

Број: 2018-102286/12

Датум: 03.08.2018. године

Јавно предузеће "Пошта Србије", Београд доноси

**I ИЗМЕНУ И ДОПУНУ КОНКУРСНЕ ДОКУМЕНТАЦИЈЕ ЗА НАБАВКУ ОДРЖАВАЊЕ
СОФТВЕРА ЗА МЕЂУНАРОДНИ ТРАНСФЕР НОВЦА, Бр. Н-42/2018**

У Конкурсној документацији за набавку одржавање софтвера за међународни трансфер новца, бр. Н-42/2018:

У Одељку 5. Модел уговора, Члан 6. алинеја 5, на страни 22. Конкурсне документације, мења се и сада гласи:

„Реализација произвољног софтверског унапређења Софтверског система, осим захтева Наручиоца који су усаглашени са стратешким плановима развоја Софтверског система дефинисаним од стране Пружаоца услуге;“

У Одељку 6. Техничке карактеристике, став 5. алинеја 5, на страни 26. Конкурсне документације, мења се и сада гласи:

„Реализација произвољног софтверског унапређења Софтверског система, осим захтева Наручиоца који су усаглашени са стратешким плановима развоја Софтверског система дефинисаним од стране Понуђача;“

НАПОМЕНА: Понуђач је обавези да уз понуду достави попуњене, потписане од стране овлашћеног лица и печатом оверене измењене обрасце Модел уговора и Техничке карактеристике, који се налазе у прилогу ове измене и који ће бити саставни део Конкурсне документације за предметну набавку.

У осталом делу Конкурсна документација остаје непромењена.

Образложење

У Конкурсној документацији за набавку одржавање софтвера за међународни трансфер новца, бр. Н-42/2018 за који је позив за подношење понуда објављен на Порталу службених гласила Републике Србије и база прописа дана 24.07.2018. године, извршена је измена и допуна, услед техничке грешке.

Јавно предузеће "Пошта Србије" Београд као Наручилац, извршило је I Измену и допуну наведене Конкурсне документације.

Наведена измена и допуна Конкурсне документације биће, без одлагања, објављена на интернет страници Наручиоца www.posta.rs.

С поштовањем,

ПРЕДСЕДНИК КОМИСИЈЕ


Горан Милић

МОДЕЛ УГОВОРА

Јавно предузеће „Пошта Србије“, Београд

Број: 2018-102286/
Београд, _____. 2018. године



УГОВОР О ПРУЖАЊУ УСЛУГЕ

Закључен између:

1. Јавног предузећа "Пошта Србије", Београд

Београд, Таковска број 2,
које заступа в.д. директора Мира Петровић
(у даљем тексту: **Корисник услуге**)
и

2. _____,
(назив понуђача, односно свих чланова групе понуђача)

(место, улица и број понуђача, односно чланова групе понуђача)
које заступа директор _____
(у даљем тексту: **Пружалац услуге**)

Уговорне стране сагласно констатују:

- да је Корисник услуге спровео поступак набавке одржавање софтвера за Међународни трансфер новца, на коју се Закон о јавним набавкама не примењује, број Н-42/2018,

- да је Корисник услуге донео Одлуку о додели уговора, број 2018-////////// од
//////////. 2018. године

Члан 1.

Предмет овог уговора је одржавање софтвера за Међународни трансфер новца, (у даљем тексту: услуга), а у свему према Понуди Пружаоца услуге бр. _____ од _____ 2018. године, заведеној код Корисника услуге под бројем ____/____/____ од ____/____/____ 2018. године (у даљем тексту: Понуда), Техничким карактеристикама који су дати у прилогу и чине саставни део овог уговора.

Члан 2.

Цена услуге из члана 1. овог уговора за 1 (један) месец износи _____
(_____) динара без ПДВ-а, што за 12 (дванаест)
месеци износи укупно _____ (_____) динара, без ПДВ-а.

Цена из претходног става формирана је према паритету FCO локација Корисника услуге у Београду, ТК Центар, Катићева 14-18, са свим зависним и пратећим трошковима, без ПДВ-а.

Цена је фиксна и не може се мењати.

Уговор ће се реализовати у складу са Програмом пословања ЈП „Пошта Србије“ Београд, до висине обезбеђених финансијских средстава, а преостали део биће реализован уколико средства буду предвиђена Програмом пословања ЈП „Пошта Србије“, Београд за

наредне године до висине обезбеђених средстава, а највише до укупне уговорене вредности.

Корисник услуге неће одговарати за евентуалну штету Пружаоцу услуге уколико из објективних разлога престане потреба за предметном услугом.

Члан 3.

Корисник услуге се обавезује да уговорену цену плаћа у року од _____ дана од дана пријема рачуна и потписивања Записника о одржавању софтвера.

Издавање рачуна од стране Пружаоца услуге за услуге из члана 1. овог уговора врши се до 5-тог у текућем месецу за претходни месец.

Контролу ће вршити Одговорно лице Корисника услуге које месечно потписује Записник о одржавању софтвера.

Адреса за достављање рачуна је: ЈП "Пошта Србије", Београд, Функција информационих технологија, електронских комуникација и развоја, Катићева бр. 14-18, (ТК центар, стара зграда), Београд, приземље, канцеларија бр. 16. ПИБ Корисника услуге је 100002803.

На рачуну поред осталих података обавезно мора бити уписан број Уговора, број Налога за набавку, број рачуна, валута плаћања, текући рачун Пружаоца услуге и порески идентификациони број обе уговорне стране.

Члан 4а.

У случају да Пружалац услуге ангажује подизвођача:

Пружалац услуге у потпуности одговара Кориснику услуге за извршење обавеза из овог уговора и у случају поверавања појединих обавеза подизвођачу:

"_____" из _____, улица _____ број _____,
"_____" из _____, улица _____ број _____,

Пружалац услуге ће наведеног/е подизвођача/е ангажовати за извршење следећих обавеза: _____

Члан 5.

Одржавање Софтверског система обухвата:

- Отклањање проблема у раду Софтверског система пружањем услуга Првог, Другог и Трећег нивоа подршке, који су дефинисани у Прилогу 1 одељка Техничке карактеристике;
- Измене софтверског пакета пружањем услуга Корективног и Превентивног одржавања, који су дефинисани у Прилогу 1, одељка Техничке карактеристике;
- Унапређење Софтверског система кроз испоруку нових верзија Софтверског система у циљу:
 - исправљања откривених већих и мањих скривених мана и грешака, побољшања перформанси Софтверског система (брзине, поузданости, сигурности)
 - ефикаснијег рада и коришћења Софтверског система, као резултат властитих идеја и концепата Пружаоца услуге,
 - промена или дораде функционалности Софтверског система због промене законске регулативе које утичу на Софтверски систем у оквиру испоручених функционалности, у року који је у складу са законски дефинисаним терминима спровођења,
- Активности везане за решавање евентуалних грешака и проблема у раду Софтверског система,

- Активности на отклањању неочекиваних поремећаја у функционисању Софтверског система,
- Приоритетне и хитне поступке Пружаоца услуге у циљу отклањања отказа Софтверског система и решавања критичних проблема.

Редовно одржавање се спроводи током редовног радног времена Пружаоца услуге.

Уколико у току трајања одржавања, дође до деградација карактеристика система, оне ће бити дијагностиковане од стране Пружаоца услуге.

Технички ниво проблема дефинише Корисник услуге. Временски рокови спровођења активности одржавања у случају евентуалних проблема у раду Софтверског система су дефинисани на следећи начин:

Технички ниво проблема	Време одзива	Време опоравка	Време решавања
Ниво 1 – критичан	30 минута	4 радна сата	15 радних дана
Ниво 2 – озбиљан	1 радни сат	12 радних сати	20 радних дана
Ниво 3 – мали	12 радних сати	40 радних сати	30 радних дана

Неопходан предуслов за испуњење наведених рокова је обезбеђивање безбедне удаљене конекције радницима Пружаоца услуге на продукционо окружење Софтверског система.

Радно време Пружаоца услуге за потребе одржавања софтверског система обухвата период од 9 часова до 17 часова током радних дана у недељи, без празника.

Члан 6.

Обавезе Пружаоца услуге нису:

- Одржавање, сервисирање и замена делова хардвера сервера на којима се извршава Софтверски систем;
- Одржавање рачунарске мреже, комуникационих и информационих сервиса и других сервера и апликација у систему Наручиоца, у целини или у појединим деловима;
- Конфигурисање комуникационих уређаја и других сервера;
- Обезбеђивање потребног хардвера и лиценцираног софтвера за рад Софтверског система;
- Реализација произвољног софтверског унапређења Софтверског система, осим захтева Наручиоца који су усаглашени са стратешким плановима развоја Софтверског система дефинисаним од стране Пружаоца услуге;

Члан 7.

Обавезе Корисника услуге:

Корисник услуге се обавезује да:

- Обезбеди и одржава продукциону рачунарско-комуникациону инфраструктуру неопходну за рад Софтверског система, са свим потребним лиценцама за оперативни систем, базу и апликативне сервере,
- Обезбеди и одржава тестну рачунарско-комуникациону инфраструктуру на којој ће Пружалац услуге тестирати новоразвијене функционалности,

- Обезбедити радницима Пружаоца услуге VPN конекцију ка серверима Софтверског система, при чему је обавеза Пружаоца услуге да искључиво користи софтвер и параметре конекције захтеване од стране Корисника услуге,
- Извршава послове администрације база података,
- Извршава backup софтверског система и базе података.



Члан 8.

Уколико Пружалац услуге, касни са извршењем услуге из члана 5. став 4. обавезан је да за сваки радни сат, односно радни дан закашњења у извршењу услуге, плати Кориснику услуге по 5.000,00 (петхиљада) динара.

Укупна висина уговорне казне коју по основу из претходног става Пружалац услуге плаћа Кориснику услуге може да износи највише 10% од укупне уговорене вредности услуге.

Члан 9.

Пружалац услуге се обавезује да у року од 10 (десет) дана од дана закључења Уговора, Кориснику услуге на адресу: ЈП „Пошта Србије“, Београд, Таковска 2, Писарница, Функција економских послова и набавки, Сектор за порезе и буџет, достави бланко сопствену меницу или неопозиву, безусловну, на први позив плативу банкарску гаранцију, као гаранцију за добро извршење посла.

Меница из претходног става мора бити евидентирана у Регистру меница и овлашћења Народне банке Србије, оверена печатом и потписана од стране лица овлашћеног за заступање.

Уз меницу мора бити достављено и одговарајуће менично овлашћење - писмо на износ од 10% од укупне уговорене вредности, без ПДВ-а и копија картона депонованих потписа издатог од пословне банке која је наведена у меничном овлашћењу - писму.

У случају промене лица овлашћеног за заступање, менично овлашћење - писмо остаје на снази.

Пружалац услуге може као гаранцију за добро извршење посла, да достави неопозиву, безусловну, на први позив плативу банкарску гаранцију на износ од 10 % од укупне уговорене вредности, без ПДВ-а.

У случају да је Пружалац услуге физичко лице обавезан је да достави бланко сопствену меницу, која мора бити тачно попуњена и потписана. Уз меницу, физичко лице доставља потписану Изјаву у којој, под пуном материјалном и кривичном одговорношћу, наводи имовину којом гарантује за издату меницу. Имовина мора бити детаљно описана, а за земљиште и непокретности наведена тачна локација на којој се налази.

Рок важења средства финансијског обезбеђења мора бити најмање 30 (тридесет) дана дужи од дана извршења свих уговорних обавеза.

Ако се у току реализације уговора промене рокови за извршење уговорне обавезе мора се продужити важење средства финансијског обезбеђења најкасније 5 (пет) дана пре истека важећег.

У случају да Пружалац услуге не изврши своје уговорне обавезе у свему у складу са закљученим уговором, изврши их делимично или касни са извршењем уговорних обавеза, Корисник услуге ће активирати средство финансијског обезбеђења.

По извршењу уговорних обавеза Пружаоца услуге, средство финансијског обезбеђења за добро извршење посла ће бити враћено, на захтев Пружаоца услуге.

Члан 10.

За све што није регулисано овим уговором примењиваће се одредбе Закона о облигационим односима као и други важећи прописи који регулишу ову материју.

Члан 11.

Уговор ступа на снагу даном потписивања обе уговорне стране, а почиње да се примењује од 01.12.2018. године, по престанку важења Уговора о одржавању софтвера број 2017-119747/21 од 04.10.2017. године, тако да нема прекида у одржавању предметног софтвера.

Уговор траје до испуњења свих уговорних обавеза обе уговорне стране, а најдуже 1 (једну) годину од почетка примењивања.

Члан 12.

Уговорне стране су сагласне да сва спорна питања у вези са реализацијом Уговора решавају споразумно, у супротном надлежан је суд у Београду.

Члан 13.

Овај уговор, сачињен је у 6 (шест) истоветних примерака, од којих свака уговорна страна задржава по 3 (три) примерка.

КОРИСНИК УСЛУГЕ

ПРУЖАЛАЦ УСЛУГЕ

Мира Петровић

Буџет Предузећа

I Оперативни трошак / 1. Одржавање/ 1.5. Трошкови одржавања информатичко - телекомуникационе опреме и софтвера / 03010101. Трошкови одржавања софтвера, под редним бројем 1.

ТЕХНИЧКЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ



Предмет: Техничке карактеристике одржавање софтвера за Међународни трансфер новца

Одржавање Софтверског система обухвата:

- Отклањање проблема у раду Софтверског система пружањем услуга Првог, Другог и Трећег нивоа подршке, који су дефинисани у Прилогу 1, одељка Техничке карактеристике;
- Измене софтверског пакета пружањем услуга Корективног и Превентивног одржавања, који су дефинисани у Прилогу 1, одељка Техничке карактеристике;
- Унапређење Софтверског система кроз испоруку нових верзија Софтверског система у циљу:
 - исправљања откривених већих и мањих скривених мана и грешака, побољшања перформанси Софтверског система (брзине, поузданости, сигурности)
 - ефикаснијег рада и коришћења Софтверског система, као резултат властитих идеја и концепата Понуђача,
 - промена или дораде функционалности Софтверског система због промене законске регулативе које утичу на Софтверски систем у оквиру испоручених функционалности, у року који је у складу са законски дефинисаним терминима спровођења,
- Активности везане за решавање евентуалних грешака и проблема у раду Софтверског система,
- Активности на отклањању неочекиваних поремећаја у функционисању Софтверског система,
- Приоритетне и хитне поступке Понуђача у циљу отклањања отказа Софтверског система и решавања критичних проблема.

Редовно одржавање се спроводи током редовног радног времена Понуђача. Уколико у току трајања одржавања, дође до деградација карактеристика система, оне ће бити дијагностиковане од стране Понуђача.

Технички ниво проблема дефинише Наручиоц. Временски рокови спровођења активности одржавања у случају евентуалних проблема у раду Софтверског система су дефинисани на следећи начин:

Технички ниво проблема	Време одзива	Време опоравка	Време решавања*
Ниво 1 – критичан	30 минута	4 радна сата	15 радних дана
Ниво 2 – озбиљан	1 радни сат	12 радних сати	20 радних дана
Ниво 3 – мали	12 радних сати	40 радних сати	30 радних дана

* Време решавања може зависити или бити ограничено уговорним односима између Наручиоца и Понуђача.

Неопходан предуслов за испуњење наведених рокова је обезбеђивање безбедне удаљене конекције радницима Понуђача на продукционо окружење Софтверског система.

Радно време Понуђача за потребе одржавања софтверског система обухвата период од 9 часова до 17 часова током радних дана у недељи, без празника.



ОБАВЕЗЕ ПОНУЂАЧА НИСУ:

- Одржавање, сервисирање и замена делова хардвера сервера на којима се извршава Софтверски систем;
- Одржавање рачуарске мреже, комуникационих и информационих сервиса и других сервера и апликација у систему Наручиоца, у целини или у појединим деловима;
- Конфигурисање комуникационих уређаја и других сервера;
- Обезбеђивање потребног хардвера и лиценцираног софтвера за рад Софтверског система;
- Реализација произвољног софтверског унапређења Софтверског система, осим захтева Наручиоца који су усаглашени са стратешким плановима развоја Софтверског система дефинисаним од стране Понуђача;

ОБАВЕЗЕ НАРУЧИОЦА

Наручилац се обавезује да:

- Обезбеди и одржава продукциону рачуарско-комуникациону инфраструктуру неопходну за рад Софтверског система, са свим потребним лиценцама за оперативни систем, базу и апликативне сервере,
- Обезбеди и одржава тестну рачуарско-комуникациону инфраструктуру на којој ће Понуђач тестирати новоразвијене функционалности,
- Обезбедити радницима Понуђача VPN конекцију ка серверима Софтверског система, при чему је обавеза Понуђача да искључиво користи софтвер и параметре конекције захтеване од стране Наручиоца,
- Извршава послове администрације база података,
- Извршава backup софтверског система и базе података.

ПРИЛОГ 1

ДЕФИНИЦИЈЕ

Први ниво подршке Понуђача, обухвата следеће активности:

- Услуга прихватања пријаве проблема у раду Софтверског система путем телефона, е-маил порука и/или корисничког веб интерфејса. Пријаве се прослеђују одговарајућој особи одговорној за сегмент од интереса или на е-mail адресу тикетинг система Понуђача. Ова услуга је предуслов за пружање осталих услуга.
- Утврђивање основних проблема у раду Софтверског система, односно у њеној конфигурацији, пружање усмених или писаних одговора и савета о начину коришћења Софтверског система за једноставније проблеме који се на овај начин могу отклонити.

Други ниво подршке подразумева скуп активности Понуђача за решавање већине грешака у раду Софтверског система, утврђивање софтверских проблема, подршку при изолацији проблема и утврђивању дефеката на Софтверском систему; обезбеђује лабораторијске симулације и тестове интероперабилности и компатибилности за нове верзије хардвера и софтвера пре примене у продукционој мрежи Наручиоца; дефинише акционе планове; подразумева способност за анализу лог датотека, дијагностику проблема са удаљених локација и омогућава носиоцима Трећег нивоа подршке потпуно репродуковање проблема.

Трећи ниво подршке подразумева скуп активности Понуђача у циљу исправке или обезбеђивање адекватног начина за превазилажење проблема у раду Софтверског система, који по потреби подразумева и исправљање софтверског кода; такође, обезбеђује утврђивање и разрешавање проблема који нису дијагностицирани или решени током Првог и Другог нивоа подршке;

Услуге одржавања представљају активности и организационе претпоставке које се предузимају при пружању Првог, Другог и Трећег нивоа подршке, а у циљу одржавања функционалности Софтверског система према захтеваним условима. Према начину обављања услуге одржавања су:

- Услуга прихватања, прослеђивања и архивирања позива или е-mail порука, која се обавља у оквиру првог нивоа подршке.
- Услуга удаљене техничке подршке. Ова услуга подразумева активности Другог и Трећег нивоа подршке, које се у циљу ефикасности могу обављати без присуства на локацији Наручиоца, на начин дефинисан Уговором.
- Услуга техничке подршке на локацији Наручиоца. Ова услуга подразумева активности Другог и Трећег нивоа подршке на одржавању Софтверског система, које се обављају на локацији Наручиоца, као што су: инсталација нових верзија Софтверског система, и сличне активности које захтевају непосредно присуство на локацији Наручиоца.

Корективно одржавање представља унапређење софтверског система у циљу исправљања откривених већих и мањих нерегуларности у раду и унапређење софтверског решења у циљу ефикаснијег рада и коришћења.

Корективно одржавање обухвата:

- Идентификовање грешака у испорученом софтверу
- Исправљање уочених грешака
- Усавршавање апликативног решења у циљу повећања ефикасности рада и побољшања перформанси система

Превентивно одржавање представља модификацију софтверског производа у циљу откривања и отклањања потенцијалних проблема пре него што они доведу до нерегуларности у раду. Такође, превентивно одржавање подразумева и имплементацију и коришћење алата за детекцију проблема пре него што они доведу до нерегуларности у раду.

У циљу предузимања активности у оквиру превентивног одржавања Наручилац ће формирати тестно окружење које ће у потпуности одговарати условима продукције апликативног решења. У овом окружењу спроводиће се превентивно симулирање различитих регуларних и нерегуларних сценарија које могу да се десе у продукционом окружењу Наручиоца, које ће указати на евентуалне проблеме у раду. Исправка ових проблема, пре него што они доведу до нерегуларности у раду, значајно ће смањити проблеме при експлоатацији апликативног решења.

Технички ниво проблема дефинише озбиљност проблема са аспекта функционисања Софтверског система.

- **Ниво 1 – критичан.** Подразумева стање неоперативности Софтверског система, делимично или у целини, које има критичне последице по пословање Наручиоца (нпр. немогућност приступа бази података, итд.)
- **Ниво 2 – озбиљан.** Подразумева стање делимичне неоперативности Софтверског система. Софтверски систем се већим делом може користити, али неоперативност појединих делова представља значајан проблем за Наручиоца. Угроженост система је велика, али мања него у случају Нивоа 1.
- **Ниво 3 – мали.** Подразумева стање у коме се Софтверски пакет оперативно може користити, али поједине компоненте испољавају мање проблеме у реду, који не угрожавају рад и намену Софтверског система.

Време одзива дефинише временски период у коме долази до реализације активности појединих услуга и представља временски интервал који почиње тренутком пријема проблема од стране Понуђача и завршава тренутком у коме се одговарајућа особа јавља Наручиоцу и започиње рад на решавању проблема.

Време опоравка проблема дефинише временски период у коме се успоставља функционалност Софтверског система, након пријаве и потврде пријема проблема. Уколико је за опоравак неопходно спровођење update-а Софтверског система, онда се дозвољава примена решења које систем доводи у функционално стање, али који не мора нужно да буде и коначна верзија софтверског решења.

Време решавања проблема дефинише временски период у коме се успоставља стање које се може сматрати коначним решењем проблема у раду Софтверског система, након пријаве и потврде пријема проблема. Уколико је за решење неопходно спровођење update-а Софтверског система, онда се подразумева инсталација најновије верзије Софтверског система.

Време пружања услуга (радно време) представља временски период током кога је Понуђач обавезан да на захтев Наручиоца пружа уговором дефинисане услуге.

Коришћење Софтверског система подразумева скуп активности Наручиоца у току експлоатације Софтверског система који обухвата следеће:

- Администрација Софтверског система – подразумева коришћење Софтверског система са највишим привилегијама за покретање појединих акција које Софтверски систем дозвољава што обухвата, али се не ограничава на следећем: дефинисање корисника, постављање и контрола привилегија за коришћење, дефинисање мониторинг функција, конфигурисање глобалних параметара и осталих корисничких

14

елемената Софтверског система, захтевање испуњења техничких предуслова у рачунарско-комуникационом окружењу Наручиоца.

- Активно коришћење Софтверског система, (read/write привилегије) што подразумева коришћење Софтверског система у циљу измене и постављања података на систему у целини или неком његовом делу, као и веб сервиса у привилегованом моду за покретање појединих акција које Софтверски систем дозвољава.
- Пасивно коришћење Софтверског система, (read привилегије) што подразумева коришћење Софтверског система за добијање података, читање и прегледање извештаја и графикана у циљу праћења рада рачунарско-комуникационог система Наручиоца, али без могућности измене података.

Утврђивање проблема подразумева скуп активности Наручиоца којима се детектује појава одређеног проблема, установи манифестација проблема, услови под којима се проблем јавља и последице које проблем изазива, на основу чега се одређује ниво критичности проблема (Први, Други или Трећи ниво).

Пријава проблема подразумева активност Наручиоца којом се контактира Понуђач путем телефона, e-mail-а или веб сервиса, у циљу пријаве проблема, којом приликом се даје опис проблема, начин манифестације проблема, услови под којима се проблем јавља и последице које проблем изазива.

Пријем проблема подразумева активност Понуђача којом се Наручиоцу потврђује да је проблем прихваћен у разумљивом облику (телефоном или e-mail сервисом), са потребним информацијама и у облику који представљају предуслов за пружање потребних ниво подршке у циљу његовог брзог и ефикасног отклањања и решавања. Време пријема проблема се рачуна као почетак времена одзива.

М.П.

(место и датум)

(потпис овлашћеног лица)

из