8 sati za administratore i 8 sati za instruktore. • Pravo na korišćenje novih verzija Usluge tehničke podrške za rad za Document Management Sistema (DMS) B-DOC ne ulaze u obračun mjesečnih inženjer sati, a ulaze u vrijednost tekućeg održavanja	
--	--	---	--

Broj partije	2
Opis partije	Održavanje softverskih modula za sprovođenje kontrole finansiranja političkih subjekata i izbornih kampanja
Procijenjena vrijednost bez PDV	10.000,00 EUR

	Opis predmeta nabavke	Bitne karakteristike predmeta nabavke	Količina
		Predmet održavanja informacionog sistema Obsidian su moduli za sprovođenje mjera kontrole finansiranja političkih subjekata i izbornih kampanja u Agenciji za sprječavanje korupcije. Moduli za sprovođenje mjera kontrole finansiranja političkih subjekata i izbornih kampanja u Agenciji za sprječavanje korupcije komunicaju i integrisani su u postojeći informacioni sistema Obsidian. Moduli za sprovođenje mjera kontrole finansiranja političkih subjekata i izbornih kampanja u Agenciji za sprječavanje korupcije se koriste za interne potrebe, ali i potrebe eksternih korisnika. Obaveza Izabranog Ponuđača je da radi održavanje za sve implementirane module, kako međusobno, tako i sa postojećim informacionim sistema Obsidian u upotrebi kod Naručioca. Zakonska regulativa relevantna za održavanje postojećeg informacionog sistema Obsidian sa modulima za sprovođenje mjera kontrole finansiranja političkih subjekata i izbornih kampanja je: Zakon o finansiranju političkih subjekata i izbornih kampanja Zakon o sprječavanju korupcije Moduli su realizovani kao web aplikacija.	

Ponuđač mora da obezbjedi potpunu zaštitu svih podataka u skladu s pravilima o pristupu i pravima nad podacima. Izabrani Ponuđač je obavezan da radi održavanje modula i izvrši obuku korisnika, stara se o konfiguraciji modula, kao i održavanje sistema u testnom i produkcionom okruženju. Svrha održavanja postojećeg informacionog sistema Obsidian sa modulom za sprovođenje mjera kontrole finansiranja političkih subjekata i izbornih kampanja je da ispuní napredna očekivanja Agencije u skladu sa funkcionalnom opravdanošću i specifičnošću rada Agencije. Da bi se to postiglo mora postojati zajedničko razumijevanje potreba funkcionalnosti i očekivanja kvaliteta informacionog sistema. Uspješan projekat održavanja treba da bude orijentisan na aktivnostima iz kojih proizilaze rezultati za opštu dobrobit Agencije i svih građana Crne Gore. U roku održavanja za module za sprovođenje mjera kontrole finansiranja političkih subjekata i izbornih kampanja u Agenciji za sprječavanje korupcije, odabrani Ponuđač mora pružiti podršku sistemu i njegovim korisnicima: Fino podešavanje, za poboljšanje performansi sistema. Da održava modul i izvrši obuku korisnika,

stara se o konfiguraciji modula, kao i održavanje sistema u testnom i produkcionom okruženju.

Ažuriranje korisničkih priručnika gdje je potrebno.

Ispravljanje identifikovanih grešaka.

Ispravljanje uočenih grešaka u isporučenom sistemu.

Preventivni nadzor performansi sistema na nivou baze i aplikacije.

Ažuriranje korisničkih uputstava ukoliko se uoči potreba za tim.

Ponovljena instalacija i podešavanje sistema u slučaju kvara.

Savjetovanje korisnika sistema u cilju efikasnijeg korištenja sistema.

Ponuđač mora obezbijediti korisničku podršku za upravljanje sistemom, daljinsku i onlajn pomoć, podršku putem telefona ili e-pošte.

Uticaj održavanja postojećeg informacionog sistema Obsidian sa modulima za sprovođenje mjera kontrole finansiranja političkih subjekata i izbornih kampanja biće vidljiv kroz: optimizaciju radnih procesa, povećanje produktivnosti i efikasnosti, lak i brz pristup svim informacijama i podacima, obradu validnih i tačnih podataka, poboljšanje komunikacije unutar Agencije, ali i van nje.

Rješavanje grešaka u radu informacionog

sistema i softverske platforme Obsidian Agencije za spriječavanje korupcije se sastoji od slijedećih procedura prijave i usluga rješavanja zahtjeva, kojih je izabrani Ponuđač obavezan da se pridržava u periodu trajanja ugovora o održavanju:

1. Klasifikacije nivoa problema
 2. Načini podnošenja zahtjeva
 3. Vrijeme odgovora i rješavanja na nastali problem
- Naručilac i korisnik ima pravo da ispostavlja zahtjeve, a izabrani ponuđač mora da postupa po slijedećim pravilima:

1. Klasifikacija nivoa problema greške i incidenti u softverskom rješenju se klasifikuju na sljedeći način:

Prvi nivo problema

- Fatalne aplikacione greške su one greške koje onemogućuju rad svim ili većini korisnika, a koje su uzrokovane greškom u aplikativnom softveru;
- Ozbiljne aplikacione greške su one greške zbog kojih se ne mogu koristiti pojedine funkcije u aplikaciji, a koje u znatnoj mjeri mogu da naruše funkcionalnost rada aplikacije.

Drugi nivo problema

- Manje aplikacione greške u koje spadaju one greške kod kojih se ne mogu obavljati pojedini poslovi, ali koji se mogu obaviti na drugi način, tj. one greške za koje rok završetka posla nije kritičan ili one kod kojih

funkcionalnost postoji, ali zahtjevaju dodatno vrijeme i angažovanje radnika Naručioca;

- Greške nastale neadekvatnom korisničkom upotrebom aplikacije tj. greške koje je korisnik napravio u podacima, a koje ne može da ispravi samostalno;

2. Način podnošenja zahtjeva:

Zahtjeve za izmjenama mogu podnositi predstavnici Korisnika svako u svom domenu i to:

Usmeno – telefonom ili u direktnom kontaktu sa predstavnicima Izvršioca;

Pismeno – email-om, dostavom ili poštom;

Ograničenja vezana za podnošenje zahtjeva:

- Usmeni zahtjevi se primaju za Hitne zahtjeve koji mogu biti ispostavljeni zbog grešaka u aplikaciji klasifikovanih kao fatalne aplikacione.
- Za ostale vrste izmjena zahtjevi se dostavljaju pismeno putem emaila ili direktnim unošenjem zahtjeva u aplikaciju za prijavu i praćenje statusa zahtjeva koju treba da obezbijedi Ponuđač Osnovni način komunikacije između Korisnika i izabranog Ponuđača je elektronskom poštom (e-mail).

Podnošenje zahtjeva:

- Radnici Agencije podnose zahtjeve predstavniku Agencije koji ih obrađuju i

1	Održavanje softverskih modula za sprovođenje mjera kontrole finansiranja političkih subjekata i izbornih kampanja	selektuju i tako obrađene proslijeđuje Izvršiocu. • Svaki zahtjev dobija broj pod kojim se vodi kod Izvršioca o čemu se obavještava predstavnik Korisnika usmeno ili pismenim putem, kao i o planiranom roku završetka ukoliko se potrebne aktivnosti po zahtjevu ne mogu završiti u standardnom definisanom vremenu. • Izvršilac obavještava predstavnika Korisnika o završetku zahtjeva Povlačenje zahtjeva: • zahtjev može povući predstavnik Korisnika pismenim putem. • ponovno aktiviranje zahtjeva ima isti tretman kao novi zahtjev. Sadržaj zahtjeva: • zahtjev mora biti precizan i mora naročito sadržati sljedeće podatke: U zahtjevu se mora specificirati na koji se dio informacionog sistema zahtjev odnosi ili data putanja u meniju ili procesu. Ukoliko se zahtjev odnosi na ispravku uočene greške, u zahtjevu se mora specificirati koja se greška pojavljuje i đe (putanja u meniju, aktivnost u procesu, koja je akcija korisnika dovela do greške, podaci koji su unošeni kada je došlo do greške i sl.) Vrijeme podnošenja zahtjeva: Vrijeme prijema zahtjeva kod Izvršioca, je radno vreme koje traje od 8.00 do 16.00 časova. Zahtjevi pristigli posle ovog vremena tretiraće se	6,00 mjesec
---	---	---	-------------

kao zahtjevi pristigli narednog radnog dana, Zahtjevi pristigli prije ovog vremena tretiraće se kao zahtjevi pristigli u toku radnog dana.

3. Vrijeme odgovora i rješavanja na nastali problem

Ponuđač je dužan da otkloni sve probleme u skladu sa vremenom odgovora. Ponuđač je dužan da obezbijedi sve neophodne tehničke preduslove kako bi problem bio riješen u skladu sa vremenom odgovora. Ozbiljnost Vrijeme odgovora Uspostavljanje rada Trajno rešenje * Prvi nivo problema - fatalne aplikacione greške < 2 sata slijedeći radni dan < 10 radnih dana Prvi nivo problema –ozbiljne aplikacione greške < 4 sata slijedeći radni dan < 20 radnih dana Drugi nivo problema < 2 radna dana < 5 radnih dana < 30 radnih dana. Korektivni patch može takođe da se smatra trajnim rješenjem.

- Vrijeme odgovora je vrijeme koje je potrebno da ponuđač naručiocu potvrdi prijem problema telefonskim putem, pismenim putem i započne rješavanje problema.
- Uspostavljanje rada podrazumijeva vrijeme koje je potrebno za rješavanje nastalog problema, korišćenjem promjene konfiguracije, softverskog patch-a, zaobilaznog rješenja ili privremene

popravke, kako bi se ponovo uspostavila stalna funkcionalnost sistema. U skladu sa takvim načinom rješavanja softver će biti vraćen u operativno stanje.

- Trajno rešenje obuhvata ispravku prijavljenog problema i dostavljanje naručiocu sa novom verzijom softvera. Ispravke grešaka klasifikovanih kao fatalne aplikacione, ozbiljne aplikacione i manje aplikacione ne ulaze u obračun mjesečnih inženjer sati. Ispravke grešaka nastalih neadekvatnom korisničkom upotrebom informacionog sistema Agencije (to su one greške koje je Korisnik napravio nad podacima ili programima, a koje ne može da ispravi samostalno) i kao i greške koje su posljedica hardverskih grešaka ulaze u obračun mjesečnih inženjer sati. Naručilac ima pravo u okviru usluga mjesečnog održavanja na 40 inženjer sati mjesečno za otklanjanje ove vrste grešaka. U slučaju potrebe, ponuđač će koristiti mogućnosti za daljinsku dijagnostiku, kako bi pomogao u dijagnostikovanju i rješavanju nastalog problema. Nakon obavljene tehničke podrške telefonom, a u slučaju potrebe za dobijanjem daljih informacija ili u slučaju potrebe za obavljanjem radnji koje treba da se obave daljinskim putem u cilju rješavanja problema, ponuđač će se prijaviti na sistem naručioca. Kada bude ostvario daljinski

pristup sistemu naručioca, ponuđač će započeti proces rješavanja problema. Ponuđač je u obavezi da u roku od sedam dana od dana zaključivanja ugovora naručiocu dostavi ovjereni spisak odgovornih lica koja su ovlaštena za komunikaciju između Naručioca i odgovornih lica Ponuđača koja obavljaju stručne usluge održavanja informacionog sistema Agencije. Naručilac je u obavezi da u roku od sedam dana od dana zaključivanja ugovora Ponuđaču dostavi ovjereni spisak odgovornih lica koja su ovlaštena za komunikaciju između Naručioca i Ponuđača usluge. Izmjene i dorade djelova informacionog sistema Agencije

Zahtjevi za izmjenu informacionog sistema Agencije sastoje se od:

1. Klasifikacije zahtjeva za izmjenu definisanom od strane naručioca
2. Obrada zahtjeva Klasifikacija zahtjeva za izmjenom aplikativnog rješenja Zahtjevi za izmjenom aplikativnog rješenja, koje Korisnik dostavlja Izvršiocu klasifikuju se kao:

- zahtjevi zbog grešaka u aplikaciji
- zahtjevi za prilagođavanje aplikacije zbog olakšavanja rada
- zahtjevi za dodavanje funkcionalnosti koja ne mijenja suštinski tehnologiju;
- zahtjevi za izradu dodatnih izvještaja u

sistemu

- zahtjevi za izmjenama u aplikativnom rješenju zbog izmjena zakonske regulative
 - zahtjevi za migracijom informacionog sistema koji uključuju nove verzije baze podataka, softverske platforme Obsidian na novu hardversku infrastrukturu. Ponuđač treba da obezbijedi Naručiocu da za vrijeme trajanja ugovora o održavanju ima pravo na obradu zahtjeva za izmjenom aplikativnog rješenja do nivoa od 32 radna časa angažovanja Izvršioca mjesečno Obrada zahtjeva se riješava u slijedećem postupku:
 - Ponuđač pismeno obavještava ovlašćeno lice Naručioca u roku od 2 (dva) dana o vremenu potrebnom za realizaciju zahtjeva sa navedenom distribucijom kojom stiže rješenje.
 - Obim angažovanja Ponuđača za ove usluge, kao i rok realizacije istih, će biti usaglašen od strane Naručioca i izabranog Ponuđača, na osnovu procjene utroška inženjer sati na realizaciji zahtjeva.
- Tehnička podrška za rad informacionog sistema Agencije i softverske platforme Obsidian
- U okviru tehničke podrške za rad informacionog sistema Agencije kao i tehničke podrške za softversku platformu Obsidian usluga tehničke podrške Ponuđač je obavezan da obuhvati sljedeće usluge

- Praćenje funkcionisanja i obezbjeđivanje rada informacionog sistema
 - Izvještavanje - Pružanje na uvid naručiocu u stanje aktivnosti koje se izvode na sistemu, kao i stanje izmjena i narudžbi, detaljno i ažurno u realnom vremenu
 - Prenos aplikacije u testno okruženje naručioca i saradnja kod testiranja promjena u aplikaciji
 - Konsultacije – kratke telefonom po potrebi – pismene konsultacije (e-mail) – lične konsultacije u prostorijama izabranog Ponuđača
 - Doobuke administratora i instruktora – Redovnu doobuka administratora i instruktora minimalno jednom u periodu trajanja ugovora u trajanju od 8 sati za administratore i 8 sati za instruktore.
 - Pravo na korišćenje novih verzija informacionog Sistema.
- Usluge tehničke podrške za rad informacionog sistema Agencije i softverske platforme Obsidian ne ulaze u obračun mjesečnih inženjer sati, a ulaze u vrijednost tekućeg održavanja.