



Crna Gora
MINISTARSTVO FINANSIJA

Broj: 18-426/23 - 2191

Datum: 21-03-2023 UGOVOR O JAVNOJ NABAVCI

MONTORA
"MONTORA SOFTWARE" d.o.o.

Broj: 08/2023

Podgorica, 21.03. 2023 god.

Ovaj ugovor zaključen je između:

Naručioca: **Ministarstvo finansija**, Podgorica, Bulevar Stanka Dragojevića 2, PIB: 02010658, koga zastupa Ana Raičević, sekretarka (u daljem tekstu: Naručilac);

i

Ponuđača: **"Montora software" d.o.o. Podgorica**, sa sjedištem u Podgorici, Ul. Crnogorskih serdara bb, PIB: 02335433, koga zastupa Tatjana Rađenović, izvršni direktor (u daljem tekstu: Izvršilac).

OSNOV UGOVORA

Tenderska dokumentacija za otvoreni postupak javne nabavke za nabavku usluga održavanja i nadogradnje informacionog sistema za centralizovani obračun zarada, broj 7/2022 od 27.12.2022. godine, šifra postupka 38619.

Broj i datum Odluke o izboru najpovoljnije ponude: 18-402/23-1362/1 od 21.2.2023. godine.

Ponuda ponuđača broj 47141 od 23.1.2023. godine.

PREDMET UGOVORA

Član 1.

Predmet ovog ugovora su usluge održavanja, nadogradnje i operativnog obezbjeđenja rada postojećih aplikativnih i sistemskih rješenja sistema za centralizovani obračun zarada (COZ), uz uvođenje novih funkcionalnosti i novih subjekata prema planu koji će se dogovarati sa Naručiocem tokom izvršavanja ovog Ugovora, u svemu prema Tenderskoj dokumentaciji broj 7/2022 od 27.12.2022. godine i Tehničkoj specifikaciji Naručioca - šifra postupka 38619, Odluci o izboru najpovoljnije ponude broj 18-402/23-1362/1 od 21.2.2023. godine i prema Ponudi Izvršioca broj 47141 od 23.1.2023. godine, koja je sastavni dio ovog Ugovora.

OBIM USLUGA

Član 2.

Izvršilac se obavezuje da će pružati usluge navedene u članu 1 ovog Ugovora, u svemu prema Tehničkoj specifikaciji Naručioca - šifra postupka: 38619 i prihvaćenoj Ponudi broj 47141 primljenoj 23.1.2023. godine, koje obuhvataju:

1) Sistemske aktivnosti:

- Nadgledanje i provjera sistema i baze, podešavanje parametara u cilju poboljšanja performansi sistema ili reagovanje na sistemska upozorenja ili potencijalnih problema u radu;
- Uspostavljanje/održavanje backup sistema i externog backup-a;
- Planiranje i testiranje restore/recovery procedure;
- Planiranje i koordinacija sprovođenja testa ranjivosti aplikacije na spoljašnje napade;
- Staranje o ažuriranju licenci neophodnih za pravilan rad sistema;

- Aktivnosti na preduzimanju preporučenih mjera na planu zaštite sistema od potencijalnih sajber napada, ddos, malware i drugih neželjenih pristupa koji mogu ugroziti podatke ili onemogućiti rad sistema;
- Staranje o ažuriranju i pravilnom funkcionisanju operativnog sistema.

2) Funkcionalne aktivnosti:

- Održavanje sistema u smislu obezbjeđivanja stabilnog rada aplikacije, otklanjanje bug-ova, omogućavanje pravilnog funkcionisanja svih modula i funkcija sistema;
- Implementacija sistema za centralizovani obračun zarada u organima / ustanovama / subjektima u kojima još nije uveden u skladu sa dinamikom koju utvrdi korisnik projekta;
- Asistencija korisniku u ključnim obukama koje organizuje i sprovodi korisnik projekta po sistemu obuka "trener trenerima" koji će nastaviti dalju obuku u sektorima i ustanovama koje će biti uključene u COZ sistem;
- Prilagođavanje specifičnostima obračuna organima u koje se COZ uvodi u smislu funkcionalne nadogradnje i obezbjeđivanja pravilnog obračuna uz primjenu specifičnosti subjekata u koje se uvodi;
- Prilagođavanje Sistema promjenama zakonskog okvira u oblasti obračuna zarada;
- Prilagođavanje promjenama organizacione strukture subjekata u skladu sa strukturom programskog budžeta i pripadajućih aktivnosti;
- Povezivanje sa postojećim kadrovskim sistemima (putem razmjene standardizovanih fajlova ili razvoja web servisa za potrebe komunikacije između dva sistema) u subjektima koji imaju razvijene upotrebljive sisteme kadrovskih podataka, a na bazi postojećeg servisa koji je u funkciji interkonekcije sa sistemom KIS / HRMIS Uprave za ljudske resurse;
- Održavanje i unapređivanje funkcionalne veze sa sistemima sa kojima COZ ima interkonekciju, a to su BMIS sistem Direktorata za državni budžet Ministarstva finansija i Kis sistem Uprave za ljudske resurse, kao i povezivanje sa sistemom SAP koji koristi Direktorat za državni trezor, ukoliko se steknu objektivni uslovi sa strane SAP sistema;
- Omogućavanje pravilnog, blagovremenog i tačnog kreiranja i dostavljanja izvještaja u skladu sa zakonom i potrebama korisnika;
- Omogućavanje migracije matičnih podataka o zaposlenima iz subjekata / sektora koji će biti uključeni u sistem, kao osnovnog preduslova za prelazak u sistem centralizovanog obračuna zarada;
- Implementacija novih funkcionalnosti i nadogradnja postojećih koje Naručilac prepozna kao neophodne ili nedostajuće, i to: slanje cirkularnog obavještenja svim subjektima u sistemu uz mogućnost grupisanja po oblastima, automatsko prosleđivanje obračunskih lista na pojedinačne mejlove korisnika, primjena bezbjedonosnih mjera u pogledu autentifikacije korisnika i transfera podataka, uvođenje limita u unosu pojedinačnih vrsta zarada po sugestiji i zahtjevu korisnika kao i drugih mjera i funkcionalnosti u svrhu omogućavanja efikasnije kontrole, kreiranje novih formi izvještaja i pregleda po zahtjevu korisnika, priprema;
- Praćenje funkcionisanja i obezbjeđivanje rada 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.

Ovim ugovorm ubuhvaćena je i u funkcionalna nadogradnja COZ sistema koja će, u svakom konkretnom slučaju, biti detaljno dogovarana između Naručioca i Izvršioca, a koja obuhvata:

- Dopune i promjene aplikacije na zahtjev Naručioca;

- Uvođenje i drugih prihoda (ugovor o djelu, komisije, otpremnine, jubilarne nagrade i dr) u sistem obračuna, u skladu sa zakonskom normom kumuliranja svih prihoda u toku obračunskog perioda radi utvrđivanja poreske osnovice i poreske stope i dobijanja odgovarajućih izvještaja sa evidentiranim ukupnim kumuliranim prihodima iz zarade i ostalih naknada (IOPPD i drugi);
- Usklađivanje aplikacije sa normativnim promjenama;
- Dopune i promjene dokumentacije;
- Testiranje izmijenjenih, odnosno dorađenih rješenja na testnom okruženju;
- Uvođenje izmijenjenih, odnosno dorađenih rješenja u produkciju.

CIJENA I NAČIN PLAĆANJA

Član 3.

Ukupna cijena za usluge navedene u članu 1 ovog Ugovora, bez uračunatog poreza na dodatu vrijednost, iznosi 125.820,00 eura (sto dvadeset pet hiljada osamsto dvadeset eura), PDV iznosi: 26.422,20 eura (dvadeset šest hiljada četiristo dvadeset dva eura i dvadeset centi).

Ukupna cijena sa uračunatim porezom na dodatu vrijednost iznosi 152.242,20 eura (sto pedeset dvije hiljade dvjesto četrdeset dva eura i dvadeset centi).

Za pružene usluge Izvršilac je dužan ispostaviti Naručiocu mjesečnu fakturu potpisanu od ovlašćenog lica, koja mora sadržati broj ugovora po kojem se plaćanje vrši.

Naručilac se obavezuje da će plaćanje izvršiti u roku 30 dana od dana prijema fakture, a nakon obostranog potpisivanja zapisnika o izvršenim uslugama za prethodni mjesec, na žiro račun Izvršioca 530-16174-88 otvoren kod NLB Banke a.d. Podgorica.

ROK IZVRŠENJA UGOVORA

Član 4.

Ugovor se zaključuje na period od 12 (dvanaest) mjeseci.

Ugovor se smatra zaključenim od momenta kada ga potpišu obje ugovorne strane.

OBAVEZE UGOVORNIH STRANA

Član 5.

Izvršilac se obavezuje:

- da usluge koje su predmet ovog Ugovora izvodi u skladu sa važećim zakonskim propisima, normativima i standardima za ovu vrstu posla, uz poštovanje bezbjednosnih procedura;
- da rukovodi izvršenjem svih usluga;
- da će obezbijediti ispravnost rada sistema u svakom trenutku, bez odražavanja na svakodnevni rad sistema uz poštovanje zahtijevanog nivoa dostupnosti i uvođenje sistema u institucijama/subjektima u kojima sistem još uvijek nije uveden;

- da pruža tehničku podršku u skladu sa planom rada i prioritetima definisanim u prilogu A ovog Ugovora;
- da nadoknadi svu štetu Naručiocu, koja bude prouzrokovana nesavjesnim ili nekvalitetnim postupanjem Izvršioca, suprotno pažnji dobrog stručnjaka, kako je definisano u članu 11. ovog Ugovora.

Član 6.

Naručilac se obavezuje:

- da po dogovorenom terminu i planu Izvršioca uvede u posao, što podrazumijeva obezbjeđenje svih potrebnih uslova za nesmetano obavljanje posla;
- da izvrši plaćanje za usluge koje su predmet ovog Ugovora, na način preciziran u članu 3. ovog Ugovora;
- da obezbijedi sve tehničke preduslove za funkcionalnu postavku i operativan rad predmetnog sistema u skladu sa standardima struke;
- da vrši unos parametara za mjesečni obračun zarada upotrebom dostupnih funkcionalnosti u okviru same aplikacije.

GARANTNI ROK

Član 7.

Izvršilac se obavezuje da će u toku perioda trajanja ugovora garantovati za kvalitet svoji usluga u skladu sa standardima struke i da će sve eventualne greške nastale usled njihovih aktivnosti i njima izazvane probleme otkloniti o svome trošku.

Izvršilac je dužan da na sve implementirane funkcionalnosti sistema da garanciju, sa garantnim rokom od minimum 3 (tri) mjeseca od dana implementacije.

PRAVA INTELEKTUALNE SVOJINE

Član 8.

Ugovorne strane su saglasne da Naručilac isplatom ugovorene cijene održavanja u cjelosti stiče sva prava iskorišćavanja produkata održavanja razvijenih od strane Izvršioca za potrebe izvršenja ovog Ugovora.

ZAŠTITA POSLOVNIH INTERESA I ČUVANJE POSLOVNE TAJNE

Član 9.

Ugovorne strane se obavezuju da sa pažnjom dobrog privrednika čuvaju i štite poslovne interese druge ugovorne strane, koje proizilaze iz ovog Ugovora, kao i da u obostranom interesu rade na unapređenju svojih odnosa.

Izvršilac se obavezuje na čuvanje svih podataka iz predmeta nabavke, te da iste ni na koji način neće učiniti dostupnim trećim licima bez saglasnosti Naručioca.

UGOVORNE KAZNE

Član 10.

Ugovorne kazne su:

- ukoliko sistem, u toku jednog mjeseca, nije bio u funkciji više od dva radna dana izvršiće se smanjenje fakture za taj mjesec u visini do 30%;
- ukoliko se u razumnom roku, a najviše u roku do 20 radnih dana (osim u slučaju da su se Naručilac i Izvršilac drugačije usaglasili), ne otkloni manji propust, nedostatak ili greška utvrđena kontrolom kvaliteta, izvršiće se smanjenje fakture za taj mjesec u visini do 70%.

Ugovorne kazne se neće uzimati u obzir ukoliko je greška nastala pod uticajem više sile ili kvara izvan uticaja Izvršioca, pa Izvršilac ne može da postupi u datim rokovima.

Plaćanje ugovorene kazne ne oslobađa Izvršioca obaveze da u cjelosti završi ugovoreni posao i to u roku do 10 dana od dana utvrđene ugovorne kazne iz stava 1 ovog člana, u suprotnom će se smatrati ne izvršavanjem ugovorene obaveze.

NAKNADA ŠTETE

Član 11.

Ukoliko Izvršilac, namjerno ili krajnjom nepažnjom, postupi suprotno odredbama Ugovora, a zbog toga dođe do neoperativnosti i nefunkcionisanja softverskog rješenja, te zbog toga Naručilac pretrpi štetu, dužan je da prouzrokovanu štetu nadoknadi.

Pod pojmom neoperativnosti i nefunkcionalnosti iz prethodnog stava neće se podrazumijevati eventualne greške nastale u unosu parametara za mjesečni obračun zarada, koji vrši osoblje naručioca upotrebom dostupnih funkcionalnosti u okviru same aplikacije.

Procjenu uzroka štete izvršiće Komisija Naručioca u prisustvu predstavnika Izvršioca.

Ukoliko Komisija Naručioca u prisustvu predstavnika Izvršioca utvrdi da je uzrok nastale štete neispunjavanje ugovornih obaveza, Naručilac će imati pravo na naknadu štete i na raskid ovog Ugovora.

IZMJENA UGOVORA

Član 12.

Ugovorne strane su saglasne da Ugovor tokom njegovog trajanja može da se izmijeni bez sprovođenja novog postupka javne nabavke kada je potreba za izmjenom ugovora nastala zbog okolnosti koje Naručilac u vrijeme zaključivanja ugovora nije mogao da predvidi, a izmjenom se ne mijenja priroda ugovora a povećanje vrijednosti ugovora nije veće od 20% vrijednosti prvobitnog ugovora.

RASKID UGOVORA

Član 13.

Ugovor se raskida ako:

- nastupe okolnosti koje za posljedicu imaju bitnu izmjenu ugovora koja iziskuje sprovođenje novog postupka javne nabavke;
- nastupi neki razlog koji predstavlja osnov za obavezno isključenje iz člana 108 Zakona o javnim nabavkama („Službeni list CG“ broj 74/19).

Bitnom izmjenom ugovora iz stava 1 tačka 1 ovog člana smatra se izmjena prirode ugovora u materijalnom smislu u odnosu na ugovor koji je prvobitno zaključen ako je ispunjen jedan ili više sljedećih uslova:

- izmjenom se uvode uslovi koji bi, da su bili dio prvobitnog postupka javne nabavke, omogućavali uključivanje drugih privrednih subjekata u odnosu na izabrane ponuđače ili prihvatanje druge ponude u odnosu na prihvaćenu ili bi omogućili veću konkurentnost u postupku javne nabavke koji je prethodio zaključenju ugovora;
- izmjenom se mijenja privredna ravnoteža ugovora u korist privrednog subjekta sa kojim je zaključen ugovor na način koji nije predviđen prvobitnim ugovorom;
- izmjenom se značajno povećava obim ugovora;
- promjena privrednog subjekta sa kojim je zaključen ugovor o javnoj nabavci, osim u slučaju iz člana 151 stav 1 tačka 4 Zakona o javnim nabavkama („Službeni list CG“ broj 74/19);
- ako ponuđač ne izvršava ugovorene obaveze i u drugim slučajevima utvrđenim tenderskom dokumentacijom u skladu sa Zakonom o javnim nabavkama („Službeni list CG“ broj 74/19).

U bilo kom slučaju prestanka važenja Ugovora iz ovog člana, otkazni rok je 30 dana od dana prijema obavještenja o raskidu Ugovora, u kom su oba ugovarača dužna da izvršavaju svoje ugovorene obaveze do isteka otkaznog roka.

Ako strane Ugovora sporazumno raskinu ugovor, sporazumom o raskidu ugovora utvrđuju se međusobna prava i obaveze koje proističu iz ugovora.

SREDSTVA FINANSIJSKOG OBEZBJEĐENJA UGOVORA

Član 14.

Izvršilac se obavezuje da Naručiocu uz potpisan ugovor o javnoj nabavci dostavi Garanciju za dobro izvršenje ugovora, za slučaj povrede ugovorenih obaveza u iznosu od 10% od vrijednosti ugovora, sa rokom važenja 8 (osam) dana dužim od ugovorenog roka iz člana 4. ovog Ugovora.

Naručilac je dužan da aktivira sredstvo finansijskog obezbjeđenja iz stava 1. ovog člana, ako nastupi slučaj zbog kojeg je traženo.

OSTALE ODREDBE

Član 15.

Za sve što nije definisano ovim ugovorom primjenjivaće se odredbe Zakona o obligacionim odnosima.

Eventualne nesporazume koji mogu da se pojave u vezi ovog Ugovora ugovorne strane će pokušati da riješe sporazumno.

Sve sporove koji nastanu u vezi ovog Ugovora rješavaće nadležni sud u Podgorici.

Član 16.

Ugovor o javnoj nabavci koji je zaključen uz kršenje antikorupcijskih pravila u skladu sa odredbama člana 38 Zakona o javnim nabavkama („Službeni list CG“ broj 74/19) ništav je.

Član 17.

Ovaj ugovor je pravno valjano zaključen i potpisan od dolje navedenih ovlaštenih zakonskih zastupnika strana ugovora i sačinjen je u 6 (šest) istovjetnih primjeraka, od kojih su po tri (3) primjerka za svaku od ugovornih strana.

ZA NARUČIOCA



ZA IZVRŠIOCA

IZVRŠNI DIREKTOR
Tatjana Rađenović

Tatjana Rađenović

MONITORA
"MONITORA SOFTWARE" d.o.o.
Cmogorskih serdara bb, Podgorica
Tel.: + 382(20)274-029

Obradila:

Sanja Bakić

Bakić

Saglasna:

Ardita Rujović

Rujović

PRILOG A

1. PLAN RADA

Usluge redovnog održavanja softverskog sistema za centralizovan obračun zarada, mogu se podijeliti na:

- Preventivno održavanje i
- Održavanje po pozivu.

Montora tehnički tim će biti:

- redovno angažovan i dostupan za upite i rješavanje zahtjeva u periodu od 1. do 15. na mjesečnom nivou tokom trajanja redovnog radnog vremena;
- od 15. u mjesecu do kraja mjeseca (kada se uobičajeno vrši intenzivan unos podataka i aktivnosti na pregledu, zaključivanju i odobrenju obračuna, moguće i u periodu nakon isteka redovnog radnog vremena posle 15:00 časova) na raspolaganju za potencijalno intenzivnije angažovanje/ odziv/dostupnost za upite i rješavanje zahtjeva;
- na raspolaganu za naročito intenzivno angažovanje/odziv/dostupnost za upite, asistencije, rješavanje tekućih potencijalnih problema tokom uvođenja u operativan rad novih subjekata ili grupa subjekata iz „velikih“ sektora u periodu i izvan radnog vremena, pa i neradnim danima, zbog očekivanog pojačanog obima posla i omogućavanja pravovremenog i efikasnog otklanjanja prepreka u skladu sa dinamikom i planom koji utvrdi korisnik projekta.

O planu i dinamici aktivnosti naručilac će obavijestiti Montora-u:

- a) Blagovremeno i u razumnom roku kad se radi o manje zahtjevnim i manje složenim aktivnostima i radnjama;
- b) Bar 30 dana ranije kad se radi o zahtjevnim i složenim aktivnostima i radnjama koje zahtijevaju puno angažovanje i pripreme poput uvođenja u sistem novih sektora.

Za sve vanredne probleme i pozive po incidentnim situacijama, stručna lica Naručioca mogu da kontaktiraju dežurna lica u Montora timu, na jedan od sljedećih načina:

- putem e-mail-a,
- telefona,
- Montora ticketing sistema i
- drugih kanala komunikacije.

Montora dežurni službenik će biti dostupan u radno vrijeme Naručioca na dežurni telefon 19999. Montora tim će u razumnom roku pokušati da dijagnosticira problem i da odredi aktivnosti koje su potrebne za njegovo otklanjanje. Ukoliko je prijavljeni incident označen sa oznakom „hitno“ Montora tim će najkasnije za 1 sat od primanja poziva da interveniše na sistemu. Ukoliko je to tehnički izvodljivo, Montora tim automatski počinje i proces oporavka sistema.

O svakoj intervenciji koja je urađena, Montora tim će kreirati izvještaj o izvršenoj intervenciji. Svi izvještaji na nivou mjeseca će biti sumirani u Mjesečnom izvještaju.

Montora tim će svaku aktivnost na održavanju ili nadogradnji sistema pratiti evidentiranjem aktivnosti u aplikaciji za praćenje istih. Evidentiranje aktivnosti putem aplikacije unosi Montora tim, a Naručilac potvrđuje. Na kraju mjeseca će se formirati mjesečni izvještaj koji sistematizuje

sve aktivnosti koje su sprovedene u toku mjeseca. Ovaj Mjesečni izvještaj se u formi priloga dostavlja Naručiocu uz redovnu mjesečnu fakturu.

1.1 Preventivno održavanje

Plan preventivnih pregleda sistema u okviru redovnog održavanja je opisan u nastavku i prikazuje predlog periodičnih preventivnih akcija na održavanju sistema na nedeljnom nivou. Cilj ovih aktivnosti je praćenje stanja sistema i preventivno djelovanje na sve probleme koji se mogu potencijalno javiti u pojedinim komponentama sistema. Montora tim će pripremiti plan preventivnog održavanja.

Preventivno održavanje koje obuhvata minimum 1 sat aktivnog nadzora nad sistemom će biti izvođen u radno vrijeme (07:00 do 15:00 časova).

Godišnji plan održavanja će obuhvatiti 365 sati Aktivnog nadzora. Ovaj nadzor će biti izvođen od strane Montora inženjera, na licu mjesta ili po potrebi udaljenim pristupom preko zaštićene VPN konekcije. Sa procedurom Aktivnog nadzora, kroz *Dokumentaciju – Plan preventivnog održavanja* biće upoznata stručna lica Naručioca.

Montora tim će u okviru ugovora o održavanju da detaljno razradi plan preventivnog održavanja, da ga tehnički dokumentuje i dostavi Naručiocu.

Plan preventivnog održavanja sistemskih i DB komponenti na nedjeljnom nivou će da obuvata:

- Monitoring komponenti, pregled logova (ponedjeljak, utorak, srijeda, četvrtak, petak)
- Provjera i testiranje bekap procedura (četvrtak)
- Monitoring aplikativnih komponenti, pregled logova (utorak)
- Nadzor i provjera funkcionalnosti aplikativnih rješenja (petak)

1.2 Održavanje po pozivu

Održavanje po pozivu - obuhvata radne kao i neradne dane – tokom vikenda i praznicima. Podrazumijeva operativnu spremnost Montora tima kroz koju će biti obezbijeđen dežurni inženjer koji bi bio aktivan u slučaju potrebe za intervencijom. Ovaj nadzor će biti izvođen od strane iskusnih inženjera i članova tima navedenih u ponudi, na licu mjesta ili po potrebi udaljenim pristupom preko zaštićene VPN konekcije. Održavanje po pozivu izvodi se na osnovu primjedbi korisnika, naručioca ili na inicijativu Montora tima.

Montora tim će u roku od 15 (petnaest) dana nakon uspostavljanja ugovora da kreira plan održavanja koji uključuje i planirani broj sati za tu vrstu održavanja. Nakon prihvatanja predloženog plana od strane naručioca, Montora tim će izvesti planiranu i usaglašenu intervenciju. U slučaju potrebe za hitnom intervencijom, kada je ugrožena funkcionalnost sistema, Montora tim će odmah intervenisati na sistemu uz saglasnost Naručioca.

Montora tim će svaku intervenciju na sistemu da dokumentuje kroz formu izvještaja i da istu proslijedi naručiocu. Vrijeme reakcije i započinjanje intervenciju na sistemu će biti u okviru od jednog sata od prijema zahtjeva za intervenciju.

1.3 Nadogradnja sistema

O eventualnoj nadogradnji i proširenjima sistema odlučuje Naručilac na predlog Montora-e ili po samostalnoj odluci.

Naručilac obaveštava Montora-u o planiranoj aktivnosti na proširenju sistema i daje (po potrebi) neophodne tehničke podatke potrebne za planiranje i sprovođenje aktivnosti. Montora tim će nakon zaprimljenog zahtjeva da napravi plan rada za planiranu aktivnost koju dostavlja na

verifikaciju Naručiocu. Poslije verifikacije, Montora tim na osnovu plana kreće u realizaciju ugovorenih obaveza. Instalacija uključuje i testiranje rada nove okoline. Izvršilac je dužan da svaku intervenciju na sistemu dokumentuje kroz formu izvještaja i da istu proslijedi Naručiocu. U tehničkom izvještaju izvršioca jasno mora biti naglašeno stanje sistema prije modifikacije, plan rada i način realizovanja modifikacije kao i izvedeno stanje nakon modifikacije. Na kraju ugovornog perioda, Izvršilac će napraviti Godišnji izvještaj o aktivnostima na održavanju sistema i izvršavanju Ugovora i njega predati Naručiocu sa čime se završava Ugovorni odnos.

Nadogradnja sistema se obavlja u terminima definisanim u projektnom planu koji usvoje Naručilac i Montora tim. Nadogradnja sistema će biti izvođena od strane iskusnih inženjera i članova tima navedenih u ponudi, na licu mjesta u prostorijama Naručioca ili putem udaljene VPN konekcije.

2. DOKUMENTACIJA

Potpuna i sveobuhvatna dokumentacija je preduslov za kvalitetno održavanje aplikativnih i sistemskih softvera. Svi djelovi će biti opisani i dokumentovani kako je zahtijevano u tenderskoj specifikaciji. Tehnička dokumentacija za softver će biti na crnogorskom jeziku, izuzev djelova systemske dokumentacije koju proizvođač nudi na engleskom jeziku.

Montora će izvršiti detaljan tehnički pregled svih elemenata sistema koji su predmet održavanja. Kao rezultat pregleda i analize stanja, biće kreiran Tehnički izvještaj o stanju sistema koji će u isto vrijeme predstavljati i primopredajni akt za održavanje sistema. Tehnički izvještaj će detaljno tehnički opisati stanje sistema, a u posebnom poglavlju će sadržati i preporuke za unapređenje stanja i korake koji su potrebni da bi se ova unapređenja izvršila. Na ovaj način, inicijalni tehnički izvještaj o stanju sistema će dati smjernice za dalji rad na održavanju i poboljšanju sistema. U kreiranju Tehničkog izvještaja, osim Montora tima učestvovaće i stručna lica Ministarstva finansija u čijoj odgovornosti je predmet izvršenja Ugovora.

Svi izvještaji i dokumentacija će da budu napravljeni:

- U potpunosti na crnogorskom jeziku,
- Svaka stranica izvještaja će biti numerisana,
- Sadržaće sljedeća poglavlja:
 - (a) Predgovor
 - (b) Uvod
 - Svrha
 - Cilj
 - Definicije, acronyms i skraćenice
 - Reference
 - Pregled ostatka izvještaja
 - (c) Izvještaj
 - (d) Dodatke, priloge
 - (e) [Index]
- Naslovna stranica će sadržati sljedeće:
 - a) Naziv izvještaja.
 - b) Kratak sadržaj izvještaja.
 - c) Verzija dokumenta:
 - d) Datum posljednje verzije izvještaja.
 - e) Status: Status izvještaja.
- Sadržaće predgovor sa tabelama za sljedeće:
 - a) Popis lica koje su učestvovala u pripremi izvještaja.
 - b) Osobe koje su učestvovala i izvodile aktivnosti na sistemu.

- c) Popis revizija: popis lica koja su pregledala i odobrila izvještaj.
- d) Popis promjena: Hronološki popis detalja (verzija, datum i opis izmjena) izmijenjenih na izvještaju.

3. MODEL ORGANIZACIJE TEHNIČKE PODRŠKE

Standardna ISO procedura rješavanja tehničkog problema teče po sljedećoj šemi:

1. Korisnik preko web portal, e-mail-a ili call centra za održku (na telefonski broj 19999) prijavljuje problem.
2. Analitičar tehničke podrške Izvršioca ili telefonski sugeriše rješenje ili preduzima akciju kojom će problem biti riješen u najkraćem roku. On tada evidentira prijavljeni problem u internoj dokumentaciji.
3. Ukoliko problem nije riješen telefonski, analitičar tehničke podrške Izvršioca koji je razgovarao sa klijentom ustanovljava stepen ozbiljnosti problema i u saradnji sa Menadžerom tehničke podrške odlučuje da li se na mjesto problema upućuje ekipa ili je problem moguće riješiti intervencijom sa udaljene lokacije.
4. Korisnik se obavještava o situaciji i preduzetim aktivnostima i traži se od korisnika saglasnost da je preduzeta aktivnost za korisnika prihvatljiva.
5. Problem se rješava ili na sajtu korisnika ili intervencijom sa udaljene lokacije.
6. Kao potvrda riješenog problema korisnik šalje potvrdu (e-mail porukom).
7. Ukoliko je prijavljeni problem većeg obima i nije ga moguće brzo otkloniti, već su neophodne dodatne intervencije na softverskom paketu, svaka aktivnost se koordinira sa korisnikom i od njega se dobijaju odobrenja za sve preduzete aktivnosti. Korisnik definiše kritična vremena unutar kojih je važno riješiti problem kako poslovanje klijenta ne bi pretrpjelo štetu.
8. Svi koraci u ovoj proceduri se evidentiraju u internoj evidenciji (dnevniku) Montora Software. Komunikacija se najčešće obavlja telefonom ili e-mailom.

Ista procedura sprovodi se i za intervencije čija je priroda hardverska ili greška na mrežno-komunikacionoj opremi.

Kao kanal komunikacija standardno se koristi **"Case tracking"** web baziran sistem, na koji Naručilac može putem web browsera prijaviti sve tipove problema sa kojima se suočio u radu.

Kontrola kvaliteta tehničke podrške

Kontrola kvaliteta tehničke podrške se vrši vođenjem evidencije/dnevnika prijavljenih problema.

Svi prijavljeni problemi se kompletiraju sa detaljima:

- Vrijeme prijave:
- Problem prijavio:
- Problem primio:
- Način prijave:
- Opis problema:
- Ugrožena komponenta sistema:

- Stepen ozbiljnosti:
- Proces rada ugrožen: Da/Ne
- Sledeći korak:
- Neophodna aktivnost Klijenta:
- Komentar:

Praćenjem dnevnika rješavanja prijavljenih problema i ustanovljenih procedura u radu tima za tehničku podršku (Otvaranje problema, Zatvaranje problema, Eskalacija problema....) se vrši monitoring i kontrola kvaliteta usluge tehničke podrške. Menadžer tehničke podrške kao osnovnu funkciju svog rada ima nadzor i kvalitet rada tima za tehničku podršku.

Osim gore navedenog, osoblje Naručioca na raspolaganju ima i procedure za:

- Eskalaciju problema,
- Prigovor menadžeru Tehničke podrške u slučaju da nisu zadovoljni načinom rješavanja prijavljenog problema,
- Povremene ankete u cilju evaluacije kvaliteta rada tehničkog tima i slično.

Vrijeme odziva

Vrijeme odziva na zahtjev Naručioca je do 1h nakon poziva od strane korisnika sistema.

Klasifikacija problema i ciljano vrijeme rešavanja, koje uvijek zavisi od kompleksnosti prijavljenog tehničkog ili funkcionalnog problema na sistemu, navedeni su u donjoj tabeli.

Prioritet 1	Ozbiljne greške koje su uzrok prestanku rada sistema, bez mogućnosti za obilazno rešenje. Aplikacija je totalno nefunkcionalna. Korisnici ne mogu koristiti aplikaciju ili ne mogu pokrenuti ključne delove aplikacije.	Manje od 6 časova
Prioritet 2	Funkcionalne greške koje prave ozbiljan problem u sistemu, kao što su problemi sa performansama ili ograničenjima u upotrebi određenih funkcionalnosti. Aplikacija se može samo djelimično koristiti ili samo sa nametnutim ograničenjima.	Manje od 24 časova
Prioritet 3	Manje funkcionalne greške koje ne prave ozbiljne probleme. Funkcionalnost je dostupna uz ograničenja koja imaju minimalan uticaj na rad sistema. Normalan rad aplikacije je moguć uz minimalne restrikcije. Takođe, postoji obilazni način da se postigne cilj.	Manje od 96 časova
Prioritet 4	Ne-funkcionalna manja greška koja ne izaziva ozbiljan problem, kao što je problem sa dokumentacijom, opšta pitanja... Iako ovakva greška postoji, sistem se može upotrebljavati bez ikakvih restrikcija.	U skladu sa dogovorom sa odgovornom osobom za prvi nivo podrške

PRILOG B

Kontakt lista Izvršioca

call centar	support portal link	support e-mail
19999	https://eu7.salesforce.com/sserv/login.jsp?orgId=00D20000000M6Ot	support@montora.com
Lice zaduženo za administraciju ili održavanje sistema	Lice zaduženo za administraciju ili održavanje sistema	Lice zaduženo za administraciju ili održavanje sistema
Miloš Mijatović, vođa tima, poslovni analitičar i projektant informacionog sistema (dipl.inženjer elektrotehnike VII1)	Tamara Rosandić, vodeći softver programer (dipl.matematičar VII1)	Vlado Pajović, sistem administrator za dizajn hardverske infrastrukture, instalaciju i puštanje u rad hardverske infrastrukture (spec. primijenjenih računarskih nauka VII1)

Tehnički tim
Tatjana Rađenović – projekt menadžer (dipl.matematičar VII1)
Ljubomir Rađenović - sistem dizajner (dipl.inženjer elektrotehnike VII1)
Miloš Jovović – softver programer (bachelor informacionih tehnologija VI)
Milan Milinović - sistem administrator (bachelor informacionih tehnologija VI)
Vladan Koprivica - sistem administrator (bachelor informacionih tehnologija VI)
Jovana Šljivančanin – menadžer tehničke podrške (dipl.inženjer elektrotehnike VII1)

Kontakti Naručioca

Primarni kontakt	Sekundarni kontakt	Kontakt za eskalaciju
Olga Uskoković	Mladen Živković	Svetlana Vukićević
020/244-390 063/262-710 olga.uskokovic@mif.gov.me	020/244-390 063/241-238 mladen.zivkovic@mif.gov.me	020/202-146 svetlana.vukicevic@mif.gov.me