

PREGLED POSTUPKA #88064

1 PODACI O NARUČIOCU

Naziv naručioca	OPŠTINA ZETA
PIB	02647109
E-mail	milena.djurovic@podgorica.me
Telefon	020/873-290
Internet adresa	www.pogorica.me/opstina-golubovci
Fax	020/873-294
Adresa	Glavna gradska ulica Anovi 89
Grad	Podgorica
Poštanski broj	81000

2 OSNOVNI PODACI

Opis predmeta javne nabavke	Usluge održavanja softvera za potrebe Sekretarijata za finansije i budžet Opštine Zeta
Status	Čeka na objavu
Vrsta predmeta	Usluge
Vrsta postupka	Jednostavna nabavka
Službenik za javne nabavke	Valentina Piperović
Kontakt	020/873-683
Datum objave	07.03.2025. 15:00
Napomena	-

3 FAZE U POSTUPKU

Nema faza u izabranom postupku

4 DODATNE INFORMACIJE

Predmet javne nabavke se nabavlja	kao cjelina
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

Ne postoje definisane stavke plana

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

Opis	Tip uslova / zahtjeva
Rok važenja ponude je 60 dana od dana otvaranja ponuda.	Rok važenja ponude
Rok izvršenja ugovora je 12 mjeseci od dana zaključenja ugovora sa odabranim ponuđačem.	Rok izvršenja ugovora
Mjesto izvršenja ugovora je Sekretarijat za finansije i budžet Opštine Zeta- Sektor za utvrđivanje, naplatu i kontrolu lokalnih javnih prihoda	Mjesto izvršenja ugovora
Plaćanje ugovorenih obaveza će se vršiti u roku do 15 dana od dana dostavljanja mjesečne fakture za izvršenu uskugu za prethodni mjesec	Rok plaćanja
Način plaćanja je: na žiro račun Izvršioca. Žiro račun: _____ Banka: _____ (Ponuđač je obavezan navesti broj žiro računa i banke).	Način plaćanja
Uz ponudu se dostavlja i izjava ponuđača o ispunjenosti uslova utvrđenih zahtjevom i nepostojanju sukoba interesa, potpisana od strane ovlašćenog lica ponuđača, koja se sačinjava na obrascu 2. (član 9 stav 10 Pravilnika o načinu sprovođenja jednostavnih nabavki ("Službeni list Crne Gore", br. 16/23, 20/23, 36/23, 114/23, 49/24 i 114/24).	Obrazac 2
Ponuđač je dužan da dostavi najmanje 3 (tri) potvrde o izvršenju istih ili sličnih usluga koje su potvrđene od strane pravnih lica – naručilaca izdatih u posljednje 3 godine.	Stručna i tehnička sposobnost
Izvorni kod softvera TAX4ME, vlasništvo je preduzeća "B-ONE" doo iz Podgorice i svaki potencijalni ponuđač mora dostaviti potvrdu, ugovor ili drugi dokument kojim se na nedvosmislen način dokazuje da se ja preduzećem "B-ONE" doo regulisao sva prava na pristup i korišćenje izvornog koda i baze podataka softvera LARIS. Ponuđač je odgovoran za povredu zaštićenih prava intelektualne svojine trećih lica.	Drugi uslovi

7 KRITERIJUMI ZA IZBOR NAJPOVOLJNIJE PONUDE

Opis
Cijena

8 PREDMET NABAVKE

Procijenjena vrijednost nabavke: 6.000,00 EUR

TEHNIČKA SPECIFIKACIJA PREDMETA NABAVKE

	Opis predmeta nabavke	Bitne karakteristike predmeta nabavke	Količina
		1. Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu poreza na nepokretnost 1.1. Preuzimanje podataka o nepokretnostima od Uprave za nekretnine i njihovo poređenje sa Registrom nepokretnosti Uprave lokalnih javnih prihoda 1.2. Učitavanje baze podataka o prebivalištima/stalnim nastanjenjima Ministarstva unutrašnjih poslova Crne Gore sa stanjem na 01.01. tekuće godine 1.3. Preklapanje baze podataka iz predhodne godine sa tekućom godinom, izdvajanje novih obveznika i odstupanja koja postoje u odnosu na predhodnu godinu (prebivalište, godina izgradnje, vlasništvo, kvadratura, matičn broj) 1.4. Unos i povezivanje sa kat. parcelama podataka dobijenim od geometra koji je izvršio zoniranje 1.5. Razrez poreza na nepokretnosti i dostavljanje hibridnoj pošti u odgovarajućoj formi za štampu uz predhodnu provjeru sa nadležnom Službom 1.6. Planiranje, kreiranje i priprema „tipskih“ rješenja. 1.7 Planiranje, kreiranje i priprema „tipskih“ rješenja prinudne naplate za fizička lica 1.8 Izrada novog rješenja kojim se mijenja/zamjenjuje prethodno rješenje 1.9 Planiranje, kreiranje i priprema rješenja prinudne naplate za fizička lica za samostalni postupak izrade i dostavljanja administrativna zabrane poslodavcu poreskog obveznika , obustave na zaradu, naknadu i penziju 1.10	

Samostalnost u postupcima pokretanja prinudne naplate pojedinačne i masovne 1.11 Izrada novog rješenja kojim se vrši obustavljanje postupka prinudne naplate 1.12 Izrada novog rješenja kojim se vrši poništenje postupka prinudne naplate 1.13 Izrada sistema za knjiženje kamata i troškova 1.14 Dopuna postupka knjiženja „tipskim“ pretragama 1.15 Planiranje, kreiranje i priprema postupka PPN1 i PPN2 prijave kroz modul 1.16 Izrada izvještaja o dospjelim, nedospjelim poreskim prijavama 1.17 Planiranje, kreiranje i priprema „tipskih“ rješenja prinudne naplate za pravna lica (Hipoteka, Centralna Banka) 1.18 Izrada novog rješenja kojim se vrši obustavljanje postupka prinudne naplate pravnim licima 1.19 Izrada novog rješenja kojim se vrši poništenje postupka prinudne naplate pravnim licima 1.20 Izrada rješenja u ponovnom postupku za pravna i fizička lica 1.21 Omogućavanje skeniranja dostavnice i unosa iste u bazu podataka 1.22 Unos dostavnica sa diferencijacijom šta je uručeno, šta je na oglasnu tablu a gdje je u pitanju obavještenje 1.23 Izvještaji o pokrenutim postupcima sa informacijama o efektima naplate pokrenutih postupaka 1.24 Mogućnost „stavljanje pod ključ“ pokrenutih postupaka

2. Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu turističke takse

2.1. Preuzimanje podataka o nepokretnostima od Uprave za nekretnine i njihovo poređenje sa Registrom nepokretnosti Sekretarijata za finansije i budžet 2.2. Evidentiranje rješenja Uprave za nekretnine o upisu i promjenama upisa vlasništva na nepokretnostima. 2.3. Evidentiranje prijava prebivališta 2.4 . Poređenje i usklađivanje podataka o poreskim obveznicima 2.5. Evidentiranje prijava izdavaoca privatnog smještaja 2.6 Specifikacija i izvještavanje o svim obveznicima turističke takse 2.7 Izrada izvještaja o dospjelim, a nenaplaćenim

poreskim obavezama po rješenjima 2.8 Samostalnost u postupcima pokretanja prinudne naplate pojedinačne i masovne 2.9 Donošenje rješenja o uknjižbi tereta (hipoteke) na nepokretnost zbog neizmirenja poreske obaveze 2.10 Izrada novog rješenja kojim se mijenja/zamjenjuje prethodno rješenje 2.11 Planiranje, kreiranje i priprema „tipskih“ rješenja prinudne naplate 2.12 Izrada novog rješenja kojim se vrši obustavljanje postupka prinudne naplate 2.13 Izrada novog rješenja kojim se vrši poništenje postupka prinudne naplate 2.14 Praćenje dospelosti zaključaka 2.15 Izvještavanje o dospjelim i nenaplaćenim obavezama po osnovu turističke takse 2.16 Izvještavanje o pokrenutim postupcima prinudne naplate i dospelosti istih sa efektima naplate po osnovu njih 2.17 Mogućnost „stavljanje pod ključ“ pokrenutih postupaka 2.18 Evidentiranje pokretanja prekršajnog postupka prema poreskom obvezniku 2.19 Izvještavanje o pokrenutim prekršajnim nalogima

3. Modul za utvrđivanje,naplatu i kontrolu prireza porezu na dohodak fizičkih lica 3.1 Evidencija i izvještavanje sa identifikacijom aktivnih i utvrđivanje spiska obveznika prireza porezu na dohodak fizičkih lica 3.2 Izvještaji o podnesenim i nepodnesenim poreskim prijavama sa tipskim pretragama 3.3 Saldo izvještaj za poreske obveznike 3.4 Izvještaji o kompenzacijama 3.5 Samostalno pokretanje prinudne naplate za jednog ili grupu poreskih obveznika za određeni vremenski period 3.6 Izvještavanje o pokrenutim postupcima prinudne naplate sa evidencijama po tipskim pretragama sa podacima o efektima naplate 3.7 Evidencija dostavnica prinudne naplate 3.8 Izvještaj o nedostavljenim poreskim prijavama

4. Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu naknada za

korišćenje opštinskih puteva 4.1 Izvještavanje o donesenim rješenjima i efektima naplate po tipskim pretragama 4.2 Izvještavanje o poreskim obveznicima koji su spremni na prinudnu naplatu 4.3 Izvještavanje sa saldo pregledom poreskih obveznika 4.4 Samostalno pokretanje prinudne naplate za jednog ili grupu poreskih obveznika za određeni vremenski period 4.5 Evidencija dostavnica prinudne naplate 4.6 Izvještavanje o pokrenutim postupcima prinudne naplate sa evidencijama po tipskim pretragama sa podacima o efektima naplate 4.7 Uručivanje rješenja stranci 4.8 Donošenje rješenja u ponovnom postupku

5. Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu lokalnih komunalnih taksi 5.1 Izvještaji o urađenim postupcima sa informacijom dospelosti i efektima naplate 5.2 Izvještavanje o poreskim obveznicima koji su spremni na prinudnu naplatu 5.3 Izvještavanje sa saldo pregledom poreskih obveznika 5.4 Samostalno pokretanje prinudne naplate za jednog ili grupu poreskih obveznika za određeni vremenski period 5.5 Evidencija dostavnica prinudne naplate 5.6 Izvještavanje o pokrenutim postupcima prinudne naplate sa evidencijama po tipskim pretragama sa podacima o efektima naplate

6. Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu članskog doprinosa turističkim organizacijama 6.1 Evidencija i izvještavanje sa identifikacijom aktivnih i uvrđivanje spiska obveznika članskog doprinosa 6.2 Izvještaji o podnesenim i nepodnesenim poreskim prijavama sa tipskim pretragama 6.3 Saldo izvještaj za poreske obveznike 6.4 Izvještaji o kompenzacijama 6.5 Izvještaji o urađenim postupcima sa informacijom dospelosti i efektima naplate 6.6 Izvještaj o nedostavljenim poreskim prijavama 6.7 Samostalno pokretanje prinudne naplate za jednog ili grupu poreskih

obveznika za određeni vremenski period 6.8 Evidencija dostavnica prinudne naplate

7. Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu boravišne takse

7.1 Izvještaji o podnesenim i nepodnesenim prijavama sa

tipskim pretragama 7.2 Saldo izvještaj za poreske obveznike

7.3 Izvještaji o urađenim postupcima sa informacijom

dospjelogosti i efektima naplate 7.4 Izvještaj o nedostavljenim

prijavama sa tipskim pretragama 7.5 Samostalno pokretanje

prinudne naplate za jednog ili grupu poreskih obveznika za

određeni vremenski period 7.6 Evidencija dostavnica

prinudne naplate 7.7 Izvještavanje o pokrenutim postupcima

prinudne naplate sa evidencijama po tipskim pretragama sa

podacima o efektima naplate

8. Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu poreza na promet

nepokretnosti 8.1. Preuzimanje podataka o nepokretnostima

od Uprave za nekretnine i njihovo prilagođenje za unosenje

postvaki poreza na promet nepokretnosti 8.2. Evidentiranje

rješenja Uprave za nekretnine o upisu i promjenama upisa

vlasništva na nepokretnostima. 8.3. Evidentiranje notarskih

ugovora 8.4. Pravljenje privremenih i konačnih rješenja 8.5.

Evidentiranje pravaca i kupaca 8.6 Specifikacija i izvještavanje

o svim obveznicima poreza na promet nepokretnosti 8.7

Izrada izvještaja o dospjelim, a nenaplaćenim poreskim

obavezama po rješenjima 8.8 Samostalnost u postupcima

pokretanja prinudne naplate pojedinačne 8.9 Evidencija i

izricanje kazni

9. Portal za građane i pravna lica 9.1 Uvezanost sa

aplikacijom UPRAVA4ME po modulu porez na nepokretnost ,

pregled rjesenja iz ovog modula 9.2 Prijava knjigovodstvene

vrijednosti za pravna lica putem e-tokena. TEHNOLOŠKA

PLATFORMA I OPIS SISTEMA Neophodno je da održavanje

bude zasnovano na klijent server arhitekturi u okviru open source DBMS i razvojne platforme. Aplikacija je izrađena u MVC (model view controller) arhitekturi, uz upotrebu HTML5, Java, Java Script/Ajax. Kroz održavanje neophodno je obezbijediti jedinstvenost registara (obveznika, nepokretnosti...) na nivou svih modula. U ovom momentu su svi moduli integrisani u sistem. Neophodno je da se tokom perioda održavanja zadrži integracija svih modula i izvrše izmjene u slučaju promjene zakonskih normi i propisa i drugih potreba Naručioca. USLOVI KOJE PONUĐAČ TREBA DA ISPUNI

Odvijanje poslovnih procesa koji su podržani ovim modulima je definisano pravnim propisima. Neophodno je da Ponuđač poznaje funkcionisanje lokalne uprave kako bi mogao da obezbijedi brzu primjenu propisa i unapređenje softvera. U okviru UPRAVA4ME sistema ponuđač mora obezbijediti napredno održavanje, što podrazumijeva sljedeće: - prilagođavanje postojećih softverskih modula u skladu sa izmjenama zakonskih i podzakonskih propisa koji se odnose na procese podržane tim modulima; - stalno praćenje rada sistema i brigu o kvalitetnom funkcionisanju samog sistema kao i rad na popravci sistema nakon eventualnih problema i vraćanje sistema u funkciju nakon pojavljivanja problema.

NAČIN PRIJAVE PROBLEMA I VRIJEME ODZIVA Prvi nivo podrške podrazumijeva skup aktivnosti u koje spadaju: pomoć oko osnovnih karakteristika softvera, prikupljanje relevantnih informacija za identifikaciju tehničkih problema, utvrđivanje osnovnih problema na samom softveru i pregled konfiguracije. Drugi nivo podrške podrazumijeva skup aktivnosti za rješavanje većine grešaka u radu softvera, instalacije novih licenci ili modula, podršku pri izolaciji problema i utvrđivanju defekata na podacima, dijagnostiku

1

Pružanje usluga održavanja, softverskih modula u okviru sistema UPRAVA4ME u Opštini Zeta: 1. Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu poreza na nepokretnost; 2. Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu turističke takse; 3. Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu prireza porezu na dohodak fizičkih lica; 4. Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu naknada za korišćenje opštinskih puteva; 5. Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu lokalnih komunalnih taksi; 6. Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu članskog doprinosa turističkim organizacijama; 7. Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu boravišne takse; 8. Modul za utvrđivanje, naplatu

problema sa udaljene lokacije i omogućava nosiocima Trećeg nivoa podrške potpuno reprodukovanje problema. Treći nivo podrške znači ispravke ili obezbjeđivanje adekvatnog načina za prevazilaženje grešaka koje je proizveo korisnik, softverskih bug-ova; takođe, obezbjeđuje utvrđivanje i razrješavanje problema koji nisu indetifikovani ili riješeni tokom Drugog nivoa podrške. Standardno radno vrijeme Standardno radno vrijeme je radno vrijeme Naručioca, od ponedjeljka do petka. U standardno radno vrijeme nijesu uključeni vikendi, državni i vjerski praznici. Usluge predstavljaju aktivnosti i organizacione pretpostavke koje se preduzimaju u cilju održavanja funkcionalnosti UPRAVA4ME softvera prema zahtijevanim uslovima. Osnovni servisi obuhvataju: -prihvatanje, prosleđivanje i arhiviranje problema: prijave problema u radu UPRAVA4ME softvera se vrši preko e-maila, telefonom ili online aplikacijom. Ovlašćena osoba Naručioca može prijaviti problem, uz kratak i precizan opis, nakon čega se za Naručioca otvara novi slučaj. Prijave se prosleđuju odgovarajućoj osobi odgovornoj za taj segment koju odredi Ponuđač i obavlja se arhiviranje i slanje potvrde o prihvaćenoj prijavi. U roku predviđenom za nivo kritičnosti prijavljenog problema, IT specijalista za tu vrstu problema će kontaktirati mailom ili telefonom osobu koja je prijavila problem, takođe će dati vremenki interval kao potrebno vrijeme za rješavanje tog slučaja. Naručilac je saglasan da u toku intervencije Ponuđač može raditi isključivo na jednom zadatku, dok bi svaka naknadna prijava imala status čekanja, a ako joj Naručilac da veći prioritet, biće obrađena momentalno. Podrazumijeva se da će u tom slučaju prolongirati vrijeme ostalih zadataka shodno utrošenom vremenu za završetak iste. -usluga udaljene tehničke podrške:

12,00 mjeseci

i kontrolu poreza na promet nepokretnosti; 9. Modul Portal za građane i pravna lica; 10. Modul za prijavu trgovine; 11. Modul za prijavu zanatstva; 12. Modul za prijavu ugostiteljstva;

ovaj servis u sebi sadrži usluge podrške preko interneta putem RDC (Remote Desktop Connection). Podrazumijeva aktivnosti Prvog, Drugog i Trećeg nivoa podrške bez prisustva na lokaciji Naručioca. -usluga tehničke podrške na lokaciji Naručioca: ovaj servis u sebi sadrži uslugu izlaska i podrške na samoj lokaciji Naručioca. Aktivnosti na održavanju UPRAVA4ME softvera u okviru ove usluge se mogu obavljati i na lokaciji Naručioca. Definicije nivoa prioriteta problema. Za usluge udaljene tehničke podrške, tehničke podrške na lokaciji Naručioca, moguće je definisati tri nivoa prioriteta problema: kritičan, ozbiljan i nizak. Naručilac prilikom prijave problema treba da definiše nivo prioriteta, shodno tehničkom nivou problema i/ili uticaju problema na poslovanje Naručioca. Nivoi problema se definišu prema sljedećim kriterijumima: -nivo 1 – “kritičan”: okolnosti koje dovode do neoperativnosti u radu UPRAVA4ME softvera i imaju kritične posledice po poslovanje Naručioca. Ponuđač i Naručilac će posvetiti maksimalne napore da razriješe situaciju. Vrijeme odziva do 2 sata. -nivo 2 – “ozbiljan”: okolnosti koje dovode do djelimične neoperativnosti UPRAVA4ME softvera. Softver se može koristiti, ali neoperativnost modula ili delova predstavlja značajan problem za Naručioca. Ugroženost sistema je veća, ali manja nego u slučaju Nivoa 1. Ponuđač i Naručilac će posvetiti maksimalne napore da razriješe situaciju u toku standardnog radnog vremena. Vrijeme odziva 24 sata -nivo 3 – “nizak”: okolnosti koje postoje u redovnom operativnom radu UPRAVA4ME softvera. Softver je operativan, ali mali procenat korisnika ima problem. Problem ne ugrožava ozbiljno poslovanje Naručioca. Ponuđač i Naručilac su spremni da angažuju resurse u toku standardnog radnog vremena, kako bi se nivo operativnog servisa

programa vratio na zadovoljavajući nivo. Vrijeme odziva do 48 sati. Definicije servisnih garancija. Servisne garancije definišu kriterijum za ocenjivanje kvaliteta izvršene usluge. Za usluge koje direktno utiču na zaštitu funkcionalnosti UPRAVA4ME softvera kao usluge udaljene tehničke podrške, tehničke podrške na lokaciji Naručioca, primjenjuju se vremenske garancije. Generalno, servisne garancije mogu biti različite u zavisnosti od nivoa prioriteta problema. Vrijeme odziva: Vremenski interval koji počinje trenutkom dostavljanja zahtjeva preko maila ili telefonom u službu tehničke podrške Izvršioca i završava trenutkom u kome kvalifikovana osoba, sposobna da pruži zahtijevanu uslugu, kontaktira Naručioca. Vrijeme oporavka: Vremenski period u kome se uspostavlja funkcionalnost programa UPRAVA4ME, nakon prijave kvara/problema. Vrijeme rešavanja problema: Vremenski period u kome se uspostavlja stanje koje se može smatrati konačnim rešenjem kvara/problema u programu UPRAVA4ME, nakon prijave kvara/problema. U okviru servisno orjentisane platforme UPRAVA4ME sistema ponuđač mora servisno povezati i objediniti kroz zajedničku glavnu knjigu sljedeće prihode Opštine Zeta: -Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu poreza na nepokretnost; -Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu prireza porezu na dohodak fizičkih lica; -Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu naknada za korišćenje opštinskih puteva; -Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu lokalnih komunalnih taksi; -Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu članskog doprinosa turističkim organizacijama; -Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu turističke takse; -Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu boravišne takse; -Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu poreza na promet nepokretnosti; Ponuđač snosi

troškove naknade korišćenja патената i odgovoran je za povredu заштићених права интелектуалне својине трећих лица.

10. Modul za prijavu trgovine 10.1 Početak obavljanja trgovine 10.2 Promjena podataka iz prijave 10.3 Podaci o trgovcu 10.4 Podaci o trgovini 10.5 Podaci o poslovnoj prostoriji – prodajnom mjestu 10.6 Izjava o ispunjenosti minimalnih tehničkih uslova 10.7 Datum početka rada 10.8 Vrsta i opis Promjene 10.9 Datum nastanka promjene iz prijave 10.10 Datum podnošenja prijave 10.11 Izvještavanje

11. Modul za prijavu занатства 11.1 Početak obavljanja занатства 11.2 Promjena podataka iz prijave 11.3 Podaci o занатлији 11.4 Podaci o занату 11.5 Podaci o poslovnoj prostoriji 11.6 Izjava o ispunjenosti minimalnih tehničkih uslova 11.7 Datum početka rada 11.8 Vrsta i opis promjene 11.9 Datum nastanka promjene iz prijave 11.10 Datum podnošenja prijave 11.11 Izvještavanje

12. Modul za prijavu ugostiteljstva 12.1 Prijava za pravno lice 12.2 Prijava za fizičko lice 12.3 Naziv 12.4 Broj i datum rješenja 12.5 Mjesto i adresa 12.6 Vrsta ugostiteljske usluge/smještajni kapaciteti 12.7 Mjesto i datum podnošenja prijave 12.8 Izvještavanje.

Kroz održavanje neophodno je obezbijediti jedinstvenost registara (obveznika, nepokretnosti, ...) na nivou svih modula. U ovom momentu su svi moduli integrisani u sistem. Neophodno je da se tokom perioda održavanja zadrži integracija svih modula i izvrše izmjene u slučaju promjene zakonskih normi i propisa i drugih potreba Naručioca.

USLOVI KOJE PONUĐAČ TREBA DA ISPUNI: Odvijanje poslovnih procesa koji su podržani ovim modulima je definisano pravnim propisima. Neophodno je da Ponuđač

poznaje funkcionisanje lokalne uprave kako bi mogao da obezbijedi brzu primjenu propisa i unapređenje softvera.

NAČIN PRIJAVE PROBLEMA I VRIJEME ODZIVA: Prvi nivo podrške podrazumijeva skup aktivnosti u koje spadaju: pomoć oko osnovnih karakteristika softvera, prikupljanje relevantnih informacija za identifikaciju tehničkih problema, utvrđivanje osnovnih problema na samom softveru i pregled konfiguracije. Drugi nivo podrške podrazumijeva skup aktivnosti za rješavanje većine grešaka u radu softvera, instalacije novih licenci ili modula, podršku pri izolaciji problema i utvrđivanju defekata na podacima, dijagnostiku problema sa udaljene lokacije i omogućava nosiocima Trećeg nivoa podrške potpuno reprodukovanje problema. Treći nivo podrške znači ispravke ili obezbjeđivanje adekvatnog načina za prevazilaženje grešaka koje je produkovao korisnik, softverskih bug-ova; takođe, obezbjeđuje utvrđivanje i razrješavanje problema koji nisu indetifikovani ili riješeni tokom Drugog nivoa podrške. Standardno radno vrijeme

Standardno radno vrijeme je radno vrijeme Naručioca, od ponedjeljka do petka. U standardno radno vrijeme nijesu uključeni vikendi, državni i vjerski praznici. Usluge predstavljaju aktivnosti i organizacione pretpostavke koje se preduzimaju u cilju održavanja funkcionalnosti UPRAVA4ME softvera prema zahtijevanim uslovima. Osnovni servisi obuhvataju: -prihvatanje, prosleđivanje i arhiviranje problema: prijave problema u radu UPRAVA4ME softvera se vrši preko e-maila, telefonom ili online aplikacijom. Ovlašćena osoba Naručioca može prijaviti problem, uz kratak i precizan opis, nakon čega se za Naručioca otvara novi slučaj. Prijave se prosleđuju odgovarajućoj osobi odgovornoj za taj segment koju odredi Ponuđač i obavlja se arhiviranje i slanje potvrde o

prihvaćenoj prijavi. U roku predviđenom za nivo kritičnosti prijavljenog problema, IT specijalista za tu vrstu problema će kontaktirati mailom ili telefonom osobu koja je prijavila problem, takođe će dati vremenki interval kao potrebno vrijeme za rješavanje tog slučaja. Naručilac je saglasan da u toku intervencije Ponuđač može raditi isključivo na jednom zadatku, dok bi svaka naknadna prijava imala status čekanja, a ako joj Naručilac da veći prioritet, biće obrađena momentalno. Podrazumijeva se da će u tom slučaju prolongirati vrijeme ostalih zadataka shodno utrošenom vremenu za završetak iste. -usluga udaljene tehničke podrške: ovaj servis u sebi sadrži usluge podrške preko interneta putem RDC (Remote Desktop Connection). Podrazumijeva aktivnosti Prvog, Drugog i Trećeg nivoa podrške bez prisustva na lokaciji Naručioca. -usluga tehničke podrške na lokaciji Naručioca: ovaj servis u sebi sadrži uslugu izlaska i podrške na samoj lokaciji Naručioca. Aktivnosti na održavanju UPRAVA4ME softvera u okviru ove usluge se mogu obavljati i na lokaciji Naručioca. Definicije nivoa prioriteta problema. Za usluge udaljene tehničke podrške, tehničke podrške na lokaciji Naručioca, moguće je definisati tri nivoa prioriteta problema: kritičan, ozbiljan i nizak. Naručilac prilikom prijave problema treba da definiše nivo prioriteta, shodno tehničkom nivou problema i/ili uticaju problema na poslovanje Naručioca. Nivoi problema se definišu prema sljedećim kriterijumima: -nivo 1 – “kritičan”: okolnosti koje dovode do neoperativnosti u radu UPRAVA4ME softvera i imaju kritične posledice po poslovanje Naručioca. Ponuđač i Naručilac će posvetiti maksimalne napore da razriješe situaciju. Vrijeme odziva do 2 sata. -nivo 2 – “ozbiljan”: okolnosti koje dovode do djelimične neoperativnosti UPRAVA4ME softvera. Softver

se može koristiti, ali neoperativnost modula ili delova predstavlja značajan problem za Naručioca. Ugroženost sistema je veća, ali manja nego u slučaju Nivoa 1. Ponuđač i Naručilac će posvetiti maksimalne napore da razriješe situaciju u toku standardnog radnog vremena. Vrijeme odziva 24 sata -nivo 3 – “nizak”: okolnosti koje postoje u redovnom operativnom radu UPRAVA4ME softvera. Softver je operativan, ali mali procenat korisnika ima problem. Problem ne ugrožava ozbiljno poslovanje Naručioca. Ponuđač i Naručilac su spremni da angažuju resurse u toku standardnog radnog vremena, kako bi se nivo operativnog servisa programa vratio na zadovoljavajući nivo. Vrijeme odziva do 48 sati. Definicije servisnih garancija. Servisne garancije definišu kriterijum za ocenjivanje kvaliteta izvršene usluge. Za usluge koje direktno utiču na zaštitu funkcionalnosti UPRAVA4ME softvera kao usluge udaljene tehničke podrške, tehničke podrške na lokaciji Naručioca, primjenjuju se vremenske garancije. Generalno, servisne garancije mogu biti različite u zavisnosti od nivoa prioriteta problema. Vrijeme odziva: Vremenski interval koji počinje trenutkom dostavljanja zahtjeva preko maila ili telefonom u službu tehničke podrške Izvršioca i završava trenutkom u kome kvalifikovana osoba, sposobna da pruži zahtijevanu uslugu, kontaktira Naručioca. Vrijeme oporavka: Vremenski period u kome se uspostavlja funkcionalnost programa UPRAVA4ME, nakon prijave kvara/problema. Vrijeme rešavanja problema: Vremenski period u kome se uspostavlja stanje koje se može smatrati konačnim rešenjem kvara/problema u programu UPRAVA4ME, nakon prijave kvara/problema. U okviru servisno orjentisane platforme UPRAVA4ME sistema ponuđač mora servisno povezati i objediniti kroz zajedničku glavnu

	knjigu sljedeće prihode Opštine Zeta: 1.Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu poreza na nepokretnost; 2.Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu turističke takse; 3.Modul za utvrđivanje,naplatu i kontrolu prireza porezu na dohodak fizičkih lica; 4.Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu naknada za korišćenje opštinskih puteva; 5.Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu lokalnih komunalnih taksi; 6.Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu članskog doprinosa turističkim organizacijama; 7.Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu boravišne takse; 8. Modul za utvrđivanje, naplatu i kontrolu poreza na promet nepokretnosti; 9.Portal za građane i pravna lica; 10. Modul za prijavu trgovine; 11. Modul za prijavu zanatstva; 12. Modul za prijavu ugostiteljstva.	
--	---	--