

Izmjena postupka

OSNOVNI PODACI

Opis predmeta javne nabavke:

Licenca za EDMS

Vrsta predmeta:

Usluge

Vrsta postupka:

Jednostavna nabavka

PODACI O NARUČIOCU

Naziv:

OPŠTINA BUDVA

PIB:

02005409

Uslovi prije izmjena

Opis	Tip uslova
Privredni subjekat treba da 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

Privredni subjekat je dužan da posjeduje minimum iskustva na kvalitetnom i uspješnom izvršavanju istih ili sličnih poslova iz oblasti predmeta nabavke, i to minimum 1 (jedna) potvrdu o kvalitetno i uspješnom izvršavanju istih ili sličnih poslova iz oblasti predmeta nabavke. Pod istim poslovima iz oblasti predmeta nabavke podrazumjeva se iskustvo na poslovima za razvoj Informacionog sistema upravljanje dokumentima – DMS. Pod sličnim poslovima iz oblasti predmeta nabavke podrazumjeva se iskustvo na poslovima na održavanje sistema za upravljanje dokumentima za DMS sisteme sa minimum 30 korisnika– DMS, što se dokazuje Potvrdom izdatom od strane korisnika usluga, tokom prethodnih godina ali ne duže od pet godina, računajući i godinu u kojoj je započet postupak javne nabavke, koja sadrži opis i vrijednost predmeta nabavke, vrijeme realizacije ugovora i konstataciju da je ugovor blagovremeno i kvalitetno izvršen.	Stručna i tehnička sposobnost
Izjava ponuđača o ispunjenosti uslova utvrđenih zahtjevom i nepostojanju sukoba interesa, potpisana od strane ovlašćenog lica ponuđača, data na Obrascu 2, preuzimanjem na posebnom aplikativnom dijelu elektronskog sistema javnih nabavki definisana Članom 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
Rok važenja ponude je 30 dana od dana otvaranja ponuda.	Rok važenja ponude
Rok izvršenja ugovora: Rok isporuke licenci do 15 kalendarskih dana od dana zaključenja ugovora.	Rok izvršenja ugovora
Mjesto izvršenja ugovora: Opština Budva, Trg sunca br. 3	Mjesto izvršenja ugovora
Rok plaćanja je: po dostavljanju fakture za izvršene usluge, u roku od 20 dana.	Rok plaćanja
Način plaćanja je: virmanski.	Način plaćanja
Drugi uslovi: Ponuđač je dužan da posjeduje uspostavljen: sistem upravljanja kvalitetom iz oblasti predmeta nabavke, sigurnošću informacionih sistema i upravljanja servisima, što se dokazuje važećim sertifikatima izdatih od strane akreditovanih sertifikovanih tijela ili ovlašćene organizacije (ekvivalentnim) dokazima, i to: 9001 ili ekvivalent, ISO 27001 ili ekvivalent i ISO 20000-1 ili ekvivalent.	Drugi uslovi

Privredni subjekat je dužan da posjeduje minimum iskustva na kvalitetnom i uspješnom izvršavanju istih ili sličnih poslova iz oblasti predmeta nabavke, i to minimum 1 (jedna) potvrdu o kvalitetno i uspješnom izvršavanju istih ili sličnih poslova iz oblasti predmeta nabavke. Pod istim poslovima iz oblasti predmeta nabavke podrazumjeva se iskustvo na poslovima za razvoj Informacionog sistema upravljanje dokumentima – DMS. Pod sličnim poslovima iz oblasti predmeta nabavke podrazumjeva se iskustvo na poslovima na održavanje sistema za upravljanje dokumentima za DMS sisteme sa minimum 30 korisnika– DMS, što se dokazuje Potvrdom izdatom od strane korisnika usluga, tokom prethodnih godina ali ne duže od pet godina, računajući i godinu u kojoj je započet postupak javne nabavke, koja sadrži opis i vrijednost predmeta nabavke, vrijeme realizacije ugovora i konstataciju da je ugovor blagovremeno i kvalitetno izvršen.	Stručna i tehnička sposobnost
Privredni subjekat je dužan da posjeduje minimum stručnih i kadrovskih kapaciteta koji su potrebni za izvršenje ugovora i to: jedno (1) lice na poslu analitičar biznis procesa, tri (3) lica na poslu Programer/developer-a, jedno (1) lice na poslu UI/UX dizajnera, tri (3) lica na poslu IT stručnjaka za funkcionalnu podršku, što se dokazuje dokazom o angažovanju radne snage (prijava na osiguranje zaposlenog, ugovor o radu, sporazum o preuzimanju zaposlenog, ugovor o korišćenju sposobnosti drugog subjekta ili drugi akt u skladu sa zakonom).	Stručna i tehnička sposobnost

Uslovi nakon izmjena

Opis	Tip uslova
Privredni subjekat treba da 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

Privredni subjekat je dužan da posjeduje minimum iskustva na kvalitetnom i uspješnom izvršavanju istih ili sličnih poslova iz oblasti predmeta nabavke, i to minimum 1 (jedna) potvrdu o kvalitetno i uspješnom izvršavanju istih ili sličnih poslova iz oblasti predmeta nabavke. Pod istim poslovima iz oblasti predmeta nabavke podrazumjeva se iskustvo na poslovima za razvoj Informacionog sistema upravljanje dokumentima – DMS. Pod sličnim poslovima iz oblasti predmeta nabavke podrazumjeva se iskustvo na poslovima na održavanje sistema za upravljanje dokumentima za DMS sisteme sa minimum 30 korisnika– DMS, što se dokazuje Potvrdom izdatom od strane korisnika usluga, tokom prethodnih godina ali ne duže od pet godina, računajući i godinu u kojoj je započet postupak javne nabavke, koja sadrži opis i vrijednost predmeta nabavke, vrijeme realizacije ugovora i konstataciju da je ugovor blagovremeno i kvalitetno izvršen.	Stručna i tehnička sposobnost
Izjava ponuđača o ispunjenosti uslova utvrđenih zahtjevom i nepostojanju sukoba interesa, potpisana od strane ovlašćenog lica ponuđača, data na Obrascu 2, preuzimanjem na posebnom aplikativnom dijelu elektronskog sistema javnih nabavki definisana Članom 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
Rok važenja ponude je 30 dana od dana otvaranja ponuda.	Rok važenja ponude
Rok izvršenja ugovora: Rok isporuke licenci do 15 kalendarskih dana od dana zaključenja ugovora.	Rok izvršenja ugovora
Mjesto izvršenja ugovora: Opština Budva, Trg sunca br. 3	Mjesto izvršenja ugovora
Rok plaćanja je: po dostavljanju fakture za izvršene usluge, u roku od 20 dana.	Rok plaćanja
Način plaćanja je: virmanski.	Način plaćanja
Drugi uslovi: Ponuđač je dužan da posjeduje uspostavljen: sistem upravljanja kvalitetom iz oblasti predmeta nabavke, sigurnošću informacionih sistema i upravljanja servisima, što se dokazuje važećim sertifikatima izdatih od strane akreditovanih sertifikovanih tijela ili ovlašćene organizacije (ekvivalentnim) dokazima, i to: 9001 ili ekvivalent, ISO 27001 ili ekvivalent i ISO 20000-1 ili ekvivalent.	Drugi uslovi

Privredni subjekat je dužan da posjeduje minimum iskustva na kvalitetnom i uspješnom izvršavanju istih ili sličnih poslova iz oblasti predmeta nabavke, i to minimum 1 (jedna) potvrdu o kvalitetno i uspješnom izvršavanju istih ili sličnih poslova iz oblasti predmeta nabavke. Pod istim poslovima iz oblasti predmeta nabavke podrazumjeva se iskustvo na poslovima za razvoj Informacionog sistema upravljanje dokumentima – DMS. Pod sličnim poslovima iz oblasti predmeta nabavke podrazumjeva se iskustvo na poslovima na održavanje sistema za upravljanje dokumentima za DMS sisteme sa minimum 30 korisnika– DMS, što se dokazuje Potvrdom izdatom od strane korisnika usluga, tokom prethodnih godina ali ne duže od pet godina, računajući i godinu u kojoj je započet postupak javne nabavke, koja sadrži opis i vrijednost predmeta nabavke, vrijeme realizacije ugovora i konstataciju da je ugovor blagovremeno i kvalitetno izvršen.	Stručna i tehnička sposobnost
Privredni subjekat je dužan da posjeduje minimum stručnih i kadrovskih kapaciteta koji su potrebni za izvršenje ugovora i to: jedno (1) lice na poslu analitičar biznis procesa, tri (3) lica na poslu Programer/developer-a, jedno (1) lice na poslu UI/UX dizajnera, tri (3) lica na poslu IT stručnjaka za funkcionalnu podršku, što se dokazuje dokazom o angažovanju radne snage (prijava na osiguranje zaposlenog, ugovor o radu, sporazum o preuzimanju zaposlenog, ugovor o korišćenju sposobnosti drugog subjekta ili drugi akt u skladu sa zakonom).	Stručna i tehnička sposobnost

Kriterijumi prije izmjena

Opis	Očekivani odgovor ponuđača	Metod bodovanja
Cijena	-	-
Podkriterijum kvalitet iskazuje se kroz: Kvalifikacije i iskustvo lica na poslovima: 1.) analitičar biznis procesa (5 bodova), 2.) Programer/developer-a (5 bodova), 3.) UI/UX dizajnera (5 bodova), 4.) IT stručnjaka za funkcionalnu podršku (5 bodova), maksimalan broj bodova ukupno je 20 bodova. Ponuđač dokazuje ovaj parametar kvaliteta na način što će dostaviti potvrdu nadležnog organa ili ovlaštene organizacije, odnosno pravnog lica (investitora, naručioca posla) kojom potvrđuje da navedena lica ima iskustvo na istim ili sličnim poslovima tokom prethodnih godina, ali ne duže od pet godina, računajući i godinu u kojoj je započet postupak javne nabavke, a koje sadrže opis i vrijednost predmeta nabavke, vrijeme realizacije ugovora i konstataciju da je ugovor blagovremeno i kvalitetno izvršen. Pod istim poslovima iz oblasti predmeta javne nabavke podrazumjevaju se iskustvo na poslovima koji se odnose na razvoj Informacionog sistema za upravljanje dokumentima – DMS. Pod sličnim poslovima iz oblasti predmeta javne nabavke podrazumjevaju iskustvo na poslovima održavanja sistema za upravljanje dokumentima – DMS. Maksimalni broj bodova dobija ponuda ponuđača koji ima najveći broj potvrda kako je to definisano prethodnim stavovima, a ostale ponude dobijaju proporcionalno broj bodova po formuli: $Q = N_j / N_{max} \times 5$ gdje je: Q - Broj bodova po osnovu parametra kvaliteta koji se odnosi na kvalifikacije i iskustvo lica 1.) na poslu analitičar biznis procesa (5 bodova), 2.) na poslu Programer/developer-a (5 bodova), 3.) lica na poslu UI/UX dizajnera (5 bodova), 4.) na poslu IT stručnjaka za funkcionalnu podršku (5 bodova), N_j - broj potvrda N_{max} - najveći broj potvrda. Ponuđaču koji ne dostavi predviđene dokaze, po ovom parametru, biće dodijeljeno 0 bodova.	Dokaz	Relativno

Kriterijumi nakon izmjena

Opis	Očekivani odgovor ponuđača	Metod bodovanja
Cijena	-	-
Podkriterijum: Kvalitet – kvalifikacije i iskustvo angažovanih lica (maksimalno 20 bodova). Kvalitet ponude vrednuje se na osnovu kvalifikacija i iskustva lica koja će biti angažovana na realizaciji ugovora, i to za sledeće pozicije: Analitičar biznis procesa – maksimalno 5 bodova, Programer/developer – maksimalno 5 bodova UI/UX dizajner – maksimalno 5 bodova, IT stručnjak za funkcionalnu podršku – maksimalno 5 bodova. Ukupan maksimalan broj bodova po ovom podkriterijumu iznosi 20 bodova. Način dokazivanja: Ponuđač dostavlja potvrde (reference) izdate od strane naručioca/investitora ili drugog relevantnog pravnog lica, kojima se potvrđuje iskustvo predloženih lica na istim ili sličnim poslovima. Potvrde treba da sadrže: predmet i opis posla, period realizacije, potvrdu da je posao realizovan blagovremeno i kvalitetno. Pod istim poslovima iz oblasti predmeta javne nabavke podrazumevaju se iskustvo na poslovima koji se odnose na razvoj Informacionog sistema za upravljanje dokumentima – DMS. Pod sličnim poslovima iz oblasti predmeta javne nabavke podrazumevaju iskustvo na poslovima održavanja sistema za upravljanje dokumentima – DMS. Naručilac zadržava pravo provjere dostavljenih potvrda. Način bodovanja: Bodovanje se vrši za svaku poziciju pojedinačno, primjenom sledeće formule: $Q = (N_j / N_{max}) \times 5$, gdje je: Q – broj bodova za konkretnu poziciju, N_j – broj prihvaćenih potvrda (referenci) za konkretnu poziciju, N_{max} – najveći broj prihvaćenih potvrda za tu poziciju među svim ponuđačima. Najveći broj bodova (5 bodova) dodjeljuje se ponuđaču koji ima najveći broj prihvaćenih potvrda za konkretnu poziciju, dok se ostalim ponuđačima bodovi dodjeljuju proporcionalno. Ukoliko za određenu poziciju nijedan ponuđač ne dostavi potvrde, svi ponuđači za tu poziciju dobijaju 0 bodova. Ukoliko ponuđač ne dostavi dokaze za konkretnu poziciju, za tu poziciju dobija 0 bodova. Ukupan broj bodova: Ukupan broj bodova po ovom podkriterijumu predstavlja zbir bodova ostvarenih za sve pojedinačne pozicije.	Dokaz	Relativno

Tehnička specifikacija prije izmjena

Procijenjena vrijednost bez PDV	Redni broj predmeta nabavke	Opis predmeta nabavke	Bitne karakteristike predmeta nabavke	Količina	Jedinica mjere
7900.00	1	Održavanje DMS (document management system) softverskog rješenja.	U periodu održavanja Izvršilac treba da obezbijedi podršku kroz dolje navedene modalitete : 1. Interventno održavanje Interventno i osnovno održavanje se odnosi na sve aktivnosti i usluge koje će Izvođač obezbijediti u nesmetanom radu i funkcionisanju navedenog produkcionog softverskog sistema. Interventno i osnovno održavanje uključuje: • HelpDesk koji pruža podršku korisnicima putem telefona, putem definisane email adrese za prijavljivanje problema isključivo za korisnike DMS sistema I I putem HelpDeska. Podrška treba da obuhvata savjetodavne usluge, podešavanje svih implementiranih parametara aplikacije u radno vrijeme Naručioca, od 08-16h od ponedjeljka do petka i u tom terminu se realizuje tzv. On-line podrška (podrška putem VPN-a, Remote Desktop, TeamViewer app, a u skladu sa tabelom 1. iz poglavlja „Vrijeme odziva za interventno održavanje“. • Ukoliko na drugi način nije moguće efikasno riješiti problem, podrška treba da obuhvata i intervenciju na lokaciji Naručioca, radnim danima od ponedjeljka do petka., shodno dogovoru između Naručioca i izabranog Ponuđača. Svi problemi koji nastanu ili budu konstatovani od strane Naručioca van radnog vremena će biti primljeni u obradu od strane HelpDeska Ponuđača sledećeg radnog dana, u skladu sa prioritetima i klasifikacijom problema definisanim u tabeli 1 – Vrijeme odziva za interventno održavanje. • Ispravljanje svih softverskih grešaka - bugova koje softverski sistem generiše u toku rada i koje onemogućavaju ispravno funkcionisanje. 2. Preventivno održavanje • Podrazumijeva obavezu Izvođača da vrši analizu stanja rada Softverskog paketa i preduzimanje mjera za održavanje kvaliteta	1.00	komplet

rada Softverskih modula. Ova vrsta intervencije će se izvršavati dva puta godišnje.

- Podrazumijeva aktivnosti Izvođača u smislu unapređenja softverskog paketa (novim izdanjima) ukoliko nadogradnja postane dostupna.

U okviru održavanja predmetnog sistema nisu uključene izmjene postojećih funkcionalnosti sistema usled promjena

zakonske regulative i podzakonskih akata

U okviru održavanja predmetnog sistema nije uključeno generisanje novih zahtjeva za dodatnim programiranjem, odnosno za razvoj novih funkcionalnosti. Ukoliko korisnici softverskog rješenja u periodu održavanja vide mogućnost generisanja zahtjeva za razvoj novih funkcionalnosti, ovakvi zahtjevi će se tretirati kao novi zahtjevi koji nisu u skladu sa zahtjevom za dostavljanjem ponuda, te će se isti tarifirati po cjenovniku Ponuđača

U okviru održavanja treba da bude uključena dodatna parametrizacija do dva nova radna procesa, odnosno do dva nova radnih toka.

Vrijeme i način odziva, i vrijeme identifikacija problema u periodu održavanja

Problem u radu podrazumijeva nefunkcionalnost sistema koja otežava ili potpuno onemogućava rad sa informacionim sistemom. Tabela kategorizacije problema nalazi se niže u dokumentu. Problem će se definisati kao prijava zahtjeva od strane naručioca. Vrijeme odziva na prijavu problema je ono vrijeme koje protekne od prijema zahtjeva korisnika ili naručioca za pomoć, do trenutka kada počnemo sa rješavanjem problema. Vrijeme odziva znači da ćemo započeti otklanjanje razloga koji su uzrokovali prijavljenu grešku. Načini prijave greške će biti omogućen preko HelpDeska: putem e-maila ili telefona. Svi prijavljeni problemi se rangiraju po prioritetu u skladu sa uticajem koji imaju na klijenta na skali ozbiljnosti (prioriteta) od 10 do 40, pri čemu je 10 najvažniji i najhitniji. Ozbiljnost datog incident može se mijenjati, bilo nagore ili nadolje, u zavisnosti od dešavanja tokom odvijanja smog poziv.

Kategorizacija problema:

- Vrlo kritičan (Prioritet 10)

Opis

• Ozbiljne greške (greške koje zaustavljaju rad) koje uzrokuju sistemske greške od kojih je nemoguće oporaviti se i koje je nemoguće zaobići. Aplikacija-sistem postaje u potpunosti nefunkcionalna. Klijent više nije u stanju da koristi sistem ili da pokrene ključne dijelove sistema.

Poslovna i finansijska izloženost

• Greška uzrokuje ozbiljnu poslovnu i finansijsku izloženost.

Prekid rada

• Prekid uzrokuje nemogućnost klijenta da radi ili obavlja značajniji dio svog posla.

Broj klijenata na koje problem utiče

• Problem utiče na veliki broj klijenata.

Zaobilaženje problema

• Ne postoji prihvatljiv način da se problem zaobiđe.

• Kritičan (Prioritet 20)

Opis

• Funkcionalne greške koje uzrokuju ozbiljne probleme sa sistemom kao što su problemi sa performansama ili ograničena upotrebljivost funkcionalnosti. Sistem funkcioniše samo djelimično ili u ograničenoj mjeri.

Poslovna i finansijska izloženost

• Greška uzrokuje ozbiljnu poslovnu i finansijsku izloženost.

Prekid rada

• Prekid uzrokuje nemogućnost klijenta da radi ili obavlja značajniji dio svog posla.

Broj klijenata na koje problem utiče

• Problem utiče na veliki broj klijenata.

Zaobilaženje problema

• Ne postoji prihvatljiv način da se problem zaobiđe.

• Srednji (Prioritet 30)

Opis

• Manje funkcionalne greške koje ne uzrokuju ozbiljne probleme. Funkcionalnost je upotrebljiva sa ograničenjima koja imaju manji uticaj na rad sistema. Normalan rad sistema je moguć, uz nekoliko sitnijih ograničenja. Problem je moguće zaobići.

Poslovna i finansijska izloženost

- Greška uzrokuje slabiju poslovnu i finansijsku izloženost.

Prekid rada

- Prekid uzrokuje nemogućnost klijenta da obavlja manji dio svog posla, ali još uvijek je u stanju da obavlja većinu drugih zadataka. Može da uključuje i pitanja i zahtjeve za više informacija.

Broj klijenata na koje problem utiče

- Problem utiče na manji broj klijenata.

Zaobilaženje problema

- Vjerovatno postoji prihvatljiv način da se problem zaobiđe.

- Mali (Prioritet 40)

Opis problem

- Nefunkcionalne manje greške koje ne uzrokuju ozbiljne probleme, kao što su problemi sa dokumentacijom ili opšta pitanja. Iako greška bez uticaja na sistem postoji, sistem se može koristiti bez ograničenja.

Poslovna i finansijska izloženost

- Greška uzrokuje minimalnu poslovnu i finansijsku izloženost.

Prekid rada

- Prekid uzrokuje nemogućnost klijenta da obavlja neki sitniji dio svog posla, ali još uvijek je u stanju da obavlja većinu drugih zadataka.

Broj klijenata na koje problem utiče

- Problem utiče na jednog ili dva klijenta.

Zaobilaženje problema

- Postoji prihvatljiv i implementiran način da se problem zaobiđe.

Tabela ozbiljnost problema i vrijeme odziva

Ozbiljnost problema i vrijeme odziva:

- Vrlo kritičan (Prioritet 10)

Opis problema

- Poslovni proces korisnika je onemogućen

Vrijeme odziva

- 2 sata
- Kritičan (Prioritet 20)

			Opis problema • Poslovni proces korisnika je u znatnoj mjeri onemogućen, neke bitne poslovne funkcije ne funkcionišu Vrijeme odziva • 3 sata • Srednji (Prioritet 30) Opis problema • Poslovni proces korisnika je djelimično onemogućen, neke poslovne funkcije ne funkcionišu Vrijeme odziva • 4 sata • Manji (Prioritet 30) Opis problema • Smanjena produktivnost korisnika Vrijeme odziva • 6 sati		
		2 1Y (1 year) Maintenance Soluma Web Scan rješenja	Jednogodišnje održavanje 3rd party rješenja koje je namijenjeno obuhvatu i skeniranju papirne dokumentacije i njihovo prenošenje u sistem. Pokreće se iz web korisničkog interfejsa. Licenca treba da važi do 2.2.2027. godine	1.00	komplet

Tehnička specifikacija nakon izmjena

Procijenjena vrijednost bez PDV	Redni broj predmeta nabavke	Opis predmeta nabavke	Bitne karakteristike predmeta nabavke	Količina	Jedinica mjere
7900.00	1	Održavanje DMS (document management system) softverskog rješenja.	U periodu održavanja Izvršilac treba da obezbijedi podršku kroz dolje navedene modalitete : 1. Interventno održavanje Interventno i osnovno održavanje se odnosi na sve aktivnosti i usluge koje će Izvođač obezbijediti u nesmetanom radu i funkcionisanju navedenog produkcionog softverskog sistema. Interventno i osnovno održavanje uključuje: • HelpDesk koji pruža podršku korisnicima putem telefona, putem definisane email adrese za prijavljivanje problema isključivo za korisnike DMS sistema I I putem HelpDeska. Podrška treba da obuhvata savjetodavne usluge, podešavanje svih implementiranih parametara aplikacije u	1.00	komplet

radno vrijeme Naručioća, od 08-16h od ponedjeljka do petka i u tom terminu se realizuje tzv. On-line podrška (podrška putem VPN-a, Remote Desktop, TeamViewer app, a u skladu sa tabelom 1. iz poglavlja „Vrijeme odziva za interventno održavanje“.

- Ukoliko na drugi način nije moguće efikasno riješiti problem, podrška treba da obuhvata i intervenciju na lokaciji Naručioća, radnim danima od ponedjeljka do petka., shodno dogovoru između Naručioća i izabranog Ponuđača. Svi problemi koji nastanu ili budu konstatovani od strane Naručioća van radnog vremena će biti primljeni u obradu od strane HelpDeska Ponuđača sledećeg radnog dana, u skladu sa prioritetima i klasifikacijom problema definisanim u tabeli 1 – Vrijeme odziva za interventno održavanje.

- Ispravljanje svih softverskih grešaka - bugova koje softverski sistem generiše u toku rada i koje onemogućavaju ispravno funkcionisanje.

2. Preventivno održavanje

- Podrazumijeva obavezu Izvođača da vrši analizu stanja rada Softverskog paketa i preduzimanje mjera za održavanje kvaliteta rada Softverskih modula. Ova vrsta intervencije će se izvršavati dva puta godišnje.

- Podrazumijeva aktivnosti Izvođača u smislu unapređenja softverskog paketa (novim izdanjima) ukoliko nadogradnja postane dostupna.

U okviru održavanja predmetnog sistema nisu uključene izmjene postojećih funkcionalnosti sistema usled promjena zakonske regulative i podzakonskih akata U okviru održavanja predmetnog sistema nije uključeno generisanje novih zahtjeva za dodatnim programiranjem, odnosno za razvoj novih funkcionalnosti. Ukoliko korisnici softverskog rješenja u periodu održavanja vide mogućnost generisanja zahtjeva za razvoj novih funkcionalnosti, ovakvi zahtjevi će se tretirati kao novi zahtjevi koji nisu u skladu sa zahtjevom za dostavljanjem ponuda, te će se isti tarifirati po cjenovniku Ponuđača

U okviru održavanja treba da bude uključena dodatna parametrizacija do dva nova radna procesa, odnosno do dva nova radnih toka.

Vrijeme i način odziva, i vrijeme identifikacija problema u periodu održavanja
Problem u radu podrazumijeva nefunkcionalnost sistema koja otežava ili potpuno onemogućava rad sa informacionim sistemom. Tabela kategorizacije problema nalazi se niže u dokumentu. Problem će se definisati kao prijava zahtjeva od strane naručioca. Vrijeme odziva na prijavu problema je ono vrijeme koje protekne od prijema zahtjeva korisnika ili naručioca za pomoć, do trenutka kada počnemo sa rješavanjem problema. Vrijeme odziva znači da ćemo započeti otklanjanje razloga koji su uzrokovali prijavljenu grešku. Načini prijave greške će biti omogućen preko HelpDeska: putem e-maila ili telefona. Svi prijavljeni problemi se rangiraju po prioritetu u skladu sa uticajem koji imaju na klijenta na skali ozbiljnosti (prioriteta) od 10 do 40, pri čemu je 10 najvažniji i najhitniji. Ozbiljnost datog incident može d se mijenja, bilo nagore ili nadoljen, u zavisnosti od dešavanja tokom odvijanja smog poziv.
Kategorizacija problema:

- Vrlo kritičan (Prioritet 10)

Opis

- Ozbiljne greške (greške koje zaustavljaju rad) koje uzrokuju systemske greške od kojih je nemoguće oporaviti se i koje je nemoguće zaobići. Aplikacija-sistem postaje u potpunosti nefunkcionalna. Klijent više nije u stanju da koristi sistem ili da pokrene ključne dijelove sistema.

Poslovna i finansijska izloženost

- Greška uzrokuje ozbiljnu poslovnu i finansijsku izloženost.

Prekid rada

- Prekid uzrokuje nemogućnost klijenta da radi ili obavlja značajniji dio svog posla.

Broj klijenata na koje problem utiče

- Problem utiče na veliki broj klijenata.

Zaobilaženje problema

- Ne postoji prihvatljiv način da se problem zaobiđe.

- Kritičan (Prioritet 20)

Opis

- Funkcionalne greške koje uzrokuju ozbiljne probleme sa sistemom kao što su problemi

sa performansama ili ograničena upotrebljivost funkcionalnosti. Sistem funkcioniše samo djelimično ili u ograničenoj mjeri.

Poslovna i finansijska izloženost

- Greška uzrokuje ozbiljnu poslovnu i finansijsku izloženost.

Prekid rada

- Prekid uzrokuje nemogućnost klijenta da radi ili obavlja značajniji dio svog posla.

Broj klijenata na koje problem utiče

- Problem utiče na veliki broj klijenata.

Zaobilaženje problema

- Ne postoji prihvatljiv način da se problem zaobiđe.

- Srednji (Prioritet 30)

Opis

- Manje funkcionalne greške koje ne uzrokuju ozbiljne probleme. Funkcionalnost je upotrebljiva sa ograničenjima koja imaju manji uticaj na rad sistema. Normalan rad sistema je moguć, uz nekoliko sitnijih ograničenja. Problem je moguće zaobići.

Poslovna i finansijska izloženost

- Greška uzrokuje slabiju poslovnu i finansijsku izloženost.

Prekid rada

- Prekid uzrokuje nemogućnost klijenta da obavlja manji dio svog posla, ali još uvijek je u stanju da obavlja većinu drugih zadataka. Može da uključuje i pitanja i zahtjeve za više informacija.

Broj klijenata na koje problem utiče

- Problem utiče na manji broj klijenata.

Zaobilaženje problema

- Vjerovatno postoji prihvatljiv način da se problem zaobiđe.

- Mali (Prioritet 40)

Opis problem

- Nefunkcionalne manje greške koje ne uzrokuju ozbiljne probleme, kao što su problemi sa dokumentacijom ili opšta pitanja. Iako greška bez uticaja na sistem postoji,

		sistem se može koristiti bez ograničenja. Poslovna i finansijska izloženost • Greška uzrokuje minimalnu poslovnu i finansijsku izloženost. Prekid rada • Prekid uzrokuje nemogućnost klijenta da obavlja neki sitniji dio svog posla, ali još uvijek je u stanju da obavlja većinu drugih zadataka. Broj klijenata na koje problem utiče • Problem utiče na jednog ili dva klijenta. Zaobilaženje problema • Postoji prihvatljiv i implementiran način da se problem zaobiđe. Tabela ozbiljnost problema i vrijeme odziva Ozbiljnost problema i vrijeme odziva: • Vrlo kritičan (Prioritet 10) Opis problema • Poslovni proces korisnika je onemogućen Vrijeme odziva • 2 sata • Kritičan (Prioritet 20) Opis problema • Poslovni proces korisnika je u znatnoj mjeri onemogućen, neke bitne poslovne funkcije ne funkcionišu Vrijeme odziva • 3 sata • Srednji (Prioritet 30) Opis problema • Poslovni proces korisnika je djelimično onemogućen, neke poslovne funkcije ne funkcionišu Vrijeme odziva • 4 sata • Manji (Prioritet 30) Opis problema • Smanjena produktivnost korisnika Vrijeme odziva • 6 sati		
	2 1Y (1 year) Maintenance Soluma Web Scan rješenja	Jednogodišnje održavanje 3rd party rješenja koje je namijenjeno obuhvatu i skeniranju papirne dokumentacije i njihovo prenošenje u sistem. Pokreće se iz web korisničkog interfejsa. Licenca treba da važi do 2.2.2027. godine	1.00	komplet

