

Број: 404-170/2015 /08
Датум: 15.07.2015.године

Комисија за јавну набавку добара – услуга - Услуга подршке раду корисницима АМРЕС и подршке развоја сервиса и услуга АМРЕС за регион Београда (сервисни центар у Београду) - ЈН. бр. 05/15, у року предвиђеном за подношење понуда, у складу са чланом 63. Закона о јавним набавкама („Службени гласник РС“, број 124/12, 14/15), доставља

Измене и допуне конкурсне документације

у отвореном поступку јавне набавке услуга

- Услуга подршке раду корисницима АМРЕС и подршке развоја сервиса и услуга АМРЕС за регион Београда (сервисни центар у Београду) - ЈН бр. 05/15

Мења се и допуњује конкурсна документација за јавну набавку услуга - Услуга подршке раду корисницима АМРЕС и подршке развоја сервиса и услуга АМРЕС за регион Београда (сервисни центар у Београду) - ЈН. бр. 05/15, и то:

- На страни 61. Конкурсне документације у делу 7. МОДЕЛ УГОВОРА, после члана 20, додаје се нови члан 20 а који гласи:

„Уговор се закључује на период од 12 месеци од дана почетка пружања услуге.

Обавезе које буду доспевале у наредној буџетској години (2016. години) биће реализоване највише до износа средстава која ће за ту намену бити одобрена у тој буџетској години, односно у Финансијском плану АМРЕС за 2016. годину.“

Наведена измена је сачињена у складу са Уредбом о критеријумима за утврђивање природе расхода и условима и начину прибављања сагласности за закључивање одређених уговора који, због природе расхода, захтевају плаћање у више година („Службени гласник РС“, број 21/14).

У преосталом делу текст Конкурсне документације за предметну набавку остаје неизмењен.

У складу са сачињеним изменама у прилогу Вам достављамо измењен Модел уговора који понуђачи **обавезно** достављају уз понуду.

Понуде понуђача које нису сачињене у складу са овим Изменама и допунама Конкурсне документације– **БИЋЕ ОЦЕЊЕНЕ КАО НЕПРИХВАТЉИВЕ.**

ПРИЛОГ ИЗМЕЊЕН МОДЕЛ УГОВОРА:

7. МОДЕЛ УГОВОРА

ИНФОРМАЦИОНО – КОМУНИКАЦИОНА УСТАНОВА "АКАДЕМСКА МРЕЖА РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ – АМРЕС", са седиштем у Београду, ул. Булевар краља Александра број 84, матични број: 17805142, порески идентификациони број: 107138471, број рачуна _____ који се води код _____, број телефона _____, коју заступа др Милош Цветановић, директор (у даљем тексту: **Наручилац**),

и

_____, _____, улица _____, број _____, порески идентификациони број _____, матични број _____, број рачуна _____ који се води код _____ (назив банке), телефон _____ (контакт телефон Додављача) кога заступа _____ (у даљем тексту: Додављач)

Основ уговора:

ЈН број:.....

Број и датум одлуке о додели уговора:.....

Понуда изабраног понуђача бр. _____ од.....

закључили су

У Г О В О Р

о пружању услуге подршке раду корисницима АМРЕС и подршке развоја сервиса и услуга АМРЕС за регион Београда (сервисни центар у Београду)

Уговорне стране сагласно констатују:

да су у заједничкој понуди групе понуђача, чланови групе:

_____, из _____, улица _____ бр. _____, порески идентификациони број _____, матични број _____, које заступа, директор _____

_____, из _____, улица _____ бр. _____, порески идентификациони број _____, матични број _____, које заступа, директор _____

_____, из _____, улица _____ бр. _____, порески идентификациони број _____, матични број _____, које заступа, директор _____

(Напомена: навести све чланове групе понуђача према наведеном моделу уговора уколико понуду подноси група понуђача).



- да је група понуђача пре закључења овог уговора доставила правни акт о заједничком извршењу набавке број (**попуњава Наручилац**) и **споразум број _____ од _____**, којим је одређена одговорност понуђача појединачно за извршење уговора, као и расподела и начин наплате и која је саставни део овог уговора.
- да је Добављач делимично извршење набавке поверио подизвођачем/има:
_____, из _____, улица _____ бр. _____, порески идентификациони број _____, матични број _____, кога заступа, директор _____;
- _____, из _____, улица _____ бр. _____, порески идентификациони број _____, матични број _____, кога заступа, директор _____;
- _____, из _____, улица _____ бр. _____, порески идентификациони број _____, матични број _____, кога заступа, директор _____.

Подизвођач ће извршити уговор у делу:

- испоруке (уписати назив и количину опреме) _____, што износи _____% вредности понуде
- у пружању услуге (уписати назив и врсту услуге) _____, што износи _____% вредности понуде.

Напомена: навести све подизвођаче којима је поверено делимично извршење набавке, као и врсту и количину опреме коју ће подизвођач испоручити уколико му је поверено извршење уговора у делу испоруке и назив и врсту услуге коју ће пружити уколико му је поверено извршење уговора у делу пружања услуге, уколико понуђач поверава делимично извршење уговора подизвођачу.

Опште одредбе

Члан 1.

Наручилац је као правно лице основан Одлуком Владе Републике Србије о оснивању Информационо-комуникационе установе "Академска мрежа Републике Србије - АМРЕС" („Службени гласник РС“ бр. 28/10, 35/12, 46/13, у даљем тексту: Одлука о оснивању АМРЕС) ради стварања материјалних и других услова за остваривање права ученика и студената на образовање и информисање, односно ради изградње, развоја и управљања образовном и научноистраживачком рачунарском мрежом Републике Србије, која је информатичка и интернет инфраструктура, односно рачунарска мрежа којом се обезбеђује образовним и научноистраживачким

организацијама и другим корисницима у Републици Србији приступ и коришћење Интернета и информатичких сервиса у земљи, као и везе са националним и интернационалним мрежама тог типа. Наручилац је тиме постао рачуарска мрежа са преко 150 повезаних научно-истраживачких и образовних институција и више од 150.000 активних крајњих корисника широм Републике Србије.

Термини употребљени у овој конкурсној документацији имају следеће значење:

- **AMRES корисник** је свако правно лице које може да користи услуге које пружа AMRES у складу са Одлуком о оснивању AMRES, као и друга правна лица којима је AMRES дозволио да директно или индиректно користе AMRES ресурсе.
- **AMRES крајњи корисник** је свако лице физичко које може да користи услуге које пружа Наручилац у складу са Одлуком о оснивању AMRES, као и друга физичка лица којима је Наручилац дозволио да директно или индиректно користе AMRES ресурсе.
- **AMRES инфраструктура** је научно-истраживачка и образовна рачуарска мрежа Републике Србије у функционалном и техничком смислу, заједно са спољним везама које је повезују са окружењем (Интернет, GEANT, остали провајдери итд.) и серверско-рачуарском инфраструктуром. Укључује све уређаје који су у власништву или су изнајмљени од стране Наручиоца и све телекомуникационе линкове које Наручилац поседује, дати су му на коришћење или изнајмљује од оператора који обавља делатност електронских комуникација (у даљем тексту: оператор).
- **AMRES услуге** су све информационо-комуникационе услуге које Наручилац пружа AMRES корисницима који се непосредно или посредно остварују преко AMRES инфраструктуре. Списак AMRES услуга доступан је на AMRES сајту www.amres.ac.rs
- **AMRES централно чвориште** смешта централне мрежне и серверске уређаје Наручиоца као и пратећу опрему као нпр. уређаје за непрекидно напајање струјом - УПС, и налази се на адреси Кумановска 7, 11000 Београд, Република Србија.
- **Процедуре за рад хелпдеска** (у даљем тексту: Процедуре) су начин поступања при уочавању, пријему и основној обради проблема, захтева, обавештења и сигурносних инцидената (у даљем тексту збирно названих: случај) и комуникацији са AMRES корисницима и другим лицима коришћењем AMRES ТТС система и телефонским путем. Опис типских случајева које решава хелпдеск и Процедура за њихово решавање су описани у оквиру описа и спецификације услуга и у оквиру обрасца **Error! Reference source not found.**
- **AMRES ТТС систем** (*Trouble Ticket System*) је тикетинг систем за вођење евиденције о проблемима, захтевима и сигурносним инцидентима који обезбеђује Наручилац, имплементиран је коришћењем *Request Tracker* софтверског решења и доступан на адреси <https://helpdesk.amres.ac.rs>.
- **Систем за надгледање AMRES мреже** је систем који обезбеђује Наручилац а који се користи за надгледање оперативности рада AMRES

телекомуникационих веза, мрежних уређаја и сервера који обезбеђује Наручилац и доступан је на адреси <http://netiis.rcub.bg.ac.rs>

- **Администратори АМРЕС корисника** су именовани технички контакти институција које су АМРЕС корисници

Предмет уговора

Члан 2.

Предмет овог уговора је регулисање међусобних права и обавеза у вези пружања услуге подршке раду корисницима АМРЕС и подршке развоја сервиса и услуга АМРЕС за регион Београда (сервисни центар у Београду) (у даљем тексту: хелпдеск).

Општи опис послова које обавља хелпдеск:

- Пружање првог нивоа подршке и примарни (први) контакт ка АМРЕС корисницима за пријем случајева који се јављају у свакодневном раду АМРЕС инфраструктуре и услуга. Улога хелпдеска је прихватање наведених случајева путем телефона или АМРЕС ТТС система, њихова евиденција и основна обрада према Процедурама. Хелпдеск је задужен и за дијагностику и решавање типских случајева за које је надлежан, према Процедурама. Случајеви који нису у надлежности хелпдеска се прослеђују другом нивоу подршке.
- Непрекидно и континуирано надгледање оперативности рада АМРЕС инфраструктуре и услуга, а посебно АМРЕС телекомуникационих веза, мрежних уређаја и сервера коришћењем система за надгледање АМРЕС мреже. Улога хелпдеска је откривање проблема у њиховом раду, евиденција, дијагностика и решавање типских проблема за које је надлежан према Процедурама. Проблеми који нису у надлежности хелпдеска прослеђују се другом нивоу подршке.
- По налогу Наручиоца или према Процедурама, излазак на терен на локацију централног чворишта АМРЕС ради обављања појединих корективних активности (на пример: физичког ресетовања уређаја, уклањања или постављања каблова и сл.).
- Израда периодичних извештаја о раду АМРЕС инфраструктуре и нивоа услуга према упутствима.

Поред наведеног, предмет уговора је све наведено у Техничкој спецификацији која је одштампана као прилог овом уговору и чини његов саставни део.

Наручилац задржава право да у току извршења Уговора мења односно додаје нове типске случајеве и Процедуре које се буду појављивале у току рада Наручиоца.

Добављач се обавезује да ће услуге које су предмет овог уговора извршити у свему на начин дат у понуди број ____ од __ . ____ . ____ . године која је саставни део овог уговора и Техничким спецификацијама предмета јавне набавке које су одштампане као прилог овом уговору и чине његов саставни део.

Укупно уговорена цена и начин плаћања

Члан 3.

Укупно уговорена цена без ПДВ-а износи _____ динара

и

(словима: _____)

Укупно уговорена цена са ПДВ-ом износи _____

динара и (словима: _____)

Укупно уговорена цена је дата у динарима и фиксна, и не може се мењати током трајања уговора.

Структура уговорене цене је утврђена у обрасцу структуре цене која се налази у понуди и чини саставни део овог уговора.

Члан 4.

Наручилац се обавезује да у року до ____ (не може краће од 15, ни више од 45 дана) дана од пријема исправно испостављеног авансног предрачуна/рачуна и средства обезбеђења из овог уговора, изврши плаћање 50% уговорене вредности услуге са ПДВ-ом.

Наручилац се обавезује да изврши плаћање 36% укупно уговорене вредности услуге са ПДВ-ом у року од _____ (минимално 15 дана, а максимално 45 дана) по достављеном четворомесечном извештају за период август-новембар 2015. године из тачке 3.2. Конкурсне документације и испостављању фактуре.

Наручилац се обавезује да изврши плаћање 14 % укупне уговорене вредности услуге са ПДВ-ом у року до ____ (не може краће од 15, ни више од 45 дана), по извршеним свим уговореним услугама (12 месеци од дана потписивања уговора), и по испостављању фактуре.

Наручилац се обавезује да ће плаћања вршити на рачун Додављача број _____, који се води код _____ (уписати назив правног лица код којег се води рачун, нпр. назив банке и сл).

Наручилац неће платити ниједан износ у уговореном року, пре него што прими средства обезбеђења (менице за повраћај авансног плаћања и добро извршење посла).

Рок, начин и место пружања услуге

Члан 5.

Добављач се обавезује да ће услуге из члана 1. овог уговора вршити након потписивања уговора, односно 12 месеци од дана почетка пружања услуге.

Услуга почиње да се пружа након извршене обуке радно ангажованих лица Добављача од стране Наручиоца и у потпуности обезбеђених и омогућених свих техничких услова за вршење услуге о чему ће се сачинити записник о датуму почетка пружања услуге. Датум потписивања записника ће се сматрати датумом од када услуга почиње да се пружа (у даљем тексту: почетак пружања услуге).

Услуга мора почети да се пружа најкасније у року од 10 дана од дана потписивања уговора.

Технички услови за пружање услуге су: остваривање ИП приступа AMREC мрежи од стране Добављача што подразумева да је Добављач успешно приступио AMREC ТТС систему, систему за надгледање AMREC мреже са ИПв4 адреса рачунара достављених у понуди и да су ИП телефони повезани на ИП телефонску централу са ИПв4 адресама телефона достављених у понуди, као и да је од Наручиоца добио одговарајуће налоге за приступ овим системима. О обезбеђеним техничким условима за пружање услуге сачиниће се записник.

Услуга се пружа у режиму рада 24/7/365 (24 часа, седам дана недељно, 365 дана - сваког дана) у складу са Планом рада који се доставља на месечном нивоу. План рада се доставља дан раније пре почетка месеца на који се План рада односи. План рада садржи начин организације смена на дневном нивоу за цео месец, приказана је свака смена, време трајање смене и број и имена и презимена радно ангажованих особа по смени.

Добављач се обавезује да ће обезбедити да у сваком тренутку буде најмање једно радно ангажовано лице расположиво за прихватање пријава и решавање случајева тако да буду испуњени захтеви у погледу квалитета.

У периоду рада од 8:00–18:00 часова радним данима Добављач се обавезује да ће услугу пружати _____ (минимално две) особе истовремено.

Радни _____ дани _____ су

_____ (уписати радне дане који минимално морају бити понедељак, уторак, среда, четвртак и петак), а нерадни _____ дани _____ су

_____ (уписати нерадне дане који максимално могу бити субота и недеља), као и дани који су као такви одређени у смислу прописа којим се уређује област државних и других празника у Републици Србији.

У периоду рада од 18:00 – 8:00 часова радним данима Добављач се обавезује да ће услугу пружати _____ особа/е.

Нерадним данима Добављач се обавезује да ће услугу пружати _____ особа/е.

Члан 6.

За послове хелпдеска добављач радно ангажује следећа лица:

Р.бр.	Презиме и име
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

Члан 7.

Наручилац ће у року од 7 дана од дана потписивања Уговора, а пре почетка пружања услуге која је предмет ове јавне набавке, извршити дводневну обуку радно ангажованих лица Добављача у пословним просторијама Наручиоца како би се упознали са Процедурама.

Добављач се обавезује да по позиву Наручиоца, радно ангажована лица упути на обуку код Наручиоца у термину који у позиву буде одредио Наручилац.

О извршеној обуци сачиниће се записник који потписују овлашћена лица уговорних страна.

Уколико након закључења Уговора, услед наступања објективних околности у току реализације Уговора, дође до промене у ангажовању лица, нова радно ангажована лица морају задовољити и испунити све услове који су одређени у погледу кадровског капацитета у Конкурсној документацији.

Добављач се обавезује да Наручиоца обавести најмање 8 дана пре дана наступања промене и да за нова радно ангажована лица достави све доказе који су одређени у конкурсној документацији у погледу кадровског капацитета. Наручилац задржава право додатне провере испуњености ових услова.

Објективне околности које могу довести до промене радно ангажованих лица су отказ уговора о раду од стране радно ангажованог лица или Добављача, или отказ уговора о радном ангажовању од стране радно ангажованог лица или Добављача. Уколико наступе објективне околности које доводе до промене радно ангажованих лица и ангажовања нових лица, закључиће се Анекс уговора.

Уколико након закључења Уговора дође у до промене ангажованих лица, Добављач је у обавези да сам обави обуку нових радно ангажованих лица.

Члан 8.

Добављач се обавезује да ће приликом пружања услуга остваривати сарадњу са представницима Наручиоца.

Добављач се обавезује да након потписивања уговора одреди једно лице која ће имати улогу координатора хелпдеск тима, односно бити контакт за Наручиоца у вези са радом хелпдеск тима и евентуалним променама у Процедурама, о чему ће електронским путем обавестити Наручиоца и доставити контакт податке тог лица.

У сврху пружања услуге, комуникација са Наручиоцем, АМРЕС корисницима и другим лицима која су укључена у дати догађај се обавља:

- телефонским путем;
- путем електронске поште, при чему се АМРЕС корисници и друга лица Наручиоцу обраћају на званичну хелпдеск адресу електронске поште helpdesk@amres.ac.rs, а такве поруке електронске поште стижу директно у АМРЕС ТТЦ систем. Комуникација електронским путем се врши кроз АМРЕС ТТЦ систем.

Члан 9.

Услуга се пружа на локацији _____ (уписати адресу пословног простора).

Пословни простор о свом трошку обезбеђује Добављач.

Добављач гарантује да су пословни простор и радна места за радно ангажована лица у свему опремљени у складу са Описом техничке опремљености која се налази у Понуди.

Рачунари имају фиксне јавне ИПв4 адресе које је Добављач навео у Понуди у Опису техничке опремљености.

Добављач о свом трошку обезбеђује ИП приступ AMREC мрежи у оквиру које су реализовани сервиси којима је неопходно приступати у циљу пружања услуге (систем за надгледање AMREC мреже, AMREC ТТС систем и AMREC ИП телефонска централа). О начину и датуму оствареног приступа сачиниће се записник који потписују овлашћени представници уговорних страна.

Добављач о свом трошку обезбеђује два ИП телефона са подршком за SIP и SIPS протоколе, који ће се повезивати на ИП телефонску централу коју обезбеђује Наручилац.

Добављач се обавезује да ће радно ангажована лица два ИП телефона користити искључиво за телефонски саобраћај у националној мрежи који је неопходан да се оствари у сврху пружања услуге и да исти неће злоупотребљавати.

ИП телефони се не смеју користити у приватне сврхе.

Наручилац сноси трошкове телефонских рачуна за наведена два ИП телефона које обезбеђује Добављач, осим у случају трошкова који су настали недозвољеним коришћењем тих ИП телефона, а који су наведени у овом члану Уговора.

ИП телефони имају фиксне јавне ИПв4 адресе које Добављач навео у Понуди.

Наручилац ће обезбедити налоге за приступ AMREC ТТС систему, систему за надгледање AMREC мреже и телефонском систему у року од 10 дана од дана потписивања уговора у ком року ће се и коначно обезбедити приступ овим системима.

Члан 10.

Наручилац се обавезује да обезбеди један мобилни телефон са припадајућом SIM картицом са претплатничким бројем (у даљем тексту: мобилни телефон).

Мобилни телефон се даје на коришћење радно ангажованим лицима Добављача искључиво ради потребе пружања услуге хелпдеска.

Током реализације уговора мобилни телефон мора бити доступан у свако време за примање и упућивање позива, осим у случајевима недоступности мреже оператора.

Мобилни телефон се по правилу мора увек мора налазити у пословном простору Добављача који је наведен у овом уговору, осим у случају изласка на терен на локацију централног чворишта AMREC, када га радно ангажовано лице које је изашло на терен мора понети са собом.

У свакој смени се врши примопредаја мобилног телефона, тако да свако радно ангажовано лице у смени у којој буде пружало услугу хелдеска користи мобилни телефон.

Добављач се обавезује да ће радно ангажована лица мобилни телефон користити искључиво за телефонски саобраћај мобилне и фиксне телефоније у националној мрежи који је неопходан да се оствари у сврху пружања услуге и да исти неће злоупотребљавати.

Мобилни телефон се не сме користити у приватне сврхе.

Мобилни телефон се не сме користити за слање СМС порука, ММС порука и приступ Интернету.

Наручилац сноси трошкове телефонских рачуна за наведени мобилни телефон који обезбеђује Наручилац, осим у случају трошкова који су настали недозвољеним коришћењем мобилног телефона, а који су наведени у овом члану Уговора.

Члан 11.

Добављач се обавезује да у случају губитка мобилног телефона (и апарата и картице) који је настао из било ког разлога, Наручиоцу врати картицу и телефон исте марке и типа, уколико такав постоји на тржишту, а уколико се такав тип и марка мобилног телефона не може набавити на тржишту, обавезује се да врати апарат сличних карактеристика и вредности.

Добављач се обавезује да Наручиоцу врати апарат и картицу у случају престанка уговора по било ком основу, и то последњег дана пружања услуге, као и по захтеву Наручиоца оног дана који одреди Наручилац.

Члан 12.

Добављач се обавезује да ће радно ангажована лица одређене интервенције описане у Техничкој спецификацији извршити на терену на локацији централног чворишта AMREC у року од _____ (највише 15) минута од тренутка уочавања или пријаве проблема или интервенције по налогу Наручиоца или према Процедурама, како би евентуални прекид у раду AMREC инфраструктуре и услуга био што мањи.

Добављач се обавезује да ће приликом пружања услуге са уређајима и опремом који су власништво Наручиоца или трећих лица, а са којим Добављач приликом пружања услуге рукује, поступати са пажњом доброг домаћина.

Уколико приликом пружања услуге дође до штете на наведеним уређајима, Добављач се обавезује да оштећени уређај поправи о сопственом трошку у року од 10 дана од

дана настале штете. Уколико Додављач није у стању да изврши поправку оштећеног уређаја у наведеном року, у обавези је да изврши замену опреме опремом истих или бољих техничких карактеристика у примереном року који ће се ценити у сваком конкретном случају. У случају да опрема не може да се поправи, замена остаје као трајно решење. О насталој штети Додављач је дужан да обавести Наручиоца без одлагања, као и о планираној поправци и/или замени оштећеног уређаја и роковима њихове реализације. О извршеној поправци и/или замени уређаја сачиниће се записник.

Квалитет услуге

Члан 13.

Хелпдеск служба мора бити доступна минимално 99.9% времена у току уговореног периода. Оцена доступности хелпдеск службе ће се вршити на месечном нивоу на основу одредби у делу 3.3. и 3.4. Описа и спецификације услуге.

Максимално време извршења послова наведених у тачкама 1), 2), 4) и 6) дела 3.2. Описа и спецификације услуге, а који обухватају пријем случајева и њихову категоризацију и евиденцију у оквиру опција које нуди АМРЕС ТТС систем је 5 минута од тренутка пријема пријаве случаја.

Максимално време извршења послова наведених у тачки 3) дела 3.2. Описа и спецификације услуге, а који обухватају уочавање основних проблема у раду АМРЕС инфраструктуре и услуга, као и категоризацију и евиденцију уочених проблема у оквиру опција које нуди АМРЕС ТТС систем је 5 минута од појаве одговарајућег аларма у систему за надгледање АМРЕС мреже.

Максимално време извршења послова наведених у тачкама 1), 5) и 6) дела 3.2. Описа и спецификације услуге, а који обухватају основу обраду случајева је 20 минута од тренутка њиховог пријема, осим за случајеве изласка на терен на локацију централног чворишта АМРЕС.

Максималан број необрађених пријава случајева у току трајања уговора је 0.

Максималан број телефонских позива који су упућени на два ИП телефона и мобилни телефон који обезбеђује Наручилац на које није одговорено у току трајања уговора је 0 (изузев у ситуацији заузећа телефонске линије у ком случају је радно ангажовано лице у обавези да по престанку заузећа телефонске линије одговори на пропуштени позив који је евидентиран у телефону у листи пропуштених позива).

Напред наведени захтеви у погледу квалитета се не примењују у ситуацијама отказа у АМРЕС инфраструктури којим се пружаоцу услуге услед грешке у функционисању АМРЕС инфраструктуре онемогућава да приступи АМРЕС ТТС систему, систему за

надгледање АМРЕС мреже или услед отказа АМРЕС ИП телефонске централе због којег није у могућности да прима или обавља телефонске позиве, као и у ситуацијама пристизања великог броја случајева у кратком временском интервалу (до 20 минута) у ком случају их није могуће обратити у захтеваном времену, а што ће се ценити од случаја до случаја.

Прекорачење предвиђених времена пријема случаја и времена основне обраде случаја ће се третирали као недоступност хелпдеск службе за онолико време за колико је прекорачен рок за поступање у предвиђеном времену за тај случај.

Контрола квалитета

Члан 14.

Пружалац услуге је дужан да Наручиоцу достави укупно два извештаја, и то након 6 месеци и након 12 месеци од почетка пружања услуге. Извештаји садрже број и врсту примљених, учених и обрађених случајева са статистиком решавања на првом нивоу подршке и број случајева који је прослеђен ка другом нивоу подршке. Извештаји се достављају најкасније у року од 10 календарских дана по истеку шестог месеца, односно дванаестог месеца од почетка пружања услуге.

Извештаји се достављају и електронском поштом и непосредно или на адресу Наручиоца: Информационо-комуникациона установа „Академска мрежа Републике Србије - АМРЕС“, Булевар краља Александра 90, Београд, и о томе се сачињава Записник о примопредаји.

Наручилац врши контролу квалитета услуге односно проверава да ли је услуга извршена према захтеваном опису и Техничкој спецификацији, анализом извештаја и провером времена одзива и времена обраде која се врши провером логова телефонске централе, АМРЕС ТТС система и емаил сервера. Сви ови уређаји су НТП синхронизовани. Сматра се да је услуга извршена у целости уколико Наручилац усвоји извештаје, о чему ће се сачинити записник.

Средства финансијског обезбеђења

Члан 15.

Добављач након закључења уговора у року од највише 7 календарских дана од дана закључења уговора (обостраног потписивања уговора) предаје:

1. Бланко соло меницу за повраћај аванса са назначеним номиналним износом од 50 % вредности уговора са ПДВ-ом, само оверену и потписану од стране лица овлашћеног за заступање, са роком важења који је најмање

10 дана дужи од дана правдања аванса. Бланко соло меница мора бити са клаузулом „без приговора“, „по виђењу“, „неопозива“ и „безусловна“;

- Менично овлашћење да се меница у износу од 50% од вредности уговора са ПДВ-ом, без сагласности понуђача може поднети на наплату у случају неизвршења уговорних обавеза по закљученом уговору;
 - Потврду о регистрацији менице – меница се региструје у складу са чланом 47а Закона о платном промету („Службени лист СРЈ“ бр.3/2002 и 5/2003 и „Сл. гласник РС“ бр.43/2004,62/2006 и 31/2011) и Одлуком НБС о ближим условима, садржини и начину вођења Регистра меница и овлашћења („Службени гласник РС“ бр. 56/2011);
 - Копију картона депонованих потписа код банке на којим се јасно виде депоновани потпис и печат понуђача, оверен печатом банке са датумом овере (овера не старија од 30 дана, од дана закључења уговора);
 - ОП образац – оверени потпис лица овлашћеног за заступање.
- 2) Бланко соло меницу за добро извршење посла у висини од 10% од вредности уговора без ПДВ-а (односно 15 % у случају да понуђач има негативну референцу за предмет који није истоврстан предмету ове јавне набавке), само оверену и потписану од стране лица овлашћеног за заступање, са роком важења који је најмање 10 дана дужи од дана истека рока за коначно извршење посла. Бланко соло меница мора бити са клаузулом „без приговора“, „по виђењу“, „неопозива“ и „безусловна“;
- Менично овлашћење да се меница у износу од 10% од вредности уговора без ПДВ-а (односно 15 % у случају да понуђач има негативну референцу за предмет који није истоврстан предмету ове јавне набавке), без сагласности понуђача може поднети на наплату у случају неизвршења уговорних обавеза по закљученом уговору;
 - Потврду о регистрацији менице – меница се региструје у складу са чланом 47а Закона о платном промету („Службени лист СРЈ“ бр.3/2002 и 5/2003 и „Сл. гласник РС“ бр.43/2004,62/2006 и 31/2011) и Одлуком НБС о ближим условима, садржини и начину вођења Регистра меница и овлашћења („Службени гласник РС“ бр. 56/2011);
 - Копију картона депонованих потписа код банке на којим се јасно виде депоновани потпис и печат понуђача, оверен печатом банке са датумом овере (овера не старија од 30 дана, од дана закључења уговора);
 - ОП образац – оверени потпис лица овлашћеног за заступање.

Потпис овлашћеног лица на свим меницама и меничним овлашћењима мора бити идентичан са потписом у картону депонованих потписа.

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

По завршеном послу наручилац ће предметне менице вратити, на писани захтев Добављача.

Уколико бланко соло меница приликом издавања не садржи све битне елементе које предвиђа Закон о меници, Наручилац је овлашћен да попуни елементе који нису назначени у бланко соло меници. Издавалац менице је обавезан према Наручиоцу-имаоцу менице и у случају када је она накнадно попуњена.

Наручилац приликом преузимања бланко соло менице преузима и фотокопију картона депонованих потписа код банке код које се води текући рачун издаваоца менице, а који је назначен на бланко соло меници.

Бланко соло меница се попуњава сагласно овлашћењу које је обавезан пратилац бланко менице.

Меничним овлашћењем које је дато уз меницу Наручилац – поверилац (ималац менице) се овлашћује као корисник менице да је може попунити за износ дуга и да безусловно и неопозиво, без протеста и трошкова, вансудски и у складу са важећим прописима може извршити наплату са свих рачуна издаваоца менице из његових новчаних средстава односно друге имовине.

Банка меничног дужника ово овлашћење оверава у два примерка. Први примерак менични дужник даје Наручиоцу- имаоцу менице, а други примерак банци код које има отворен рачун који је наведен у овлашћењу.

Изјава о чувању поверљивих података

Члан 16.

Добављач је дужан да све податке који му буду доступни приликом реализације овог уговора чува од неовлашћеног коришћења и откривања, а посебно податке који могу бити злоупотребљени од стране потенцијалних понуђача у набавкама које су повезане са уговореним услугама.

Подаци из овог Уговора и сва друга преписка која ће се водити сматра се службеном тајном у смислу постојећих законских прописа.

Уговори и сва остала преписка морају се чувати на за то посебно одређеном месту које гарантује безбедност података.

Добављач се обавезује да ће приликом пружања услуге обезбедити да се поштују прописи којима је уређена област заштите података о личности, као и да ће ову обавезу поштовати и његова радно ангажована лица као и други учесници у поступку извршења услуге.

Добављач се обавезује да код својих радно ангажованих лица и других учесника у поступку извршења услуге спроведе мере заштите тајности у складу са прописима којима се уређује тајност података.

Раскид уговора

Члан 17.

Наручилац може једнострано раскинути уговор:

- ако Добављач не достави средства финансијског обезбеђења,
- ако Добављач не извршава уговорене обавезе,
- ако крши уговорне одредбе,
- ако Добављач касни у извршавању уговорених услуга,
- ако Добављач ангажује као подизвођача лице које није наведено у понуди, односно уговору.

Наручилац задржава право да у случају неиспуњења неке од уговорних обавеза реализује достављено средство финансијског обезбеђења.

Члан 18.

Наручилац и Добављач могу споразумно раскинути уговор ако дођу у ситуацију да не могу извршавати своје обавезе према уговору у случају наступања околности које не зависе од воље уговорних страна и које отежавају испуњење уговорних обавеза.

Уговор могу раскинути уз претходно писмено обавештење друге уговорне стране у року од 15 дана од наступања околности.

Уговор се раскида закључењем Уговора о споразумном раскиду уговора, који потписују обе уговорне стране.

Члан 19.

У случају колизије текстова Уговора, Конкурсне документације и Понуде, првенствено се примењују одредбе Уговора, затим текст Конкурсне документације, потом понуде и на крају одредбе закона којима се уређује област јавних набавки и облигационих односа.

У случају да се примена и тумачење одредби овог Уговора не може решити на овај начин, о томе ће одлучити Привредни суд у Београду.

Завршне одредбе

Члан 20.

Саставни део овог Уговора чини:

Понуда Добављача бр. _____ од _____ .2015. године, код Наручиоца заведена под бр. _____ од _____ .2015. године.
Конкурсна документација број: _____ од _____ . 2015. године.

Члан 20 а

Уговор се закључује на период од 12 месеци од дана почетка пружања услуге.

Обавезе које буду доспевале у наредној буџетској години (2016. години) биће реализоване највише до износа средстава која ће за ту намену бити одобрена у тој буџетској години, односно у Финансијском плану АМРЕС за 2016. годину

Члан 21.

Овај Уговор је сачињен у 4 (словима: четири) истоветна примерка од којих по 2 (словима: два), припадају свакој уговорној страни.

Уговорне стране сагласно изјављују да су уговор прочитале, разумеле и да уговорне одредбе у свему представљају израз њихове стварне воље, што потврђују својим потписом.

А

НАРУЧИЛАЦ

ДОБАВЉАЧ

(потпис и печат понуђача)

др Милош Цветановић, директор

У Београду, дана (попуњава Наручилац)

У _____, дана _____

(место и датум Понуђач)

Б

Место и датум:

М.П.

Потписи овлашћених лица
понуђача који су учесници у
заједничкој понуди:

М.П.

1) _____

М.П.

2) _____

М.П.

3) _____

Прилог 1 Уговора

3.1. ТЕХНИЧКА СПЕЦИФИКАЦИЈА (КАРАКТЕРИСТИКЕ)

Наручилац је као правно лице основан Одлуком Владе Републике Србије о оснивању Информационо-комуникационе установе "Академска мрежа Републике Србије - AMRES" („Службени гласник РС“ бр. 28/10, 35/12, 46/13, у даљем тексту: Одлука о оснивању AMRES) ради стварања материјалних и других услова за остваривање права ученика и студената на образовање и информисање, односно ради изградње, развоја и управљања образовном и научноистраживачком рачунарском мрежом Републике Србије, која је информатичка и интернет инфраструктура, односно рачунарска мрежа којом се обезбеђује образовним и научноистраживачким организацијама и другим корисницима у Републици Србији приступ и коришћење Интернета и информатичких сервиса у земљи, као и везе са националним и интернационалним мрежама тог типа. Наручилац је тиме постао рачунарска мрежа са преко 150 повезаних научно-истраживачких и образовних институција и више од 150.000 активних крајњих корисника широм Републике Србије.

Термини употребљени у овој конкурсној документацији имају следеће значење:

- **AMRES корисник** је свако правно лице које може да користи услуге које пружа AMRES у складу са Одлуком о оснивању AMRES, као и друга правна лица којима је AMRES дозволио да директно или индиректно користе AMRES ресурсе.
- **AMRES крајњи корисник** је свако лице физичко које може да користи услуге које пружа Наручилац у складу са Одлуком о оснивању AMRES, као и друга физичка лица којима је Наручилац дозволио да директно или индиректно користе AMRES ресурсе.
- **AMRES инфраструктура** је научно-истраживачка и образовна рачунарска мрежа Републике Србије у функционалном и техничком смислу, заједно са спољним везама које је повезују са окружењем (Интернет, GEANT, остали провајдери итд.) и серверско-рачунарском инфраструктуром. Укључује све уређаје који су у власништву или су изнајмљени од стране Наручиоца и све телекомуникационе линкове које Наручилац поседује, дати су му на коришћење или изнајмљује од оператора који обавља делатност електронских комуникација (у даљем тексту: оператор).
- **AMRES услуге** су све информационо-комуникационе услуге које Наручилац пружа AMRES корисницима који се непосредно или посредно остварују преко AMRES инфраструктуре. Списак AMRES услуга доступан је на AMRES сајту www.amres.ac.rs
- **AMRES централно чвориште** смешта централне мрежне и серверске уређаје Наручиоца као и пратећу опрему као нпр. уређаје за непрекидно напајање струјом - УПС, и налази се на адреси Кумановска 7, 11000 Београд, Република Србија.

- **Процедуре за рад хелпдеска** (у даљем тексту: Процедуре) су начин поступања при уочавању, пријему и основној обради проблема, захтева, обавештења и сигурносних инцидената (у даљем тексту збирно названих: случај) и комуникацији са АМРЕС корисницима и другим лицима коришћењем АМРЕС ТТС система и телефонским путем. Опис типских случајева које решава хелпдеск и Процедура за њихово решавање су описани у оквиру описа и спецификације услуга и у оквиру обрасца **Error! Reference source not found.**
- **АМРЕС ТТС систем** (*Trouble Ticket System*) је тикетинг систем за вођење евиденције о проблемима, захтевима и сигурносним инцидентима који обезбеђује Наручилац, имплементиран је коришћењем *Request Tracker* софтверског решења и доступан на адреси <https://helpdesk.amres.ac.rs>.
- **Систем за надгледање АМРЕС мреже** је систем који обезбеђује Наручилац а који се користи за надгледање оперативности рада АМРЕС телекомуникационих веза, мрежних уређаја и сервера који обезбеђује Наручилац и доступан је на адреси <http://netiis.rcub.bg.ac.rs>
- **Администратори АМРЕС корисника** су именовани технички контакти институција које су АМРЕС корисници

Наручилац у оквиру свог свакодневног пословања обезбеђује подршку у раду АМРЕС инфраструктуре и услуга што обухвата одржавање оперативности њиховог рада, реакцију на сигурносне инциденте, пружање подршке АМРЕС корисницима итд. (у даљем тексту: подршка). Ова подршка је организована кроз два нивоа. АМРЕС хелпдеск је први ниво подршке односно први контакт према АМРЕС корисницима који решава типске случајеве, а атипичне случајеве прослеђује према њиховој врсти одређеном сектору код Наручиоца односно дежурном или надлежном инжењеру запосленом код Наручиоца (у даљем тексту: други ниво подршке). Предмет јавне набавке је услуга хелпдеска за потребе Наручиоца (у даљем тексту хелпдеск).

Општи опис послова које обавља хелпдеск:

- Пружање првог нивоа подршке и примарни (први) контакт ка АМРЕС корисницима за пријем случајева који се јављају у свакодневном раду АМРЕС инфраструктуре и услуга. Улога хелпдеска је прихватање наведених случајева путем телефона или АМРЕС ТТС система, њихова евиденција и основна обрада према Процедурама. Хелпдеск је задужен и за дијагностику и решавање типских случајева за које је надлежан, према Процедурама. Случајеви који нису у надлежности хелпдеска се прослеђују другом нивоу подршке.
- Непрекидно и континуирано надгледање оперативности рада АМРЕС инфраструктуре и услуга, а посебно АМРЕС телекомуникационих веза, мрежних уређаја и сервера коришћењем система за надгледање АМРЕС мреже. Улога хелпдеска је откривање проблема у њиховом раду, евиденција, дијагностика и решавање типских проблема за које је надлежан према Процедурама. Проблеми који нису у надлежности хелпдеска прослеђују се другом нивоу подршке.
- По налогу Наручиоца или према Процедурама, излазак на терен на локацију централног чворишта АМРЕС ради обављања појединих корективних

активности (на пример: физичког ресетовања уређаја, уклањања или постављања каблова и сл.).

- Израда периодичних извештаја о раду AMPEC инфраструктуре и нивоа услуга према упутствима.

Табела 0-1: Опис типских случајева које решава хелпдеск и процедура за њихово решавање

Опис типских случајева које решава хелпдеск	Опис процедура за решавање типских случајева које решава хелпдеск
<p>Нестанак електричног напајања на локацији централног чворишта AMPEC.</p>	<p>Дијагностика проблема и откривање узрока проблема. Координација активности на отклањању и решавању проблема. Слање обавештења о узроцима и трајању прекида на емаил листу администратора AMPEC корисника. Креирање тикета у AMPEC ТТС систему у коме су наведене активности на дијагностиковању и решавању проблема.</p> <p>Након поновног успостављања електричног напајања, излазак на локацију централног чворишта AMPEC и провера оперативности рада рачунарско-комуникационе инфраструктуре (рутери, свичеви, сервери, УПС уређаји и сл.). Ажурирање претходно креираног тикета у AMPEC ТТС систему. Слање обавештења о решењу проблема на емаил листу администратора AMPEC корисника.</p>
<p>Проблем са радом рачунарско-комуникационе инфраструктуре (рутери, свичеви, сервери, УПС уређаји и сл.) лоциране у централном чворишту AMPEC.</p>	<p>Након престанка и поновног успостављања електричног напајања централног чворишта AMPEC или на захтев инжењера запослених код Наручиоца, а у случају проблема у раду рачунарско-комуникационе инфраструктуре централног чворишта AMPEC или услуга AMPEC, потребан је излазак на локацију централног чворишта AMPEC и извршавање процедуре опоравка појединих рачунарско-комуникационих уређаја и/или сервиса по унапред дефинисаним процедурама или упутствима дежурног инжењера запосленог код Наручиоца. Креирање тикета у AMPEC ТТС систему у коме су детаљно наведене све активности у вези са спровођењем тражене процедуре.</p>



Пријем обавештења од стране националних оператора о најави прекида или прекиду у раду телекомуникационих веза у AMPEC мрежи.	Креирање тикета у AMPEC ТТС систему. Анализа послатог обавештења ради утврђивања које AMPEC услуге односно AMPEC корисници су погођени прекидом. Обавештавање AMPEC корисника који су погођени прекидом о узроцима, времену и трајању прекида. Праћење и координација процеса решавања проблема и евидентирање свих кључних активности и информација у AMPEC ТТС систему. Слање емаил обавештења о решењу проблема AMPEC корисницима који су били погођени прекидом.
Пријем обавештења од стране интернационалних оператора о најави прекида или прекиду у раду AMPEC телекомуникационих веза према GEANT мрежи и Интернету.	Креирање тикета у AMPEC ТТС систему. Анализа послатог обавештења и обавештавање другог нивоа подршке о примљеним информацијама. Слање обавештења о узроцима и трајању прекида на емаил листу администратора AMPEC корисника. Праћење и координација процеса решавања проблема и евидентирање свих кључних активности и информација у AMPEC ТТС систему. Слање обавештења о решењу проблема на емаил листу администратора AMPEC корисника.
Откривање или пријем пријаве проблема у раду AMPEC телекомуникационих веза према појединачној или групи институција AMPEC.	Креирање тикета у AMPEC ТТС систему и прикупљање и евиденција свих неопходних информација везаних за решавање проблема. Дијагностиковање проблема употребом основних алата: telnet, ping, traceroute, nslookup, dig, netstat, route итд. Контактирање и пријава проблема оператору надлежном за везу. Координација активности на отклањању и решавању проблема. Обавештавање другог нивоа подршке о проблему и консултација о даљим корацима. Обавештавање администратора AMPEC корисника, оних институција које су погођене проблемом, о тренутном статусу решавања, као и о очекиваном времену отклањања проблема. Евидентирање свих кључних активности и информација у AMPEC ТТС систему. Слање емаил обавештења о решењу проблема администраторима AMPEC корисника које су погођене проблемом. Праћење тикета до решавања проблема.
Пријем нежељених информација и неадекватних	Праћење свих примљених емаил порука у AMPEC ТТС систему. Одвајање нерелевантних порука као

захтева у АМРЕС ТТС систему.	што су рекламни садржаји (СПАМ), покушаји преваре преко Интернета, захтева који нису у надлежности Наручиоца и њихово брисање из АМРЕС ТТС система.
Сигурносни инцидент који је узрокован од стране АМРЕС корисника слањем СПАМ порука, <i>phishing</i> нападима или нарушавањем ауторских права.	Анализа сигурносног инцидента и идентификација АМРЕС корисника у чијој надлежности је АМРЕС крајњи корисник. Прослеђивање пријаве администратору АМРЕС корисника чији корисник је узроковао инцидент коришћењем модела емаил поруке који дефинише Наручилац. Обавештавање другог нивоа подршке о проблему и спровођење консултација о даљим корацима. Праћење тикета до решавања проблема.

Типски случајеви за чије решавање је надлежан хелпдеск су наведени у обрасцу **Error! Reference source not found..**

Наручилац задржава право да у току извршења Уговора мења односно додаје нове типске случајеве и Процедуре које се буду појављивале у току рада АМРЕС.

3.2. ОПИС И СПЕЦИФИКАЦИЈА УСЛУГА

- 1) Први ниво подршке и примарни контакт ка АМРЕС корисницима и другим лицима за пријем и основну обраду захтева који се могу појавити у свакодневном раду АМРЕС инфраструктуре и услуга који обухвата:
 - пријем захтева који су упућени од стране АМРЕС корисника и других лица, као што су нпр.: захтев за повезивање на АМРЕС, захтеви за коришћењем појединих АМРЕС услуга, питања у вези са АМРЕС услугама, захтев за помоћ у коришћењу АМРЕС услуга итд. Уколико је захтев стигао путем телефона, неопходно је евидентирати га у АМРЕС ТТС систему;
 - категоризација и евиденција захтева у оквиру опција које нуди АМРЕС ТТС систем што може обухватити креирање новог или ажурирање одговарајућег тикета у вези са постојећим захтевом;
 - основна обрада захтева која подразумева:
 - прослеђивање захтева другом нивоу подршке;
 - вођење евиденције о сваком кораку обраде и опслуживања захтева кроз АМРЕС ТТС систем;
 - обавештавање АМРЕС корисника и других лица која су упутили захтев о току његовог опслуживања.

- 2) Први ниво подршке и примарни контакт за пријем обавештења која су упућена од стране AMPEC корисника, оператора, снабдевача електричном енергијом итд, који обухвата:
- пријем обавештења која су упућена од стране AMPEC корисника и других лица, као што су нпр.: обавештења од стране AMPEC корисника о прекиду у раду њихове интерне мреже, обавештење оператора о планираним и непланираним прекидима и радовима на одржавању телекомуникационих веза, уређаја и сервиса, обавештења од стране снабдевача електричном енергијом о планираним и непланираним искључењима електричне енергије на локацијама AMPEC централног чворишта и AMPEC ПОП локација, итд. Уколико је обавештење стигло путем телефона, неопходно је евидентирати га у AMPEC ТТС систему;
 - категоризација и евиденција обавештења у оквиру опција које нуди AMPEC ТТС систем, што може обухватити креирање новог или ажурирање одговарајућег тикета у вези са постојећим обавештењем;
 - уколико примљено обавештење указује на то да постоји или се може јавити проблем у раду AMPEC инфраструктуре и услуга, потребно је извршити основну обраду проблема на начин који је описан у оквиру тачке 5) овог описа и спецификације услуга.
- 3) Први ниво подршке у раду AMPEC инфраструктуре и услуга односно телекомуникационих веза, мрежних уређаја и сервера који обухвата:
- континуирано праћење рада AMPEC инфраструктуре и услуга као што су нпр.: статус Интернет линкова, телекомуникационих веза на кичми AMPEC мреже и веза ка институцијама повезаним на AMPEC, статус појединих услуга AMPEC и сервера на којима су оне имплементирани, оперативно стање централног чворишта AMPEC, кроз систем за надгледање AMPEC мреже у коме су дефинисани мрежни уређаји, сервери и телекомуникационе везе које се надгледају;
 - категоризација и евиденција уочених проблема у раду AMPEC инфраструктуре и услуга, у оквиру опција које нуди AMPEC ТТС систем, што може обухватити креирање новог или ажурирање одговарајућег тикета у вези са постојећим проблемом;
 - основна обрада проблема на начин који је описан у оквиру тачке 5) овог описа и спецификације услуга.
- 4) Први ниво подршке и примарни контакт ка AMPEC корисницима за пријем пријава проблема који се могу појавити у свакодневном раду AMPEC инфраструктуре и услуга, који обухвата:
- Пријем пријава проблема који су упућени од стране AMPEC корисника, као што су нпр. пријаве проблема у раду AMPEC услуга и/или телекомуникационих веза. Уколико је пријава проблема стигла путем телефона, неопходно је евидентирати је у AMPEC ТТС систему;
 - категоризација и евиденција пријава проблема у оквиру опција које нуди AMPEC ТТС систем што може обухватити креирање новог или ажурирање одговарајућег тикета у вези са постојећим проблемом;
 - основна обрада проблема на начин који је описан у оквиру тачке 5) овог описа и спецификације услуга.

- 5) Основна обрада пријављених и уочених проблема у раду AMPEC инфраструктуре и услуга описаних у тачкама 2), 3) и 4) овог описа и спецификације услуге која обухвата:
- анализу и основну дијагностику проблема према Процедурама, а које могу обухватати контакт са операторима, снабдевачима електричном енергијом и пријаву проблема, употребу основних алата за дијагностику (ping, traceroute, nslookup, route) итд.;
 - решавање типских проблема за које је хелпдеск надлежан према Процедурама, које могу обухватати контакт са операторима, снабдевачима електричном енергијом и пријава проблема;
 - прослеђивање атипичних и сложенијих проблема ка другом нивоу подршке;
 - обавештавање AMPEC корисника који су погођени насталим проблемом што обухвата обавештавање о настанку проблема, узроцима и процени времена отклањања проблема, као и коначном решавању проблема;
 - вођење евидениције о сваком кораку дијагностике и решавања проблема кроз AMPEC ТТС систем;
 - по налогу Наручиоца или према Процедурама, излазак на терен на локацију централног чворишта AMPEC ради обављања појединих корективних активности (на пример: физичког ресетовања уређаја, уклањања или постављања каблова и сл.).
- 6) Први ниво подршке и примарни контакт за пријем пријава и основну обраду сигурносних инцидената која обухвата:
- пријем пријава сигурносних инцидената који су упућени од стране AMPEC корисника или других лица, као што су нпр. нарушавање ауторских права, напади на мрежном слоју, одређени мрежни сервис или апликацију, скенирање преко мреже, напад за онеспособљавање сервиса (*DoS – Denial of Service*), слање СПАМ порука, деловање вируса, црва или тројанаца итд. Уколико је пријава проблема стигла путем телефона, неопходно је евидентирати је у AMPEC ТТС систему;
 - категоризација и евиденција пријава сигурносних инцидената у оквиру опција које нуди AMPEC ТТС систем што може обухватити креирање новог или ажурирање одговарајућег тикета у вези са постојећом пријавом сигурносног инцидента;
 - основна обрада пријављених сигурносних инцидената која обухвата:
 - анализу и решавање типских сигурносних инцидената као што је слање типских емаил порука AMPEC корисницима или администраторима AMPEC институција. Решавање сигурносних инцидената који нису у надлежности хелпдеска прослеђују се другом нивоу подршке;
 - вођење евидениције о сваком кораку обраде сигурносних инцидената кроз AMPEC ТТС систем;
 - обавештавање подносиоца пријаве сигурносног инцидента и свих лица који учествују у њему о току његове обраде и решавања.
- 7) Израда периодичних извештаја о раду AMPEC инфраструктуре и услуга, према подацима које прикупља Наручилац и према упутствима које дефинише Наручилац, а у које спадају:

- Израда месечних извештаја о раду телекомуникационих веза до појединачних институција које су повезане на АМРЕС мрежу и слање извештаја администраторима АМРЕС корисника. За претходни календарски месец извештаји се достављају најкасније до 10. у наредном месецу.
- Израда четворомесечних извештаја (за период август-новембар 2015. године, децембар 2015. године -март 2016. године и април-јул 2016. године) који садрже статистике коришћења АМРЕС *eduroam* услуге на нивоу појединачних АМРЕС корисника и глобално за све АМРЕС кориснике. Извештаји се прослеђују администраторима АМРЕС **корисника** и Наручиоцу. За период август-новембар 2015. године извештаји се достављају најкасније до 10. децембра 2015. године, за период децембар 2015. године-март 2016. године извештаји се достављају најкасније до 10. априла 2016. године, а за период април-јул 2016. године извештаји се достављају најкасније до 10. августа 2016. године.

3.3. КВАЛИТЕТ

Хелпдеск служба мора бити доступна минимално 99.9% времена у току уговореног периода. Оцена доступности хелпдеск службе ће се вршити на месечном нивоу на основу одредби у делу 3.3. и 3.4. Описа и спецификације услуге.

Максимално време извршења послова наведених у тачкама 1), 2), 4) и 6) дела 3.2. Описа и спецификације услуге, а који обухватају пријем случајева и њихову категоризацију и евиденцију у оквиру опција које нуди АМРЕС ТТС систем је 5 минута од тренутка пријема пријаве случаја.

Максимално време извршења послова наведених у тачки 3) дела 3.2. Описа и спецификације услуге, а који обухватају уочавање основних проблема у раду АМРЕС инфраструктуре и услуга, као и категоризацију и евиденцију уочених проблема у оквиру опција које нуди АМРЕС ТТС систем је 5 минута од појаве одговарајућег аларма у систему за надгледање АМРЕС мреже.

Максимално време извршења послова наведених у тачкама 1), 5) и 6) дела 3.2. Описа и спецификације услуге, а који обухватају основну обраду случајева је 20 минута од тренутка њиховог пријема, осим за случајеве изласка на терен на локацију централног чворишта АМРЕС.

Максималан број необрађених пријава случајева у току трајања уговора је 0.

Максималан број телефонских позива који су упућени на два ИП телефона и мобилни телефон који обезбеђује Наручилац на које није одговорено у току трајања уговора је 0 (изузев у ситуацији заузећа телефонске линије у ком случају је радно ангажовано лице у обавези да по престанку заузећа телефонске линије одговори на пропуштени позив који је евидентиран у телефону у листи пропуштених позива).

Напред наведени захтеви у погледу квалитета се не примењују у ситуацијама отказа у АМРЕС инфраструктури којим се пружаоцу услуге услед грешке у функционисању АМРЕС инфраструктуре онемогућава да приступи АМРЕС ТТС систему, систему за надгледање АМРЕС мреже или услед отказа АМРЕС ИП телефонске централе због којег није у могућности да прима или обавља телефонске позиве, као и у ситуацијама пристизања великог броја случајева у кратком временском интервалу (до 20 минута) у ком случају их није могуће обратити у захтеваном времену, а што ће се ценити од случаја до случаја.

3.4. КОНТРОЛА КВАЛИТЕТА – КВАНТИТАТИВНИ И КВАЛИТАТИВНИ ПРИЈЕМ

Пружалац услуге је дужан да Наручиоцу достави укупно два извештаја, и то након 6 месеци и након 12 месеци од почетка пружања услуге. Извештаји садрже број и врсту примљених, уочених и обрађених случајева са статистиком решавања на првом нивоу подршке и број случајева који је прослеђен ка другом нивоу подршке. Извештаји се достављају најкасније у року од 10 календарских дана по истеку шестог месеца, односно дванаестог месеца од почетка пружања услуге.

Наручилац врши контролу квалитета услуге односно проверава да ли је услуга извршена према захтеваном опису и Техничкој спецификацији, анализом извештаја и провером времена одзива и времена обраде која се врши провером логова телефонске централе, АМРЕС ТТС система и емаил сервера. Сви ови уређаји су НТП синхронизовани. Сматра се да је услуга извршена у целости уколико Наручилац усвоји извештаје.

Прекорачење предвиђених времена пријема случаја и времена основне обраде случаја ће се третирати као недоступност хелпдеск службе за онолико време за колико је прекорачен рок за поступање у предвиђеном времену за тај случај.

3.5. НАЧИН И МЕСТО ИЗВРШЕЊА УСЛУГА

Услуга се пружа на локацији и у просторији коју о свом трошку обезбеђује Понуђач у којој су обезбеђена радна места за лица ангажована на пружању услуге. Радна места морају бити опремљена рачунарима са инсталираним основним софтверским пакетима (Office пакет, веб претраживач, антивирус софтвер итд). Рачунари морају имати фиксне јавне ИПв4 адресе које морају бити достављене у Понуди.

Понуђач о свом трошку обезбеђује ИП приступ АМРЕС мрежи у оквиру које су реализовани сервиси којима је неопходно приступати у циљу пружања услуге (систем за надгледање АМРЕС мреже, АМРЕС ТТС систем и АМРЕС ИП телефонска централа). Овај приступ се може остварити било директним повезивањем на АМРЕС централно чвориште било путем Интернета. Уколико се приступ остварује преко Интернета, онда се мора реализовати преко минимално два различита Интернет оператора (провајдера).

Понуђач о свом трошку обезбеђује два ИП телефона са подршком за SIP и SIPS протоколе, који ће се повезивати на ИП телефонску централу коју обезбеђује Наручилац. ИП телефони морају имати фиксне јавне ИПв4 адресе које морају бити достављене у Понуди. Додатно, Наручилац обезбеђује један мобилни телефон који мора бити доступан 24 часа. Наручилац сноси трошкове телефонских рачуна за наведена два ИП телефона које обезбеђује Понуђач и један мобилни телефон који обезбеђује Наручилац.

Одређене интервенције се по потреби обављају на локацији централног чворишта AMRES и потребно је да ангажовано лице у року од 15 минута од тренутка уочавања или пријаве проблема дође на ову локацију, како би евентуални прекид у раду AMRES инфраструктуре и услуга био што мањи.

Све услуге је потребно пружити у режиму рада 24/7/365 (24 часа, седам дана недељно, сваког дана у години). У сваком тренутку треба да буде најмање једно радно ангажовано лице расположиво за прихватање пријава и решавање случајева, а у периоду рада од 8:00 –18:00 часова радним данима је неопходно да услугу пружају минимално две особе истовремено. У случају потребе изласка радно ангажованих лица на терен на локацију централног чворишта AMRES-а неопходно је такође обезбедити да у сваком тренутку буде најмање једно радно ангажовано лице расположиво за прихватање пријава и решавање случајева тако да буду испуњени захтеви у погледу квалитета.

Након закључења Уговора, Наручилац ће у року од 7 дана од дана потписивања Уговора, а пре почетка пружања услуге која је предмет ове јавне набавке, извршити дводневну обуку радно ангажованих лица Понуђача у пословним просторијама Наручиоца како би се упознали са Процедурама. Уколико након закључења Уговора дође до промене радно ангажованих лица, Понуђач је у обавези да сам обави обуку нових радно ангажованих лица.

У сврху пружања услуге, комуникација са Наручиоцем, AMRES корисницима и другим лицима која су укључена у дати догађај се обавља:

- телефонским путем;
- путем електронске поште, при чему се AMRES корисници и друга лица Наручиоцу обраћају на званичну хелпдеск адресу електронске поште helpdesk@amres.ac.rs, а такве поруке електронске поште стижу директно у AMRES ТТС систем. Комуникација електронским путем се врши кроз AMRES ТТС систем.

3.6. РОК ИЗВРШЕЊА УСЛУГЕ

Услуга се пружа 12 месеци од дана почетка пружања услуге.

Услуга почиње да се пружа након извршене обуке радно ангажованих лица Добављача од стране Наручиоца и у потпуности обезбеђених и омогућених свих техничких услова за вршење услуге о чему ће се сачинити записник о почетку дана

пружања услуге. Датум потписивања записника ће се сматрати датумом од када услуга почиње да се пружа (у даљем тексту: почетак пружања услуге). Услуга мора почети да се пружа најкасније у року од 10 дана од дана потписивања уговора. Технички услови за пружање услуге су: остваривање ИП приступа AMREC мрежи од стране Добављача што подразумева да је Добављач успешно приступио AMREC ТТС систему, систему за надгледање AMREC мреже са ИПв4 адреса рачунара достављених у понуди и повезивање ИП телефона на ИП телефонску централу са ИПв4 адреса телефона достављених у понуди, као и да је од Наручиоца добио одговарајуће налоге за приступ овим системима. О извршеној обуци радно ангажованих лица и обезбеђеним техничким условима мрежи сачиниће се записници.

А

НАРУЧИЛАЦ

ДОБАВЉАЧ

(потпис и печат понуђача)

др Милош Цветановић, директор

У Београду, дана (попуњава Наручилац)

У _____, дана _____

(место и датум Понуђач)

Б

Место и датум:

М.П.

Потписи овлашћених лица
понуђача који су учесници у
заједничкој понуди:

_____ М.П.

1) _____

_____ М.П.

2) _____

_____ М.П.

3) _____

Напомена: овај модел уговора представља садржину уговора који ће бити закључен са изабраним понуђачем. Наручилац ће, ако понуђач без оправданих разлога одбије да закључи уговор о јавној набавци, након што му је уговор додељен, Управи за јавне набавке доставити доказ негативне референце, односно исправу о реализованом

средству обезбеђења испуњења обавеза у поступку јавне набавке. Коначан текст уговора који ће бити потписан након доношења одлуке о додели уговора неће садржати одредбе из овог модела уговора које се односе на групу понуђача или подизвођача, у случају да понуду не подноси група понуђача или понуђач не поверава делимично извршење набавке подизвођачу.

Модел уговора понуде понуђач мора да попуни, а последњу страну уговора да овери печатом и потпише, чиме потврђује да је сагласан са садржином модела уговора.

Уколико понуђачи подносе заједничку понуду, група понуђача може да се определи да образац понуде потписују и печатом оверавају сви понуђачи из групе понуђача и то у делу Б, док се поље А у том случају може оставити непопуњено или се може прецртати) или група понуђача може да одреди једног понуђача из групе који ће попунити, потписати и печатом оверити образац понуде и то у делу А, док се поље Б у том случају може оставити непопуњено или се може прецртати.