



НАРУЧИЛАЦ

РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ИНФОРМАЦИОНО – КОМУНИКАЦИОНА УСТАНОВА
"АКАДЕМСКА МРЕЖА РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ – АМРЕС",
Булевар краља Александра бр. 90
Београд

КОНКУРСНА ДОКУМЕНТАЦИЈА

- ЗА ЈАВНУ НАБАВКУ УСЛУГА –
-Услуга првог нивоа подршке школама повезаним на АМРЕС мрежу-

У ОТВОРЕНОМ ПОСТУПКУ
ЈАВНА НАБАВКА БРОЈ 07/16

	Датум и време:
Крајњи рок за достављање понуда:	12. децембар 2016. године до 11:00 часова
Јавно отварање:	12. децембар 2016. године у 11:30 часова

БЕОГРАД, новембар 2016. године

На основу чл. 32. и 61. Закона о јавним набавкама („Сл. гласник РС”, бр. 124/12,14/15, 68/15 у даљем тексту: Закон), чл. 2. Правилника о обавезним елементима конкурсне документације у поступцима јавних набавки и начину доказивања испуњености услова („Сл. гласник РС”, број 86/15), Одлуке број 404-603/2016/02 од 13.10.2016. године о покретању поступка јавне набавке услуга – Услуга првог нивоа подршке школама повезаним на АМРЕС мрежу - ЈН бр. 07/16 и Решења број 404-603/2016/03 од 13.10.2016. године о образовању комисије за јавну набавку ЈН бр. 07/16, припремљена је конкурсна документација:

- ЗА ЈАВНУ НАБАВКУ УСЛУГА -

- Услуга првог нивоа подршке школама повезаним на АМРЕС мрежу - ЈН бр. 07/16

Конкурсна документација садржи:

1.	ОПШТИ ПОДАЦИ О ЈАВНОЈ НАБАВЦИ	4
2.	ВРСТА, ТЕХНИЧКЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ, КВАЛИТЕТ, КОЛИЧИНА И ОПИС ДОБАРА, НАЧИН СПРОВОЂЕЊА КОНТРОЛЕ И ОБЕЗБЕЂИВАЊА ГАРАНЦИЈЕ КВАЛИТЕТА, РОК ИЗВРШЕЊА, МЕСТО ИСПОРУКЕ ДОБАРА, ЕВЕНТУАЛНЕ ДОДАТНЕ УСЛУГЕ	5
2.1.	ТЕХНИЧКА СПЕЦИФИКАЦИЈА (КАРАКТЕРИСТИКЕ)	5
2.2.	ОПИС И СПЕЦИФИКАЦИЈА УСЛУГА	9
2.3.	КВАЛИТЕТ	14
2.4.	КОНТРОЛА КВАЛИТЕТА – КВАНТИТАТИВНИ И КВАЛИТАТИВНИ ПРИЈЕМ	15
2.5.	НАЧИН И МЕСТО ИЗВРШЕЊА УСЛУГА	16
2.6.	РОК ИЗВРШЕЊА УСЛУГЕ	18
3.	УСЛОВИ ЗА УЧЕШЋЕ У ПОСТУПКУ ЈАВНЕ НАБАВКЕ ИЗ ЧЛ. 75. И 76. ЗАКОНА И УПУТСТВО КАКО СЕ ДОКАЗУЈЕ ИСПУЊЕНОСТ ТИХ УСЛОВА	19
3.1.	УСЛОВИ ЗА УЧЕШЋЕ У ПОСТУПКУ ЈАВНЕ НАБАВКЕ ИЗ ЧЛ. 75. И 76. ЗАКОНА	19
3.1.1.	Обавезни и додатни услови из члана 75. и 76. Закона	19
3.1.2.	Услови које мора да испуни подизвођач у складу са чланом 80. Закона	23
3.1.3.	Услови које мора да испуни сваки од понуђача из групе понуђача у складу са чланом 81. Закона	24
3.2.	УПУТСТВО КАКО СЕ ДОКАЗУЈЕ ИСПУЊЕНОСТ УСЛОВА	24
3.3.	ДОКАЗИ КОЈЕ ПОНУЂАЧИ НЕ МОРАЈУ ДА ДОСТАВЕ:	24
3.4.	ФОРМА ДОКАЗА	25
3.5.	СТРАНИ ПОНУЂАЧИ	25
3.6.	ПРОМЕНЕ	25
4.	КРИТЕРИЈУМ ЗА ДОДЕЛУ УГОВОРА	26
4.1.	КРИТЕРИЈУМ ЗА ОЦЕЊИВАЊЕ ПОНУДЕ	26
4.2.	ЕЛЕМЕНТИ КРИТЕРИЈУМА, ОДНОСНО НАЧИН, НА ОСНОВУ КОЈИХ ЋЕ НАРУЧИЛАЦ ИЗВРШИТИ ДОДЕЛУ УГОВОРА У СИТУАЦИЈИ КАДА ПОСТОЈЕ ДВЕ ИЛИ ВИШЕ ПОНУДА СА ЈЕДНАКИМ БРОЈЕМ ПОНДЕРА ИЛИ ИСТОМ ПОНУЂЕНОМ ЦЕНОМ	26
5.	УПУТСТВО ПОНУЂАЧИМА ЗА САЧИЊАВАЊЕ ПОНУДЕ	27
5.1.	ПОДАЦИ О ЈЕЗИКУ НА КОЈЕМ ПОНУДА МОРА ДА БУДЕ САСТАВЉЕНА	27
5.2.	НАЧИН ПОДНОШЕЊА ПОНУДЕ	27
5.3.	ПАРТИЈЕ И УПУТСТВО О НАЧИНУ НА КОЈИ ПОНУДА МОРА БИТИ ПОДНЕТА	29
5.4.	ПОНУДА СА ВАРИЈАНТАМА	29
5.5.	НАЧИН ИЗМЕНЕ, ДОПУНЕ И ОПОЗИВА ПОНУДЕ	29
5.6.	ОБАВЕШТЕЊЕ О УЧЕСТВОВАЊУ У ЗАЈЕДНИЧКОЈ ПОНУДИ ИЛИ КАО ПОДИЗВОЂАЧ	30
5.7.	ПОНУДА СА ПОДИЗВОЂАЧЕМ	30
5.8.	ЗАЈЕДНИЧКА ПОНУДА	31

5.9.	НАЧИН И УСЛОВИ ПЛАЋАЊА, ГАРАНТНИ РОК, КАО И ДРУГЕ ОКОЛНОСТИ ОД КОЈИХ ЗАВИСИ ПРИХВАТЉИВОСТ ПОНУДЕ	31
5.9.1.	ЗАХТЕВИ У ПОГЛЕДУ НАЧИНА, РОКА И УСЛОВА ПЛАЋАЊА	31
5.9.2.	Захтев у погледу рока пружања услуге	32
5.9.3.	ЗАХТЕВ У ПОГЛЕДУ РОКА ВАЖЕЊА ПОНУДЕ	32
5.10.	ВАЛУТА И НАЧИН НА КОЈИ МОРА ДА БУДЕ НАВЕДЕНА И ИЗРАЖЕНА ЦЕНА У ПОНУДИ....	32
5.11.	СРЕДСТВА ФИНАНСИЈСКОГ ОБЕЗБЕЂЕЊА - ПОДАЦИ О ВРСТИ, САДРЖИНИ, НАЧИНУ ПОДНОШЕЊА, ВИСИНИ И РОКОВИМА ОБЕЗБЕЂЕЊА ИСПУЊЕЊА ОБАВЕЗА ПОНУЂАЧА	33
5.12.	ПОВЕРЉИВОСТ ПОДАТАКА	34
5.13.	ЗАШТИТА ПОВЕРЉИВОСТИ ПОДАТАКА КОЈЕ НАРУЧИЛАЦ СТАВЉА ПОНУЂАЧИМА НА РАСПОЛАГАЊЕ, УКЉУЧУЈУЋИ И ЊИХОВЕ ПОДИЗВОЂАЧЕ	34
5.14.	ДОДАТНЕ ИНФОРМАЦИЈЕ ИЛИ ПОЈАШЊЕЊА, ИЗМЕНЕ И ДОПУНЕ КОНКУРСНЕ ДОКУМЕНТАЦИЈЕ	35
5.15.	ДОДАТНА ОБЈАШЊЕЊА ОД ПОНУЂАЧА ПОСЛЕ ОТВАРАЊА ПОНУДА И КОНТРОЛА КОД ПОНУЂАЧА ОДНОСНО ЊЕГОВОГ ПОДИЗВОЂАЧА	35
5.16.	ПОШТОВАЊЕ ОБАВЕЗА КОЈЕ ПРОИЗИЛАЗЕ ИЗ ВАЖЕЋИХ ПРОПИСА.....	36
5.17.	КОРИШЋЕЊЕ ПАТЕНТА И ОДГОВОРНОСТ ЗА ПОВРЕДУ ЗАШТИЋЕНИХ ПРАВА ИНТЕЛЕКТУАЛНЕ СВОЈИНЕ ТРЕЋИХ ЛИЦА.....	36
5.18.	НАЧИН И РОК ЗА ПОДНОШЕЊЕ ЗАХТЕВА ЗА ЗАШТИТУ ПРАВА ПОНУЂАЧА.....	36
5.18.1.	УПЛАТА ТАКСЕ ЗА ПОДНОШЕЊЕ ЗАХТЕВА ЗА ЗАШТИТУ ПРАВА ИЗ ИНОСТРАНСТВА	38
5.19.	ТРОШКОВИ ПРИПРЕМАЊА ПОНУДЕ	40
6.	ОБРАЗАЦ ПОНУДЕ	41
6.1.	ОПШТИ ПОДАЦИ О ПОНУЂАЧУ	41
6.2.	ПРЕДМЕТ ПОНУДЕ	46
6.3.	ОПИС И СПЕЦИФИКАЦИЈА УСЛУГА.....	47
6.4.	КВАЛИТЕТ УСЛУГЕ	53
6.5.	ПОНУЂЕНА ЦЕНА.....	54
6.6.	РОК ЗА ИЗВРШЕЊЕ УСЛУГЕ	55
6.7.	НАЧИН И УСЛОВИ ПЛАЋАЊА.....	55
6.8.	ВАЖЕЊЕ ПОНУДЕ	55
7.	МОДЕЛ УГОВОРА.....	57
7.1.	ТЕХНИЧКА СПЕЦИФИКАЦИЈА (КАРАКТЕРИСТИКЕ)	73
7.2.	ОПИС И СПЕЦИФИКАЦИЈА УСЛУГА.....	77
7.3.	КВАЛИТЕТ	81
7.4.	КОНТРОЛА КВАЛИТЕТА – КВАНТИТАТИВНИ И КВАЛИТАТИВНИ ПРИЈЕМ	83
7.5.	НАЧИН И МЕСТО ИЗВРШЕЊА УСЛУГА.....	84
7.6.	РОК ИЗВРШЕЊА УСЛУГЕ	85
8.	ОБРАЗАЦ ТРОШКОВА ПРИПРЕМЕ ПОНУДЕ	88
9.	ОБРАЗАЦ ИЗЈАВЕ О НЕЗАВИСНОЈ ПОНУДИ.....	89
10.	ОБРАЗАЦ ИЗЈАВЕ О ПОШТОВАЊУ ОБАВЕЗА ИЗ ЧЛ. 75. СТ. 2. ЗАКОНА.....	90
11.	ОБРАЗАЦ СТРУКТУРЕ ЦЕНЕ СА УПУТСТВОМ КАКО ДА СЕ ПОПУНИ	91
11.1.	УПУТСТВО КАКО ДА СЕ ПОПУНИ ОБРАЗАЦ СТРУКТУРЕ ЦЕНЕ	91
12.	ОБРАЗАЦ – ЛИСТА ПОСЛОДАВАЦА.....	93
13.	ПОТВРДА О РАДНОМ ИСКУСТВУ	95
14.	ИЗЈАВА ПОНУЂАЧА О РАДНО АНГАЖОВАНИМ ЛИЦИМА	96

1. ОПШТИ ПОДАЦИ О ЈАВНОЈ НАБАВЦИ

1. Подаци о наручиоцу

Наручилац: Информационо-комуникациона установа „Академска мрежа Републике Србије - АМРЕС“

Адреса: Булевар краља Александра 90, Београд

Интернет страница: www.amres.ac.rs

2. Врста поступка јавне набавке

Предметна јавна набавка се спроводи у отвореном поступку, у складу са Законом, подзаконским актима којима се уређују јавне набавке и прописима којима је уређена област електронских комуникација.

3. Предмет јавне набавке

Предмет јавне набавке ЈН бр. 07/16 су услуге – Услуга првог нивоа подршке школама повезаним на АМРЕС мрежу.

Назив и ознака из општег речника набавке:

- 72253000 - Услуге службе за помоћ корисницима и подршку
- 72253100 - Услуге службе за помоћ корисницима
- 72253200 - Услуге системске подршке

4. Партије

Предметна јавна набавка није обликована по партијама.

5. Циљ поступка

Поступак јавне набавке се спроводи ради закључења уговора о јавној набавци.

6. Контакт: nabavke@amres.rs

2. ВРСТА, ТЕХНИЧКЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ, КВАЛИТЕТ, КОЛИЧИНА И ОПИС ДОБАРА, НАЧИН СПРОВОЂЕЊА КОНТРОЛЕ И ОБЕЗБЕЂИВАЊА ГАРАНЦИЈЕ КВАЛИТЕТА, РОК ИЗВРШЕЊА, МЕСТО ИСПОРУКЕ ДОБАРА, ЕВЕНТУАЛНЕ ДОДАТНЕ УСЛУГЕ

2.1. ТЕХНИЧКА СПЕЦИФИКАЦИЈА (КАРАКТЕРИСТИКЕ)

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 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:

- **АМРЕС корисник** је свако правно лице које може да користи услуге које пружа АМРЕС у складу са Одлуком о оснивању АМРЕС, као и друга правна лица којима је АМРЕС дозволио да директно или индиректно користе АМРЕС ресурсе.
- **АМРЕС крајњи корисник** је свако лице физичко које може да користи услуге које пружа Наручилац у складу са Одлуком о оснивању АМРЕС, као и друга физичка лица којима је Наручилац дозволио да директно или индиректно користе АМРЕС ресурсе.
- **АМРЕС 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).
- **АМРЕС услуге** су све информационо-комуникационе услуге које Наручилац пружа АМРЕС корисницима који се непосредно или посредно остварују преко АМРЕС инфраструктуре. Списак АМРЕС услуга доступан је на АМРЕС сајту www.amres.ac.rs
- **АМРЕС услуге за школе** су све информационо-комуникационе услуге које Наручилац пружа АМРЕС корисницима АМРЕС школске мреже.
- **АМРЕС 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.
- **АМРЕС школска мрежа** је АМРЕС инфраструктура за повезивање школа, односно јединствена рачунарско-комуникациона мрежа у функционалном и техничком смислу, која обухвата све везе којима се основне и средње школе у Републици Србији повезују на АМРЕС инфраструктуру. Укључује све телекомуникационе 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 телекомуникационог сервис оператора који обавља делатност електронских комуникација (у даљем тексту: телекомуникациони оператор).

- **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.
- **АМРЕС школски хелпдеск** је АМРЕС подршка раду АМРЕС школске мреже и представља први ниво подршке за све врсте АМРЕС услуга АМРЕС корисницима АМРЕС школске мреже.
- **АМРЕС алати за подршку раду АМРЕС школског хелпдеска** - Сви софтверски алати и уређаји, које користи АМРЕС школски хелпдеск за рад са корисницима АМРЕС школске мреже (нпр. TTS, CRM, Call центар софтвер, телефонска централа, file сервер, е-маил сервер и сл.). Управљање алатима је под искључивом одговорношћу АМРЕС.
- **Порцедуре** су процедуре за рад хелпдеска и представљају начин поступања при уочавању, пријему и основној обради проблема, захтева, обавештења и сигурносних инцидената (у даљем тексту збирно названих: случај) при комуникацији са АМРЕС корисницима и другим лицима коришћењем АМРЕС алата за подршку раду АМРЕС школског хелпдеска. Пример појединих типских случајева за чије решавање ће бити одговоран АМРЕС школски хелпдеск и Процедура за њихову обраду и решавање су описани у оквиру описа и спецификације услуга и у оквиру обрасца Табела 2-1.
- **АМРЕС ТТС систем** је систем Наручиоца који представља тикетинг систем за вођење евиденције о проблемима, захтевима и сигурносним инцидентима који се решавају на другом нивоу подршке Наручиоца.
- **АМРЕС ЦРМ систем (Customer Relationship Management System)** је систем Наручиоца који представља базу података о АМРЕС корисницима, и садржи информације о њиховом правном односу са АМРЕС-ом, као и информације о повезивању на АМРЕС инфраструктуру и АМРЕС услугама које користе.
- **АКЦ систем** је АМРЕС контакт центар апликација кроз који се остварује пријем и евидентирање пристиглих упита, као и њихова обрада.
- **Систем за надгледање АМРЕС школске мреже** је систем који обезбеђује Наручилац, а који се користи за надгледање оперативности рада АМРЕС телекомуникационих веза, мрежних уређаја и сервера који обезбеђује Наручилац.
- **Администратори АМРЕС корисника** су именовани технички контакти институција које су АМРЕС корисници АМРЕС школске мреже.
- **АМРЕС веб-сајт** је званична Интернет страница Наручиоца на којој се јавно објављују правилници, вести и друга документа, информације о АМРЕС услугама и остале информације од значаја за АМРЕС кориснике.

АМРЕС планира повезивање око 1700 школских објеката у Републици Србији на АМРЕС мрежну инфраструктуру у току 2016. и 2017. године. Школски објекти ће се повезати у АМРЕС школску мрежу коришћењем различитих приступних технологија (дарк фибер везе, АДСЛ и 3G/4G линкови и сл.) реализованих и закупљених од телекомуникационог сервис оператера. Дарк фибер везе до школских објеката ће се терминирати у постојећим АМРЕС ПоП чвориштима у 50 градова у Републици Србији, док ће се саобраћај остварен преко xDSL и 3G/4G веза агрегирати унутар мреже телекомуникационог сервис оператера и проследити у АМРЕС централно чвориште у циљу пружања различитих АМРЕС услуга (приступ Интернету, филтрирање нежељених садржаја итд.).

Наручилац планира обезбеђивање подршке у раду АМРЕС школске мреже (нпр. одржавање оперативности рада, реакцију на сигурносне инциденте и сл.) АМРЕС корисницима АМРЕС школске мреже. (у даљем тексту: подршка). Ова подршка ће бити организована кроз два нивоа. АМРЕС школски хелпдеск је први ниво подршке односно први контакт према АМРЕС корисницима АМРЕС школске мреже који решава типске случајеве, а у специјалним случајевима и према дефинисаним Процедурама 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 првог нивоа подршке школама повезаним на АМРЕС школску мрежу односно АМРЕС школског хелпдеска.

Општи опис послова које обавља АМРЕС школски хелпдеск:

- Пружање првог нивоа подршке и примарни (први) контакт са АМРЕС корисницима АМРЕС школске мреже за пријем случајева који се јављају у свакодневном раду АМРЕС школске мреже. Улога хелпдеска је прихватање наведених случајева путем телефона, е-mail-а или упита преко АМРЕС веб-сајта, њихова евиденција и основна обрада према Процедурама. АМРЕС школски хелпдеск је задужен и за дијагностику и решавање типских случајева за које је надлежан, према Процедурама. Случајеви који нису у надлежности АМРЕС школског хелпдеска се прослеђују другом нивоу подршке. АМРЕС школски хелпдеск је одговоран за праћење статуса свих активних случајева, њихово ажурирање и обавештавање АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже о њиховом тренутном статусу.
- Непрекидно и континуирано надгледање оперативности рада АМРЕС школске мреже, а посебно АМРЕС телекомуникационих веза, мрежних уређаја и сервера коришћењем система за надгледање АМРЕС школске мреже. Улога школског хелпдеска је откривање проблема у њиховом раду, евиденција, дијагностика и решавање типских проблема за које је надлежан према Процедурама, а у циљу пружања максималног нивоа доступности АМРЕС школске мреже и АМРЕС услуга за школе. Проблеми који нису у надлежности АМРЕС школског хелпдеска прослеђују се другом нивоу подршке.
- Комуникација и сарадња са службом за подршку телекомуникационог сервис оператера задуженог за пружање услуге повезивања школа на АМРЕС инфраструктуру, а у циљу дијагностиковања и решавања евентуалних проблема који могу настати у раду инфраструктуре сервис провајдера, а који утичу на рад АМРЕС школске мреже.
- Израда периодичних извештаја о раду АМРЕС школске мреже и нивоа услуга према захтевима Наручиоца.

Неки од типских случајева за чије решавање је надлежан АМРЕС школски хелпдеск су наведени у обрасцу Табела 2-1. Ово није коначан скуп случајева за чије решавање ће бити одговоран АМРЕС школски хелпдеск. Наручилац задржава право да у току извршења Уговора додаје односно мења типске случајеве за чије решавање је одговоран АМРЕС школски хелпдеск, као и да додаје односно мења Процедуре које ће се користити у току рада АМРЕС школског хелпдеска.

Табела 2-1: Опис типских случајева које решава АМРЕС школски хелпдеск и процедура за њихово решавање

Опис типских случајева које решава хелпдеск	Опис процедура за решавање типских случајева које решава хелпдеск
Пријем обавештења од стране	Креирање случаја у АКЦ систему. Анализа послатог

телекомуникационог сервис провајдера о најави прекида или прекиду у раду телекомуникационих веза у АМРЕС школској мрежи.	обавештења ради утврђивања које АМРЕС услуге за школе, односно АМРЕС корисници АМРЕС школске мреже су погођени прекидом. Обавештавање АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже који су погођени прекидом о узроцима, времену и трајању прекида. Праћење и координација процеса решавања проблема и евидентирање свих кључних активности и информација у АКЦ систему. Слање емаил обавештења о решењу проблема АМРЕС корисницима АМРЕС школске мреже који су били погођени прекидом.
Пријем обавештења од стране АМРЕС хелпдеска о најави прекида у раду АМРЕС линкова или прекида у раду АМРЕС телекомуникационих веза према GEANT мрежи и Интернету.	Креирање случаја у АКЦ систему. Анализа послатог обавештења и слање обавештења о узроцима и трајању прекида на емаил листу администратора АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже. Праћење и координација процеса решавања проблема и евидентирање свих кључних активности и информација у АКЦ систему. Слање обавештења о решењу проблема на емаил листу администратора АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже.
Откривање или пријем пријаве проблема у раду АМРЕС школске мреже и/или АМРЕС услуга за школе према појединачној или групи институција АМРЕС.	Креирање случаја у АКЦ систему и прикупљање и евиденција свих неопходних информација везаних за решавање проблема. Дијагностиковање проблема употребом основних алата (нпр. telnet, ping, traceroute, nslookup, dig, netstat, route итд.) и откривање узрока проблема Контактирање и пријава проблема телекомуникационом сервис оператеру надлежном за везу. Координација активности на отклањању и решавању проблема. Обавештавање другог нивоа подршке о проблему и консултација о даљим корацима. Обавештавање администратора АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже, оних институција које су погођене проблемом, о тренутном статусу решавања, као и о очекиваном времену отклањања проблема. Евидентирање свих кључних активности и информација у АКЦ систему. Слање емаил обавештења о решењу проблема администраторима АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже које су погођене проблемом. Праћење случаја до решавања проблема.
Пријем нежељених информација и неадекватних захтева у АКЦ систему.	Праћење свих примљених емаил порука у АКЦ систему. Одвајање нерелевантних порука као што су рекламни садржаји (СПАМ), покушаји преваре преко Интернета, захтева који нису у надлежности Наручиоца и њихово брисање из АКЦ система.
Решавање сигурносних инцидента који су проузроковани од стране АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже (нпр. слањем	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

СПАМ порука, <i>phishing</i> нападима или нарушавањем ауторских права.	поруке који дефинише Наручилац. Обавештавање другог нивоа подршке о проблему и спровођење консултација о даљим корацима. Праћење случаја до решавања проблема.
Извршавање различитих привремених и повремених послова везаних за одржавање оперативности рада АМРЕС инфраструктуре	Ажурирање података унутар АМРЕС алата за подршку раду АМРЕС школског хелпдеска (нпр. убацивање података о новим корисницима, измена података о постојећим корисницима, брисање података о појединим корисницима, формирање и ажурирање монитора за праћење статуса везе за појединачне АМРЕС кориснике АМРЕС школске мреже итд.), формирање и ажурирање документације АМРЕС школске мреже, координише посете локацијама АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже са телекомуникационим сервис оператером у циљу активирања услуге повезивања, отклањања евентуални проблема у функционисању и сл.

Улога АМРЕС школског хелпдеска може бити проширена додавањем нових услуга АМРЕС које ће бити пружане АМРЕС корисницима АМРЕС школске мреже у току трајања уговора за подршку. У складу са овим потребама, Понуђач мора обезбедити флексибилност у функционисању АМРЕС школског хелпдеска, како би се прилагодио траженим захтевима и повећаном обиму посла током периода извршавања услуге.

2.2. ОПИС И СПЕЦИФИКАЦИЈА УСЛУГА

АМРЕС школски хелпдеск обавља минимално следеће функције:

- Пријем, обраду и решавање захтева и питања АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже
- Пријем и обрада различитих обавештења
- Континуирано праћење и подршка у раду АМРЕС школске мреже и АМРЕС услуга за школе
- Пријем пријава, обраду и решавање инцидената и проблема у раду АМРЕС школске мреже и АМРЕС услуга за школе
- Пријем пријава, обраду и решавање сигурносних инцидената
- Израда периодичних извештаја о раду АМРЕС школске мреже и АМРЕС услуга за школе
- Ажурирање података унутар АМРЕС алата за подршку раду АМРЕС школског хелпдеска
- Остали послови дефинисани од стране Наручиоца

Детаљнији опис претходно наведених минималних функција АМРЕС школски хелпдеск је дат у наставку ове тачке.

- 1) Први ниво подршке и примарни контакт АМРЕС корисницима школске мреже и другим лицима за **пријем, обраду и решавање захтева и питања** који се могу појавити у свакодневном раду АМРЕС школске мреже који обухвата:
- пријем захтева који су упућени од стране АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже и других лица, као што су нпр.: захтев за повезивање на АМРЕС школску мрежу, захтеви за коришћењем појединих АМРЕС услуга за школе, питања у вези са АМРЕС услугама за школе, захтев за помоћ у коришћењу АМРЕС услуга за школе итд. Сви захтеви морају бити евидентирани у АКЦ систему; Уколико је захтев стигао путем телефона или упита преко АМРЕС веб-сајта, неопходно је евидентирати га у АКЦ систему;
 - категоризација и евиденција захтева унутар АКЦ система што може обухватити креирање новог или ажурирање одговарајућег случаја у вези са постојећим захтевом;
 - основна обрада захтева која подразумева:
 - решавање захтева према утврђеним Процедурама
 - вођење евиденције о сваком кораку обраде и опслуживања захтева кроз АКЦ систем;
 - обавештавање АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже и других лица која су упутили захтев о току његовог опслуживања.
 - прослеђивање захтева другом нивоу подршке у посебним случајевима, а према Процедурама;
- 2) Први ниво подршке и примарни контакт за **пријем и обраду обавештења** која су упућена од стране АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже, телекомуникационог сервис оператера, снабдевача електричном енергијом итд., који обухвата:
- пријем обавештења која су упућена од стране АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже и других лица, као што су нпр.: обавештења од стране АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже о прекиду у раду њихове интерне мреже, обавештење телекомуникационог сервис оператера 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 АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже итд. Уколико је обавештење стигло путем телефона, неопходно је евидентирати га у АКЦ систему;
 - категоризација и евиденција обавештења у оквиру опција које нуди АКЦ 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 АМРЕС школске мреже, потребно је извршити основну обраду проблема и обавестити релевантне контакте.
- 3) **Континуирано праћење и подршка у раду АМРЕС школске мреже и АМРЕС услуга за школе** – пружа први ниво подршке у раду АМРЕС школске мреже (телекомуникационих веза, мрежних уређаја и сервера) и услуга. Оператери и инжењери АМРЕС школског хелпдеска континуирано прате статус веза ка школама, статус заузећа линкова, проценат изгубљених пакета и кашњења (или round trip time) и статус аларма које генерише Систем за надгледање АМРЕС школске мреже, што подразумева:

- континуирано праћење рада AMPEC школске мреже и AMPEC услуга за школе као што су нпр.: статус свих веза AMPEC школске мреже (нпр. везе према свим институцијама повезаним на AMPEC школску мрежу, агрегационе везе између инфраструктуре телекомуникационог сервис оператера и AMPEC инфраструктуре и сл.), статус појединих AMPEC услуга за школе и сервера на којима су оне имплементирани итд. Континуирано праћење рада и перформанси се извршава кроз систем за надгледање AMPEC школске мреже у коме су дефинисани мрежни уређаји, сервери и телекомуникационе везе које се надгледају, реакција на аларме система за надгледање AMPEC школске мреже и њихова верификација; идентификација AMPEC корисника AMPEC школске мреже и AMPEC услуга за школе чије функционисање је угрожено појединим инцидентом или проблемом;
 - категоризација и евиденција уочених проблема у раду AMPEC школске мреже и AMPEC услуга за школе, у оквиру опција које нуди АКЦ систем, што може обухватити креирање новог или ажурирање одговарајућег случаја у вези са постојећим проблемом;
 - анализу и основну дијагностику проблема према Процедурама, а које могу обухватити контакт са телекомуникационим оператером, снабдевачима електричном енергијом и пријаву проблема, употребу основних алата за дијагностику (ping, traceroute, nslookup, route), употребу AMPEC алата за подршку раду AMPEC школског хелпдеска итд.;
 - решавање типских проблема за које је хелпдеск надлежан према Процедурама, које могу обухватити контакт са телекомуникационим оператером, снабдевачима електричном енергијом и пријава проблема;
 - прослеђивање атипичних и сложенијих проблема ка другом нивоу подршке, према усвојеним Процедурама;
 - обавештавање AMPEC корисника AMPEC школске мреже који су погођени насталим проблемом што обухвата обавештавање о настанку проблема, узроцима и процени времена отклањања проблема, као и коначном решавању проблема;
 - вођење евиденције о сваком кораку дијагностике и решавања проблема кроз АКЦ систем;
- 4) **Пријем пријава, обраду и решавање инцидента и проблема у раду AMPEC школске мреже и AMPEC услуга за школе**, који се могу појавити у свакодневном раду, а који обухвата:
- Пријем пријава проблема који су упућени од стране AMPEC корисника AMPEC школске мреже, као што су нпр. пријаве проблема у раду AMPEC услуга за школе и/или телекомуникационих веза, идентификација релевантних AMPEC услуга за школе чије функционисање је угрожено појединим инцидентом или проблемом. Уколико је пријава проблема стигла путем телефона или упита преко AMPEC веб-сајта, неопходно је евидентирати је у АКЦ систему. AMPEC школски хелпдеск је одговоран за иницијално креирање и ажурирање свих типова случајева који се формирају на основу инцидента у AMPEC школској мрежи, као и за њихову обраду, решавање и затварање. Креирање случајева и њихово решавање се врши према дефинисаним Процедурама и у сарадњи са другим нивоом подршке, администраторима AMPEC корисника, телекомуникационим сервис оператером и осталима.
 - категоризација и евиденција пријава инцидента и проблема у оквиру опција које нуди АКЦ систем што може обухватити креирање новог или ажурирање одговарајућег случаја у вези са постојећим проблемом.

- анализу и основну дијагностику проблема према Процедурама, а које могу обухватати контакт са телекомуникационим оператером, снабдевачима електричном енергијом и пријаву проблема, употребу основних алата за дијагностику (ping, traceroute, nslookup, route), употребу АМРЕС алата за подршку раду АМРЕС школског хелпдеска итд.;
 - решавање типских проблема за које је АМРЕС школски хелпдеск надлежан према Процедурама, које могу обухватати контакт са телекомуникационим оператером, снабдевачима електричном енергијом и пријава проблема;
 - прослеђивање атипичних и сложенијих проблема ка другом нивоу подршке, према усвојеним Процедурама;
 - обавештавање АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже 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 АКЦ систем;
- 5) 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 АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже 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 АКЦ систему;
 - категоризација и евиденција пријава сигурносних инцидената у оквиру опција које нуди АКЦ 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 АМРЕС корисницима АМРЕС школске мреже или администраторима АМРЕС институција. Решавање сигурносних инцидената који према Процедурама нису у надлежности АМРЕС школског хелпдеска прослеђују се другом нивоу подршке;
 - вођење евидениције о сваком кораку обраде сигурносних инцидената кроз АМРЕС ТТС систем;
 - обавештавање подносиоца пријаве сигурносног инцидента и свих лица који учествују у њему о току његове обраде и решавања.
- 6) Израда периодичних извештаја о раду АМРЕС школске мреже и АМРЕС услуга за школе, према подацима које прикупља Наручилац и према упутствима које дефинише Наручилац, а у које спадају:
- Израда седмичних и месечних извештаја о раду и перформансама АМРЕС школског хелпдеска помоћу алата за подршку раду АМРЕС школског хелпдеска. Извештаји треба да садрже податке о броју приспелих пријава, броју креираних тикета, броју решених тикета, класификацију пријава по типу проблема, број и врсту примљених, уочених и обрађених случајева са статистиком решавања на првом нивоу подршке, број случајева који је прослеђен ка другом нивоу подршке, број остварених телефонских позива према АМРЕС школском хелпдеску, број

успешно прихваћених позива, број позива који нису могли бити обрађени, максимално, минимално и средње време прихватања позива; максимално, минимално и средње време трајања телефонских позива и сл. Седмични извештаји за претходну недељу се достављају најкасније првог радног дана у току наредне недеље, док се извештају за претходни календарски месец достављају најкасније до 10. у наредном месецу. Шестомесечни извештаји се достављају најкасније у року од 10 календарских дана по истеку шестог месеца, односно дванаестог месеца од почетка пружања услуге.

- Израда месечних извештаја о раду телекомуникационих веза за оне АМРЕС кориснике АМРЕС школске мреже код којих је ниво доступности веза нижи од минимума који буде одредио Наручилац. За претходни календарски месец извештаји се достављају најкасније до 10. у наредном месецу.
- 7) Ажурирање података унутар АМРЕС алата за подршку раду АМРЕС школског хелпдеска, а у шта спада:
- Ажурирање информација у АМРЕС ЦРМ систему - убацивање података о новим корисницима, измена података о постојећим корисницима, брисање података о појединим корисницима и сл.
 - Ажурирање информација у АМРЕС NMS систему - формирање и ажурирање монитора за праћење статуса везе за појединачне АМРЕС кориснике школске мреже и сл.
 - Формирање и ажурирање документације АМРЕС школске мреже
 - Снимање порука за аутоматско одговарање телефонске централе и сл.
- 8) Координише посете локацијама АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже са телекомуникационим сервис оператером и администраторима АМРЕС корисника у циљу активирања услуге повезивања, отклањања евентуалних проблема у функционисању АМРЕС школске мреже и АМРЕС услуга за школа и сл.
- 9) Остали послови дефинисани од стране Наручиоца који су везани за одржавања оперативности рада АМРЕС инфраструктуре и услуга.

АМРЕС школски хелпдеск ће радити према Процедурама које ће Наручилац достављати првом нивоу подршке након потписивања уговора и ажурирати током његовог трајања.

Пријава проблема АМРЕС школском хелпдеску ће бити могућа телефоном, е-mail-ом или путем упита преко АМРЕС веб сајта.

За пријем захтева, питања и пријава проблема од стране АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже АМРЕС школски хелпдеск ће користити АКЦ систем. Кроз АКЦ систем се остварује пријем и евидентирање пристиглих упита, као и њихова обрада. Сви пристигли упити се приказују у оквиру АКЦ система који ће аутоматски вршити њихову дистрибуцију.

Рад оператера у АМРЕС школском хелпдеску се прати од стране инжењера о чему инжењер креира извештај.

2.3. КВАЛИТЕТ

АМРЕС школски хелпдеск мора бити доступан за пружање сервиса минимално 99% времена у току уговореног периода. Под доступношћу се подразумева могућност АМРЕС школског хелпдеска да врши пријем, обраду и решавања захтева и пријава АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже у роковима који су одређени за те послове у току радног времена АМРЕС школског хелпдеска. Ако је АМРЕС школски хелпдеск на месечном нивоу доступан од 98,5% до 99% уговореног времена за тај месец сматраће се да је извршио прекршај, за шта ће Наручилац може обрачунати пенале у висини од 2% од укупно уговорене цене на месечном нивоу. Наручилац може раскинути уговор уколико је АМРЕС школски хелпдеск на месечном нивоу доступан мање од 98,5% уговореног времена за тај месец или уколико за било којих шест месеци током трајања уговора месечна доступност буде мања од 99%. Оцена квалитета АМРЕС школског хелпдеска ће се вршити на месечном нивоу на основу одредби у делу 2.3., 2.4 и 2.5. Описа и спецификације услуге.

Максимално време извршења послова наведених у тачкама 1), 2), 4) и 5) дела 2.2. Описа и спецификације услуге, а који обухватају пријем случајева и њихову категоризацију и евиденцију у оквиру опција које нуди АКЦ систем је 5 минута од тренутка пријема пријаве случаја. Уколико је максимално време извршења послова наведених у тачкама 1), 2), 4) и 5) дела 2.2. Описа и спецификације услуге, а које обухватају пријем случајева и њихову категоризацију и евиденцију у оквиру опција које нуди АКЦ систем веће од дефинисаног то се рачуна као прекршај. Уколико је Понуђач у 5% до 8% случајева од укупног броја случајева на месечном ниову извршио прекршај, Наручилац може обрачунати пенале у висини од 2% од укупно уговорене цене за тај месец. Наручилац може раскинути уговор уколико је у више од 8% случајева на месечном ниову извршио прекршај.

Максимално време извршења послова наведених у тачки 3) дела 2.2. Описа и спецификације услуге, а који обухватају уочавање основних проблема у раду АМРЕС школске мреже и АМРЕС услуга за школе, као и категоризацију и евиденцију уочених проблема у оквиру опција које нуди АКЦ систем је 5 минута од појаве одговарајућег аларма у систему за надгледање АМРЕС школске мреже. Уколико је максимално време извршења послова наведених у тачки 3) дела 2.2. Описа и спецификације услуге, веће од дефинисаног то се рачуна као прекршај. Уколико је Понуђач у 5% до 8% случајева од укупног броја случајева на месечном ниову извршио прекршај, Наручилац може обрачунати пенале у висини од 2% од укупно уговорене цене за тај месец. Наручилац може раскинути уговор уколико је у више од 8% случајева на месечном ниову извршио прекршај.

Максимално време извршења послова наведених у тачкама 1), 5) и 6) дела 2.2. Описа и спецификације услуге, а који обухватају почетак основне обраде случајева је 20 минута од тренутка њиховог пријема. Уколико је максимално време извршења послова наведених у тачкама 1), 5) и 6) дела 2.2. Описа и спецификације услуге, а који обухватају почетак основне обраде случајева услуге веће од дефинисаног то се рачуна као прекршај. Уколико је Понуђач у 5% до 8% случајева од укупног броја случајева на месечном ниову извршио прекршај, Наручилац може обрачунати пенале у висини од 2% од укупно уговорене цене за тај месец. Наручилац може раскинути уговор уколико је у више од 8% случајева на месечном ниову извршио прекршај.

Висина обрачунатих пенала по основу прекршаја било појединачно било укупно не сме прећи 6% од укупно уговорене цене на месечном нивоу и не сме прећи 4% укупно уговорене цене на годишњем нивоу, у супротном Наручилац може раскинути уговор и реализовати средство обезбеђења.

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

Максималан број телефонских позива 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 у року од 5 минута по престанку заузећа телефонске линије одговори на пропуштени позив који је евидентиран у листи пропуштених позива).

Напред наведени захтеви у погледу квалитета се не примењују у случајевима више силе (нпр. поплава, земљотреса, елементарних непогода и сл.), у ситуацијама отказа у АМРЕС инфраструктури којим се пружаоцу услуге услед грешке у функционисању АМРЕС инфраструктуре онемогућава да приступи АМРЕС алатима за подршку раду АМРЕС школског хелпдеска, систему за надгледање АМРЕС школске мреже или услед отказа АМРЕС ИП телефонске централе и због чега не постоји могућност примања или обављања телефонских позива, као и у ситуацијама код којих је у једном временском интервалу пристигао толики број случајева који није могуће извршити у року који је одређен за максимално време извршења послова, а што ће се ценити од случаја до случаја.

Било каква измена Процедура рада АМРЕС школског хелпдеска мора бити одобрена од стране Наручиоца. Понуђач се обавезује, да ће све измене Процедура, тражене од стране Наручиоца, спровести у најкраћем могућем року, а у зависности од комплексности тражених измена (48 сати за основне промене у процедурама и не дуже од 14 дана за сложене и комплексне промене у функционисању). Под основним променама се подразумева нпр. промена појединих корака унутар неке од процедура и сл., док се под сложеним променама подразумева увођење нове АМРЕС услуге за школе и Процедура за подршку овој услузи, значајна промена постојеће Процедуре рада подразумева нпр. промену већег броја корака унутар неке од процедура и сл.

АМРЕС школски хелпдеск је у обавези да у свом раду искључиво користи алате за подршку раду АМРЕС школског хелпдеска који ће бити обезбеђени од стране Наручиоца. Сва комуникација између АМРЕС школског хелпдеска и било ког другог субјекта се мора обављати под АМРЕС именом, без било каквог помињања или рекламирања самог Понуђача. Читава писана комуникација при пружању услуге АМРЕС школског хелпдеска мора се одвијати коришћењем АМРЕС алата за подршку раду АМРЕС школског хелпдеска (нпр. TTS, CRM, АКЦ систем и сл.)

2.4. КОНТРОЛА КВАЛИТЕТА – КВАНТИТАТИВНИ И КВАЛИТАТИВНИ ПРИЈЕМ

Добављач је дужан да Наручиоцу доставља редовне седмичне, месечне и полугодишње извештаје од тренутка почетка пружања услуге. Извештаји треба да садрже податке о броју приспелих пријава, броју креираних тикета, броју решених тикета, класификацију пријава по типу проблема, број и врсту примљених, уочених и обрађених случајева са статистиком решавања на првом нивоу подршке, број случајева који је прослеђен ка другом нивоу подршке, број остварених телефонских позива према АМРЕС школском хелпдеску, број успешно прихваћених позива, број позива који нису могли бити обрађени, максимално, минимално и средње време прихватања позива; максимално, минимално и средње време трајања телефонских позива и сл. Седмични извештаји за претходну недељу се достављају најкасније првог радног дана у току наредне недеље, док се извештаји за претходни календарски месец период достављају најкасније до 10. у наредном месецу. Шестомесечни извештаји се достављају најкасније у року од 10 календарских дана по истеку шестог месеца, односно дванаестог месеца од почетка пружања услуге. Извештаји се достављају у електронском облику у pdf формату, као и у форматима који су едитабилни (нпр. Word, Excel, итд)

Наручилац врши контролу квалитета услуге односно проверава да ли је услуга извршена према захтеваном опису, Техничкој спецификацији и описаном квалитету, анализом месечних извештаја и провером остварених перформанси рада АМРЕС школског хелпдеска.

Понуђач је у обавези да одреди особу која ће бити задужена за комуникацију са Наручиоцем у вези са пословима испуњавања обавеза из уговора или било каквих потешкоћа у пружању услуге подршке. Лице задужено за комуникацију одређено од стране Понуђача је у обавези да присуствује састанцима са Наручиоцем, који би се заказивали на иницијативу Наручиоца и на којима би се разматрао статус и квалитет пружених услуга, месечни извештаји и сл.

Понуђач је у обавези, да најкасније 3 дана пре почетка наредног месеца, достави АМРЕС-у распоред дежурстава АМРЕС школског хелпдеска за наредни месец у форми табеле, са тачно наведеним именима радно ангажованих лица и бројем расположивих људи током радних сати за сваки радни дан у недељи.

Током трајања уговора лица ангажована на пословима АМРЕС школског хелпдеска морају имати одговарајући степен знања и вештина у циљу пружања квалитетног и ефикасног сервиса. Ангажована лица морају имати довољан ниво знања како би извршавала основне методе дијагностике телекомуникационих веза и уређаја према дефинисаним Процедурама и да у складу са резултатима тестирања резултате документују у одговарајућим алатима за подршку раду АМРЕС школског хелпдеска (нпр. тикет у TTS или АКЦ систем и сл.) или директно изложе дежурном инжењеру АМРЕС школског хелпдеска.

Наручилац ће ангажованим лицима Понуђача пружити одговарајуће иницијалне тренинге везано за алате за подршку раду АМРЕС школског хелпдеска и дефинисане Процедуре. Тренинзи ће се одржати у просторијама Наручиоца у Булевару краља Александра 90, Београд. Сви каснији тренинзи, за евентуално нова ангажована лица Понуђача, ће бити организована од стране ангажованих лица Понуђача која су присуствовала иницијалном тренингу. Такође, Наручилац ће обезбедити присуство АМРЕС инжењера у периоду од 2 радне недеље на почетку пружања услуге, на локацији Понуђача у циљу додатне обуке ангажованих лица Понуђача.

Наручилац задржава право да захтева измену лица ангажованих на пословима АМРЕС школског хелпдеска у случајевима неиспуњавања тражених квалитета.

Сва ангажована лица Понуђача морају имати сопствене налоге са одговарајућим правима за приступ АМРЕС алатима за подршку раду АМРЕС хелпдеска, који не смеју бити дељени са другима.

2.5. 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 (АМРЕС алати за подршку раду АМРЕС школског хелпдеска.) којима је неопходно приступати у циљу пружања услуге (систем за надгледање АМРЕС мреже, АМРЕС КЦ систем, АМРЕС ИП телефонска централа и сл.). 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) ради остваривања редудансе и високе доступности. Линкови према Интернет оператерима морају имати такав капацитет који ће у сваком тренутку омогућити несметан рад АМРЕС школског хелпдеска, који укључује, али се не ограничава на могућност непрекидног примања свих телефонских позива без деградације

квалитета гласа и увид у рад АМРЕС школске мреже. Проблеми и загушења на линковима према Интернету или на вези између Понуђача и АМРЕС који проузрокују прекид рада АМРЕС школског хелпдеска не спадају у ситуације у којима се захтеви у погледу квалитета не примењују.

Понуђач о свом трошку обезбеђује одговарајуће хардверске или софтверске ИП телефоне са подршком за SIP и SIPS протоколе, који ће бити компатибилни са ИП телефонском централом коју обезбеђује Наручилац. ИП телефони морају имати фиксне јавне ИПв4 адресе које морају бити достављене у Понуди. Наручилац сноси трошкове телефонских рачуна за наведене ИП телефоне које обезбеђује Понуђач.

Понуђач је у обавези да о свом трошку обезбеди све неопходне уређаје и мере за обезбеђивање пружања услуге подршке у случајевима делимичног или тоталног отказа интерне ИТ, комуникационе инфраструктуре на локације пружања услуге. Ситуације у којима АМРЕС школски хелпдеск није доступан услед отказа ИКТ инфраструктуре Понуђача не спадају у ситуације у којима се захтеви у погледу квалитета не примењују.

АМРЕС школски хелпдеск мора имати капацитет да током радних дана у току школске године у периоду између 07:30 и 20:30 и суботом у периоду између 7:30 и 15:30 у сваком тренутку прихвати најмање два истовремена захтева, пријаве проблема било којим путем (телефоном, е-маил-ом или упитом преко АМРЕС веб сајта). Мањи капацитет (минимално један истовремени захтев или пријава) је могућ у оним данима школских распуста (јесењи, зимски, пролећни) који се поклапају на територији целе Србије, као и у периоду од 1.7. до 15.8. у току календарске године. Тачни дани распуста се утврђују на почетку школске године према званичним календарима за основне и средње школе Министарства просвете и науке Републике Србије и њих ће АМРЕС доставити првом нивоу подршке.

Први ниво подршке мора да током свих радних дана у сваком тренутку у периоду између 08:00 до 16:00 часова имати расположивог најмање једног мрежног инжењера који ће бити задужен за решавање комплекснијих случајева и који ће координирати радом оператера. Понуђач мора на захтев Наручиоца упутити мрежног инжењера којег је радно ангажовао да у пословним просторијама Наручиоца пружа услуге које су предмет уговора, током радне недеље и за све време трајања радног времена.

Недељом и за време државних празника АМРЕС школски хелпдеск не ради.

Након закључења Уговора, Наручилац ће у року од највише 45 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, АМРЕС корисницима АМРЕС школске мреже и другим лицима која су укључена у дати догађај се обавља:

- телефонским путем;
- путем електронске поште;
- преко АМРЕС веб-сајта.

Свако радно ангажовано лице код Понуђача мора имати јединствени кориснички налог за потребе коришћења АМРЕС алата за подршку раду АМРЕС школског хелпдеска у циљу

јединствене идентификације коришћења алата. Креирани кориснички налози не смеју бити дељени између више радно ангажованих лица.

2.6. РОК ИЗВРШЕЊА УСЛУГЕ

Услуга се пружа 12 месеци од дана почетка пружања услуге.

Услуга почиње да се пружа након извршених иницијалних тренинга 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 45 дана од дана потписивања уговора.

Технички услови за пружање услуге су: остваривање ИП приступа АМРЕС мрежи од стране Добављача што подразумева да је Добављач успешно приступио алатима за подршку раду АМРЕС школског хелпдеска (нпр. АМРЕС ТТС систему, систему за надгледање АМРЕС школске мреже, АМРЕС ЦРМ алату, АКЦ систем и сл.) 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.

3. УСЛОВИ ЗА УЧЕШЋЕ У ПОСТУПКУ ЈАВНЕ НАБАВКЕ ИЗ ЧЛ. 75. И 76. ЗАКОНА И УПУТСТВО КАКО СЕ ДОКАЗУЈЕ ИСПУЊЕНОСТ ТИХ УСЛОВА

3.1. УСЛОВИ ЗА УЧЕШЋЕ У ПОСТУПКУ ЈАВНЕ НАБАВКЕ ИЗ ЧЛ. 75. И 76. ЗАКОНА

3.1.1. Обавезни и додатни услови из члана 75. и 76. Закона

Право на учешће у поступку предметне јавне набавке има Понуђач који испуњава обавезне услове за учешће у поступку јавне набавке дефинисане чл. 75. Закона и додатне услове дефинисане чл. 76 Закона, достављањем доказа дефинисаних у чл. 77. Закона, како је назначено у Табели 3.1 и то:

Табела 3.1

ОБАВЕЗНИ УСЛОВИ		
Р.бр.	УСЛОВ	ДОКАЗ
1.	Да је регистрован код надлежног органа, односно уписан у одговарајући регистар (чл. 75. ст. 1. тач. 1) Закона)	ЗА ПРАВНА ЛИЦА: - Извод из регистра Агенције за привредне регистре, односно извод (решење) из регистра надлежног Привредног суда; ЗА ПРЕДУЗЕТНИКЕ: - Извод из регистра Агенције за привредне регистре. Напомена: - У случају да понуду подноси група понуђача, овај доказ доставити за сваког учесника из групе понуђача - У случају да понуђач подноси понуду са подизвођачем, овај доказ доставити и за подизвођача (ако је више подизвођача доставити за сваког од њих) ЗА ФИЗИЧКО ЛИЦЕ: /
2.	Да он и његов законски заступник није осуђиван за неко од кривичних дела као члан организоване криминалне групе, да није осуђиван за кривична дела против привреде, кривична дела против животне средине, кривично дело примања или давања мита, кривично дело преваре (чл. 75. ст. 1. тач. 2) Закона)	ЗА ПРАВНА ЛИЦА: - За кривична дела организованог криминала – УВЕРЕЊЕ ПОСЕБНОГ ОДЕЉЕЊА (ЗА ОРГАНИЗОВАНИ КРИМИНАЛ) ВИШЕГ СУДА У БЕОГРАДУ, Устаничка 29, Београд, којим се потврђује да понуђач није осуђиван за неко од кривичних дела организованог криминала; - За кривична дела против привреде, против

		животне средине, кривично дело примања или давања мита, кривично дело преваре – УВЕРЕЊЕ ОСНОВНОГ СУДА (које обухвата и податке из казнене евиденције за кривична дела која су у надлежности редовног кривичног одељења Вишег суда) на чијем подручју је седиште домаћег правног лица или огранка страног правног лица, којом се потврђује да понуђач није осуђиван за кривична дела против привреде, кривична дела против животне средине, кривично дело примања или давања мита, кривично дело преваре. Посебна напомена: Уколико уверење основног суда не обухвата податке из казнене евиденције за кривична дела која су у надлежности редовног кривичног одељења Вишег суда, потребно је поред уверења Основног суда доставити И УВЕРЕЊЕ ВИШЕГ СУДА на чијем подручју је седиште домаћег правног лица, односно седиште представништва или огранка страног правног лица, којом се потврђује да понуђач (правно лице) није осуђиван за кривична дела против привреде и кривично дело примања мита. Напомена: - У случају да понуду подноси група понуђача, ове доказе доставити за сваког учесника из групе понуђача - У случају да понуђач подноси понуду са подизвођачем, ове доказе доставити и за подизвођача (ако је више подизвођача доставити за сваког од њих) ЗА ЗАКОНСКЕ ЗАСТУПНИКЕ ПРАВНИХ ЛИЦА, ПРЕДУЗЕТНИКА И ФИЗИЧКО ЛИЦЕ: - Уверење из казнене евиденције, односно надлежне ПОЛИЦИЈСКЕ УПРАВЕ МИНИСТАРСТВА УНУТРАШЊИХ ПОСЛОВА (према месту рођења или месту пребивалишта) да није осуђиван за неко од кривичних дела као члан организоване криминалне групе, да није осуђиван за кривична дела против привреде, кривична дела против животне средине, кривично дело примања или давања мита, кривично
--	--	--

		дело преваре. Напомена: Ако је више законских заступника за сваког се доставља уверење из казнене евиденције. Докази не могу бити старији од 2 месеца пре отварања понуда.
3.	Да је измирио доспеле порезе, доприносе и друге јавне дажбине у складу са прописима Републике Србије или стране државе када има седиште на њеној територији (чл. 75. ст. 1. тач. 4) Закона)	ЗА ПРАВНА ЛИЦА, ПРЕДУЗЕТНИКЕ И ФИЗИЧКА ЛИЦА: - Уверење Пореске управе Министарства финансија Републике Србије (за порезе, доприносе и друге јавне дажбине) и - Уверење надлежне локалне самоуправе – града/општине (за изворне локалне јавне приходе), Напомена: - Уколико је понуђач у поступку приватизације, уместо два горе наведена доказа треба доставити уверење Агенције за приватизацију да се налази у поступку приватизације - У случају да понуду подноси група понуђача, ове доказе доставити за сваког учесника из групе понуђача - У случају да понуђач подноси понуду са подизвођачем, ове доказе доставити и за подизвођача (ако је више подизвођача доставити за сваког од њих) - Ови докази не могу бити старији од 2 месеца пре отварања понуда.
4.	Да је поштовао обавезе које произлазе из важећих прописа о заштити на раду, запошљавању и условима рада, заштити животне средине, као и да нема забрану обављања делатности која је на снази у време подношења понуде. (чл. 75. ст. 2. Закона)	ЗА ПРАВНА ЛИЦА, ПРЕДУЗЕТНИКЕ И ФИЗИЧКА ЛИЦА: - Попуњена, потписана и оверена Изјава да је поштовао обавезе које произилазе из члана 75 ст. 2 Закона која је саставни део ове конкурсне документације. Напомена: Уколико понуду подноси група понуђача, Изјава мора бити потписана од стране овлашћеног лица сваког понуђача

		из групе понуђача и оверена печатом.
--	--	--------------------------------------

ДОДАТНИ УСЛОВИ		
Р.бр.	УСЛОВ	ДОКАЗ
6.	Кадровски капацитет: Да има минимум 5 радно ангажованих лица која раде на пословима хелпдеск подршке за WAN или MAN мрежу, од којих: - минимум 1 радно ангажована лица са минимум VII степеном стручне спреме из области електротехнике, рачунарства, информатике или телекомуникација - минимум 4 радно ангажована лица са минимум VI степеном стручне спреме из области електротехнике, рачунарства, информатике или телекомуникација Свако радно ангажовано лице које понуђач буде навео у понуди мора минимално испуњавати следеће услове: - познавање рада на рачунару, основа ИП мрежа и основних алата неопходних за дијагностику рада ИП мрежа (Office апликације, телнет, SSH, ping, traceroute, nslookup, dig, netstat, route и сл.); - да има минимум један основни сертификат произвођача опреме из области рачунарских мрежа (нпр. Cisco CCNA, Juniper JNCIA, Huawei HCNA, HP ATA-Networks V1) или завршену основну обуку произвођача из области рачунарских мрежа који су напред наведени или искуство на пословима хелпдеск подршке за WAN или MAN мрежу од минимално 2 године - под искуством на пословима хелпдеск подршке за WAN или MAN мрежу се подразумева радно искуство које је радно ангажовано лице стекло како код садашњег тако и код ранијих послодаваца. Уколико је лице било радно ангажовано код различитих послодаваца године искуства се сабирају. Напомена: Под радно ангажованим лицем сматра се свако лице које понуђач ангажује по основу уговора о раду (на неодређено	- Изјава о радно ангажованим лицима – изјава понуђача (потписан и оверен печатом Понуђача дата под пуном моралном, материјалном и кривичном одговорношћу) - Образац број 14. - План рада у оквиру кога ће се приказати начин организације смена на недељном нивоу, у коме је приказана свака смена, време трајање смене и број радно ангажованих особа по смени; - За свако радно ангажовано лице доставити и: а) Фотокопије уговора о радном ангажовању лица (уговори из радног односа и уговори ван радног односа); б) Фотокопију дипломе за стечену стручну спрему; в) Листа послодаваца – Образац 12. г) Потврда послодаваца о радном искуству- код којих су лица радно ангажована или су била радно ангажована о врсти посла који су обављали и периоду трајања радног ангажовања на пословима хелпдеск подршке за WAN или MAN мрежу. Сваку потврду прати фотокопија уговора о радном ангажовању-Образац 13. Сваку потврду прати фотокопија уговора о радном ангажовању. д) Фотокопија основног сертификата произвођача опреме из области рачунарских мрежа (нпр. Cisco CCNA, Juniper JNCIA, Huawei HCNA, HP ATA-Networks V1) или фотокопија дипломе/уверења/потврде релевантног центра за обуку, овлашћеног од стране произвођача опреме из области рачунарских мрежа који су напред наведени. ђ) фотокопија радних биографија за лица која ће бити ангажована на пословима АМРЕС школског хелпдеска

	или одређено време) или по другом правном основу (уговор о делу или други правни основ), а у складу са Законом о раду и другим прописима који регулишу ову област.	
7.	Технички капацитет - Да располаже минимално једном просторијом у којој су обезбеђена минимум 3 радна места за лица ангажована на пружању услуге. - Свако радно место мора бити опремљено рачунарима са инсталираним основним софтверским пакетима (Office пакет, веб претраживач, антивирус софтвер итд). Рачунари морају имати фиксне јавне ИПв4 адресе. - ИП телефони морају имати фиксне јавне ИПв4 адресе. Рачунари и ИП телефони морају имати обезбеђен ИП приступ АМРЕС мрежи. 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).	- Изјава понуђача (потписана и оверена печатом Понуђача дата под пуном моралном, материјалном и кривичном одговорношћу) у којој ће навести опис техничке опремљености комуникационим везама и уређајима, простором, телефонским линијама и приступ Интернету. Изјава се даје на меморандуму понуђача у слободној форми. У Изјави мора бити наведено: - адреса просторије у којој ће бити обезбеђена радна места за радно ангажована лица; - укупан број радних места која су обезбеђена; - укупан број рачунара, списак инсталираних софтверских пакета који су захтевани, као и фиксне јавне ИПв4 адресе које су додељене рачунарима; - фиксне јавне ИПв4 адресе које су додељне телефонима; - начин на који је остварен ИП приступ АМРЕС мрежи. Уколико се приступ остварује преко Интернета, онда се мора доставити фотокопија уговора са минимално два различита Интернет оператора (провајдера).
8.	Пословни капацитет: Да су процеси рада Понуђача усаглашени са следећим стандардима: ISO 9001, ISO 27001	- Копије важећих сертификата којима се потврђује усаглашеност са захтеваним стандардима

Допунске напомене:

Понуда понуђача који не докаже да испуњава наведене услове из овог обрасца – Табеле, биће одбијена као неприхватљива.

Понуђач је дужан да достави и образце садржане у конкурсној документацији за предметну јавну набавку, попуњене, оверене печатом понуђача и потписане од стране овлашћеног лица понуђача, на начин дефинисан конкурсном документацијом.

3.1.2. Услови које мора да испуни подизвођач у складу са чланом 80. Закона

Уколико понуђач подноси понуду са подизвођачем, у складу са чланом 80. Закона, подизвођач мора да испуњава обавезне услове из члана 75. став 1. тач. 1) до 4) Закона.

3.1.3. Услови које мора да испуни сваки од понуђача из групе понуђача у складу са чланом 81. Закона

Уколико понуду подноси група понуђача, сваки понуђач из групе понуђача, мора да испуни обавезне услове из члана 75. став 1. тач. 1) до 4) Закона, а додатне услове испуњавају заједно.

3.2. УПУТСТВО КАКО СЕ ДОКАЗУЈЕ ИСПУЊЕНОСТ УСЛОВА

Испуњеност обавезних и додатних услова за учешће у поступку предметне јавне набавке, понуђач доказује достављањем доказа који су наведени у Табели 3.1 у оквиру рубрике „ДОКАЗИ“. У табели је за сваки услов наведен доказ којим понуђачи доказују испуњеност захтеваног услова.

Уколико понуду подноси група понуђача понуђач је дужан да за сваког члана групе достави наведене доказе да испуњава услове из члана 75. став 1. тач. 1) до 4) Закона (услови наведени под редним бројем од 1 до 4 табеле).

Додатне услове група понуђача испуњава заједно.

Уколико понуђач подноси понуду са подизвођачем, понуђач је дужан да за подизвођача достави доказе да испуњава услове из члана 75. став 1. тач. 1) до 4) Закона (услови наведени под редним бројем од 1 до 4 табеле).

Додатне напомене у вези са додатним условом који је одређен у погледу кадровског капацитета:

Поред доказа који су одређени у погледу кадровског капацитета, понуђач је у обавези да достави и **план рада** у оквиру кога ће се приказати начин организације смена на недељном нивоу, у коме је приказана свака смена, време трајање смене и број радно ангажованих особа по смени.

Уколико након закључења Уговора, услед објективних околности у току реализације Уговора дође до промене у ангажовању лица, ново ангажована лица морају задовољити и испунити услове који су одређени у погледу кадровског капацитета. Потребно је обавестити Наручиоца најмање 8 дана пре дана наступања промене и доставити све доказе који су захтевани у погледу кадровског капацитета у овој конкурсној документацији. Објективне околности које могу довести до промене радно ангажованих лица су отказ уговора о раду од стране радно ангажованог лица, или отказ уговора о радном ангажовању од стране радно ангажованог лица, а изузетно од стране Понуђача, као и уколико радно анагажовано лице не испуњава радне задатке у складу са уговореним у овој јавној набавци. Уколико наступе објективне околности, закључиће се Анекс уговора.

3.3. ДОКАЗИ КОЈЕ ПОНУЂАЧИ НЕ МОРАЈУ ДА ДОСТАВЕ:

Понуђачи који су регистровани у Регистру понуђача који води Агенција за привредне регистре не морају да доставе доказе наведене у тачкама од 1) до 4) Табеле 3.1, сходно чл. 78. Закона. Понуђач није дужан да доставља доказе који су јавно доступни на интернет страницама надлежних органа попут потврде Народне банке Србије уколико је за њега доступан овај податак на интернет адреси Народне банке Србије – Опција Принудна наплата – Претраживање дужника у принудној наплати – линк: <http://www.nbs.rs/internet/cirilica/67/pn.html>

Понуђачи који су регистровани у регистру који води Агенција за привредне регистре не морају да доставе доказ под бројем 1 (извод из регистра Агенције за привредне регистре).

Понуђач не мора да достави Образац трошкова припреме понуде.

3.4. ФОРМА ДОКАЗА

Све наведене доказе о испуњености обавезних и додатних услова понуђач који су тражени овом конкурсном документацијом могу се достављати у неоввереним копијама, овереним (од стране управног или судског органа) копијама или у оригиналу.

Уколико је доказ о испуњености услова електронски документ, понуђач доставља копију електронског документа у писаном облику, у складу са законом којим се уређује електронски документ.

У складу са чланом 79. став 1. Закона докази о испуњености услова могу се достављати у неоввереним копијама, а наручилац може пре доношења одлуке о додели уговора, захтевати од понуђача, чија је понуда на основу извештаја комисије за јавну набавку оцењена као најповољнија, да достави на увид оригинал или оверену копију свих или појединих доказа.

Понуђача који је уписан у Регистар понуђача наручилац неће позивати да достави доказе о испуњености обавезних услова из члана 75. став 1. тачке 1) до 4) Закона.

3.5. СТРАНИ ПОНУЂАЧИ

Ако се у држави у којој понуђач има седиште не издају тражени докази у погледу обавезних и додатних услова, понуђач може, уместо доказа, приложити своју писану изјаву, дату под кривичном и материјалном одговорношћу оверену пред судским или управним органом, јавним бележником или другим надлежним органом те државе.

Ако понуђач има седиште у другој држави, наручилац може да провери да ли су документи којима понуђач доказује испуњеност тражених услова издати од стране надлежних органа те државе.

3.6. ПРОМЕНЕ

Понуђач је дужан да без одлагања писмено обавести наручиоца о било којој промени у вези са испуњеношћу услова из поступка јавне набавке, која наступи до доношења одлуке, односно закључења уговора, односно током важења уговора о јавној набавци и да је документује на прописани начин.

Напомена:

- *Давање у понуди неистинитих података о испуњености услова за учешће или необавештавање Наручиоца о промени тих података је основ за прекршајну одговорност понуђача, у складу са чланом 170. став 1. тачка 3) Закона и основ за Негативну референцу сходно члану 82. став 1. тачка 3) Закона.*
- *Чланом 234а Кривичног законика („Сл. гласник РС”, бр. 85/2005, 88/2005 - испр., 107/2005 - испр., 72/2009, 111/2009, 121/2012 и 104/2013) је предвиђено да одговорно лице у предузећу или другом субјекту привредног пословања које има својство правног лица или предузетник, који у вези са јавном набавком поднесе понуду засновану на лажним подацима, или се на недозвољен начин договара са осталим понуђачима, или предузме друге противправне радње у намери да тиме утиче на доношење одлука наручиоца јавне набавке, казниће се затвором од шест месеци до пет година.*

4. КРИТЕРИЈУМ ЗА ДОДЕЛУ УГОВОРА

4.1. КРИТЕРИЈУМ ЗА ОЦЕЊИВАЊЕ ПОНУДЕ

Избор најповољније понуде ће се извршити применом критеријума „Најнижа понуђена цена“.

Упоредиваће се укупна понуђена цена без ПДВ-а.

4.2. ЕЛЕМЕНТИ КРИТЕРИЈУМА, ОДНОСНО НАЧИН, НА ОСНОВУ КОЈИХ ЋЕ НАРУЧИЛАЦ ИЗВРШИТИ ДОДЕЛУ УГОВОРА У СИТУАЦИЈИ КАДА ПОСТОЈЕ ДВЕ ИЛИ ВИШЕ ПОНУДА СА ЈЕДНАКИМ БРОЈЕМ ПОНДЕРА ИЛИ ИСТОМ ПОНУЂЕНОМ ЦЕНОМ

Уколико две или више понуда имају исту најнижу понуђену цену, уговор ће бити додељен понуђачу који је понудио већи број прихватања истовремених захтева у сваком тренутку у току школске године у периоду између 07:30 и 20:30 и суботом у периоду између 7:30 и 15:30.

Уколико ни након примене горе наведених резервних елемената критеријума није могуће донети одлуку о додели уговора, наручилац ће уговор доделити понуђачу који буде извучен путем жреба.

Наручилац ће писмено обавестити све понуђаче који су поднели понуде о датуму када ће се одржати извлачење путем жреба. Жребом ће бити обухваћене само оне понуде које имају једнаку најнижу понуђену цену и исти највећи број прихватања истовремених захтева. Извлачење путем жреба наручилац ће извршити јавно, у присуству понуђача, и то тако што ће називе понуђача исписати на одвојеним папирима, који су исте величине и боје, те ће све те папире ставити у кутију одакле ће члан Комисије за јавну набавку извући само један папир. Понуђачу чији назив буде на извученом папиру ће бити додељен уговор. Понуђачима који не присуствују овом поступку, наручилац ће доставити записник извлачења путем жреба.

5. УПУТСТВО ПОНУЂАЧИМА ЗА САЧИЊАВАЊЕ ПОНУДЕ

Упутство понуђачима како да сачине понуду садржи податке о захтевима наручиоца у погледу садржине понуде, као и услове под којима се спроводи поступак избора најповољније понуде.

5.1. ПОДАЦИ О ЈЕЗИКУ НА КОЈЕМ ПОНУДА МОРА ДА БУДЕ САСТАВЉЕНА

Понуда са свим прилозима мора бити сачињена на српском језику.

Ако је неки доказ или документ на страном језику, исти мора бити преведен на српски језик и оверен од стране овлашћеног тумача.

Ако понуда са свим прилозима није сачињена на српском језику, понуда ће бити одбијена, као неприхватљива.

5.2. НАЧИН ПОДНОШЕЊА ПОНУДЕ

Сви обрасци дати у конкурсној документацији, укључујући између осталих и образац понуде, изјаве, потврде и модел уговора (у даљем тексту: обрасци), морају бити исправно попуњени, потписани од стране овлашћеног лица понуђача и оверени печатом понуђача, у свему у складу и на начин одређен у овој тачки конкурсне документације, **напоменама и упутствима** датим у обрасцима и овом конкурсном документацијом, осим ако у самом обрасцу или напомени и упутству обрасца није одређено другачије, у ком случају понуђач попуњава образац на начин одређен тим обрасцем, напоменама и упутствима у обрасцу.

Понуда се саставља тако што понуђач уписује тражене податке у обрасце који су саставни део конкурсне документације. Попуњени обрасци морају бити јасни и недвосмислени како би могла да се утврди стварна садржина понуде, потписани од стране овлашћеног лица и оверени печатом (осим ако није другачије наведено у самом обрасцу), у свему у складу са Конкурсном документацијом.

Рокове понуђач треба прецизно да одреди, наводећи тачан број дана и моменат од када рок почиње да тече. Не могу се прихватити непрецизно одређени рокови (нпр: одмах, по договору, сукцесивно, од-до и сл.). У случају да понуђач непрецизно одреди рокове, понуда ће се сматрати **неприхватљивом**.

Уколико понуђачи подносе заједничку понуду, група понуђача може да се определи да обрасце дате у конкурсној документацији потписују и печатом оверавају сви понуђачи из групе понуђача или група понуђача може да одреди једног понуђача из групе који ће потписивати и печатом оверавати обрасце дате у конкурсној документацији, изузев образаца који подразумевају давање изјава под материјалном и кривичном одговорношћу (нпр. Изјава о независној понуди, Изјава о поштовању обавеза из чл.75. ст.2. Закона), који морају бити потписани и оверени печатом од стране сваког понуђача из групе понуђача. У случају да се понуђачи определе да један понуђач из групе потписује и печатом оверава обрасце дате у конкурсној документацији (изузев образаца који подразумевају давање изјава под материјалном и кривичном одговорношћу), наведено треба дефинисати споразумом којим се понуђачи из групе међусобно и према наручиоцу обавезују на извршење јавне набавке, а који чини саставни део заједничке понуде сагласно чл. 81. Закона.

Сваки из групе понуђача укључујући и овлашћеног представника понуђача, попуњава, потписује и печатом оверава Изјаву о независној понуди, Изјаву о поштовању обавеза из чл.75. ст.2. Закона и Споразум.

Уколико Група понуђача нема овлашћеног представника, сви понуђачи из Групе понуђача потписују и оверавају печатом горе наведене попуњене обрасце.

Уколико понуђач наступа са подизвођачем, понуђач попуњава, потписује и оверава печатом све обрасце из конкурсне документације и модел уговора.

Понуђач понуду подноси непосредно или путем поште у затвореној коверти или кутији, затворену на начин да се приликом отварања понуда може са сигурношћу утврдити да се први пут отвара.

На полеђини коверте или на кутији навести назив и адресу понуђача.

У случају да понуду подноси група понуђача, на коверти је потребно назначити да се ради о групи понуђача и навести називе и адресу свих учесника у заједничкој понуди.

Пожељно је да сви документи у понуди буду повезани у целину и запечаћени (воском или на неки други начин), тако да се не могу накнадно убацивати, одстрањивати или замењивати појединачни листови, односно прилози, а да се видно не оштете.

Понуду доставити на **адресу:**

Информационо – комуникациона установа „Академска мрежа Републике Србије - АМРЕС“,

Булевар краља Александра 90, Београд са знаком:

„Понуда за јавну набавку услуга- Услуга првог нивоа подршке школама повезаним на АМРЕС мрежу - ЈН бр. 07/16 - НЕ ОТВАРАТИ”.

Понуда се сматра благовременом уколико је примљена од стране наручиоца до **12.12.2016. године до 11:00 часова.**

Отварање понуда је јавно и одржаће се у присуству чланова Комисије за предметну јавну набавку, овлашћених представника понуђача и заинтересованих лица.

Благовремено достављене понуде биће јавно комисијски отворене у **11:30 часова**, дана **12.12.2016. године** у просторијама Информационо – комуникационе установе „Академска мрежа Републике Србије - АМРЕС“, Булевар краља Александра 90, Београд, мезанин, сала за конференције.

У поступку отварања понуда активно могу учествовати опуномоћени представници понуђача. Пре почетка поступка јавног отварања понуда, представници понуђача који ће присуствовати поступку отварања понуда дужни су да наручиоцу предају писмена пуномоћја, на основу којих ће доказати овлашћење за учешће у поступку јавног отварања понуде.

Наручилац ће, по пријему одређене понуде, на коверти, односно кутији у којој се понуда налази, обележити време пријема и евидентирати број и датум понуде према редоследу приспећа. Уколико је понуда достављена непосредно наручилац ће понуђачу предати

потврду пријема понуде. У потврди о пријему наручилац ће навести датум и сат пријема понуде.

Понуда коју наручилац није примио у року одређеном за подношење понуда, односно која је примљена по истеку дана и сата до којег се могу понуде подносити, сматраће се неблаговременом. Наручилац ће, по окончању поступка јавног отварања понуда, вратити понуђачима, неотворене, све неблаговремено поднете понуде, са назнаком да су поднете неблаговремено.

Понуђач може поднети само једну понуду.

Понуда мора садржати све доказе који су одређени у конкурсној документацији:

1. Попуњен, печатом оверен и потписан Образац понуде са прилозима - Образац 6. у Конкурсној документацији.
2. Доказе о испуњености услова из члана 75 и 76. - Понуђач је обавезан да достави све захтеване доказе који су наведени у поглављу 3. Конкурсне документације.
3. Попуњен, печатом оверен и потписан модел уговора - Образац 7. у Конкурсној документацији.
4. Споразум уколико понуду подноси група Понуђача.
5. Изјава о независној понуди - Образац 9. Конкурсне документације.
6. Образац изјаве о поштовању обавеза из члана 75. став 2. Закона – Образац 10. Конкурсне документације.
7. Образац структуре цене - Образац 11. у Конкурсној документацији.
8. Докази који су наведени у поглављу 2. и 5. Конкурсне документације.

5.3. ПАРТИЈЕ И УПУТСТВО О НАЧИНУ НА КОЈИ ПОНУДА МОРА БИТИ ПОДНЕТА

Предметна јавна набавка није обликована по партијама.

5.4. ПОНУДА СА ВАРИЈАНТАМА

Понуде са варијантама нису дозвољене.

5.5. НАЧИН ИЗМЕНЕ, ДОПУНЕ И ОПОЗИВА ПОНУДЕ

У року за подношење понуде понуђач може да измени, допуни или опозове своју понуду на начин који је одређен за подношење понуде.

Понуђач је дужан да јасно назначи који део понуде мења односно која документа накнадно доставља.

Измена и допуна понуде врши се тако што понуђач уписује нове (измењене односно додатне податке) у обрасце у којима врши измену или допуну, а који су саставни део конкурсне документације и (евентуално) прилаже тражена документа.

Измену, допуну или опозив понуде треба доставити на адресу: Информационо-комуникациона установа „Академска мрежа Републике Србије - АМРЕС“, Булевар краља Александра 90, Београд, са назнаком:

„Измена понуде за јавну набавку услуга- Услуга првог нивоа подршке школама повезаним на АМРЕС мрежу - ЈН бр. 07/16 - НЕ ОТВАРАТИ” **или**

„Допуна понуде за јавну набавку услуга- Услуга првог нивоа подршке школама повезаним на АМРЕС мрежу - ЈН бр. 07/16 - НЕ ОТВАРАТИ” **или**

„Опозив понуде за јавну набавку услуга- Услуга првог нивоа подршке школама повезаним на АМРЕС мрежу - ЈН бр. 07/16 - НЕ ОТВАРАТИ” **или**

„Измена и допуна понуде за јавну набавку услуга- Услуга првог нивоа подршке школама повезаним на АМРЕС мрежу - ЈН бр. 07/16 - НЕ ОТВАРАТИ”.

На полеђини коверте или на кутији навести назив и адресу понуђача. У случају да понуду подноси група понуђача, на коверти је потребно назначити да се ради о групи понуђача и навести називе и адресу свих учесника у заједничкој понуди.

По истеку рока за подношење понуда понуђач не може да повуче нити да мења своју понуду.

5.6. ОБАВЕШТЕЊЕ О УЧЕСТВОВАЊУ У ЗАЈЕДНИЧКОЈ ПОНУДИ ИЛИ КАО ПОДИЗВОЂАЧ

Понуђач може да поднесе само једну понуду.

Понуђач који је самостално поднео понуду не може истовремено да учествује у заједничкој понуди или као подизвођач, нити исто лице може учествовати у више заједничких понуда.

5.7. ПОНУДА СА ПОДИЗВОЂАЧЕМ

Уколико понуђач подноси понуду са подизвођачем дужан је да у Обрасцу понуде - Образац 6. у конкурсној документацији наведе да понуду подноси са подизвођачем, проценат укупне вредности набавке који ће поверити подизвођачу, а који не може бити већи од 50%, као и део предмета набавке који ће извршити преко подизвођача.

Понуђач у Обрасцу понуде наводи назив и седиште подизвођача, уколико ће делимично извршење набавке поверити подизвођачу.

Понуђач је дужан да за подизвођаче достави доказе о испуњености услова који су су тражени конкурсном документацијом за предметну јавну набавку на начин дефинисан конкурсном документацијом.

Уколико уговор о јавној набавци буде закључен између наручиоца и понуђача који подноси понуду са подизвођачем, тај подизвођач ће бити наведен и у уговору о јавној набавци.

Понуђач је дужан да наручиоцу, на његов захтев, омогући приступ код подизвођача, ради утврђивања испуњености тражених услова.

Понуђач у потпуности одговара наручиоцу за извршење обавеза из поступка јавне набавке, односно извршење уговорних обавеза, без обзира на број подизвођача.

У случају закључења уговора добављач не може ангажовати као подизвођача лице које није навео у понуди. У супротном, наручилац ће рализовати средство обезбеђења и раскинути уговор, осим ако би раскидом уговора наручилац претрпео знатну штету.

Добављач може ангажовати као подизвођача лице које није навео у понуди, ако је на страни подизвођача након подношења понуде настала трајнија неспособност плаћања, ако то лице испуњава све услове одређене за подизвођача и уколико добије претходну сагласност наручиоца.

Наручилац може, на захтев подизвођача и где природа предмета набавке то дозвољава пренети доспела потраживања директно подизвођачу, за део набавке која се извршава преко тог подизвођача. Пре доношења одлуке о преношењу доспелих потраживања директно подизвођачу наручилац ће омогућити добављачу да у року од 5 дана од дана добијања позива наручиоца приговори уколико потраживање није доспело. Све ово не утиче на правило да понуђач, односно добављач у потпуности одговара наручиоцу за извршење обавеза из поступка јавне набавке, односно за извршење уговорних обавеза, без обзира на број подизвођача.

5.8. ЗАЈЕДНИЧКА ПОНУДА

Понуду може поднети група понуђача - заједничка понуда (члан 81. став 1. Закона).

Уз понуду је обавезно приложити, као саставни део понуде Споразум којим се понуђачи из групе међусобно и према наручиоцу обавезују на извршење јавне набавке, а који обавезно садржи податке о:

- 1) податке о члану групе који ће бити носилац посла, односно који ће поднети понуду и који ће заступати групу понуђача пред наручиоцем и
- 2) опис послова сваког од понуђача из групе понуђача у извршењу уговора.

Група понуђача је дужна да достави све доказе о испуњености услова који су који су тражени у конкурсној документацији за предметну јавну набавку. Понуђачи који поднесу заједничку понуду одговарају неограничено солидарно према наручиоцу.

Сваки понуђач из групе понуђача мора да испуни обавезне услове за учешће у поступку јавне набавке из члана 75. став 1. тачка од 1) до 4) Закона, а додатне услове испуњавају заједно.

Задруга може поднети понуду самостално, у своје име, а за рачун задругара у ком случају за обавезе из поступка јавне набавке и уговора о јавној набавци одговара задруга и задругари у складу са Закона (члан 81 Закона).

Задруга може поднети заједничку понуду у име задругара у ком случају за обавезе из поступка јавне набавке и уговора о јавној набавци неограничено солидарно одговарају задругари (члан 81 Закона).

5.9. НАЧИН И УСЛОВИ ПЛАЋАЊА, ГАРАНТНИ РОК, КАО И ДРУГЕ ОКОЛНОСТИ ОД КОЈИХ ЗАВИСИ ПРИХВАТЉИВОСТ ПОНУДЕ

5.9.1. ЗАХТЕВИ У ПОГЛЕДУ НАЧИНА, РОКА И УСЛОВА ПЛАЋАЊА

Прихватљив начин плаћања је 50 % укупно уговорене вредности уговора путем бескаматног аванса, а по испостављању авансног предрачуна и захтеваних средстава финансијског

обезбеђења. Рок плаћања је до 45 дана од дана службеног пријема авансног предрачуна и дана достављања захтеваног средства обезбеђења.

Током реализације уговора за све пружене услуге у претходном календарском месецу које су предмет закљученог уговора Додављач ће Наручиоцу достављати фактуру и извештај односно спецификацију извршених и фактурисаних услуга који мора садржати податак о врсти услуге која је пружена, број дана у месецу и сати колико је услуга била пружена као и цену услуге. Док кумулативна вредност извршених услуга не достигне износ уплаћеног аванса комплетан износ фактура се измирује из аванса (правдање аванса).

Након што вредност извршених услуга достигне износ уплаћеног аванса, плаћање ће се вршити месечно за услугу извршену у претходном месецу, а у року до 45 дана од дана службеног пријема фактуре и извештаја односно спецификације извршених и фактурисаних услуга.

Фактурисање за пружену услугу ће се вршити према јединичној цени из Понуде и пруженој услузи.

Уколико понуда не садржи 50 % авансно плаћање, понуда се одбија као неприхватљива.

Наручилац неће исплатити ниједан износ пре него што прими захтевана средства финансијског обезбеђења.

5.9.2. ЗАХТЕВ У ПОГЛЕДУ РОКА ПРУЖАЊА УСЛУГЕ

Рок пружања услуге мора бити понуђен у свему у складу са захтевима одређеним у одељку 2. Конкурсне документације.

Рокове понуђач треба прецизно да одреди, наводећи тачан број дана и моменат од када рок почиње да тече. Не могу се прихватити непрецизно одређени рокови (нпр: одмах, по договору, сукцесивно, од-до и сл.). У случају да понуђач непрецизно одреди рокове, понуда ће се сматрати **неприхватљивом**.

5.9.3. ЗАХТЕВ У ПОГЛЕДУ РОКА ВАЖЕЊА ПОНУДЕ

Рок важења понуде не може бити краћи од 60 дана од дана отварања понуда.

У случају истека рока важења понуде, наручилац је дужан да у писаном облику затражи од понуђача продужење рока важења понуде.

Понуђач који прихвати захтев за продужење рока важења понуде на може мењати понуду.

5.10. ВАЛУТА И НАЧИН НА КОЈИ МОРА ДА БУДЕ НАВЕДЕНА И ИЗРАЖЕНА ЦЕНА У ПОНУДИ

Цена мора бити исказана у динарима, са и без пореза на додату вредност, са урачунатим свим трошковима које понуђач има у реализацији предметне јавне набавке, с тим да ће се за оцену понуде узимати у обзир цена без пореза на додату вредност.

У цену је урачуната царина, увозне дажбине и остали зависни трошкови.

Цена је фиксна током трајања уговора и не може се мењати, осим у случају промене стопе ПДВ-а која наступи до тренутка плаћања, што ће се сматрати објективном околношћу и о чему ће се закључити Анекс уговора у случају наступања те околности.

Ако наручилац оцени да је у понуди исказана неубичајено ниска цена, поступиће у складу са чланом 92. Закона.

Ако понуђена цена укључује увозну царину и друге дажбине, понуђач је дужан да тај део одвојено исказе у динарима.

Након закључења уговора, Наручилац не дозвољава промену цене, осим у случају наступања објективне околности.

5.11. СРЕДСТВА ФИНАНСИЈСКОГ ОБЕЗБЕЂЕЊА - ПОДАЦИ О ВРСТИ, САДРЖИНИ, НАЧИНУ ПОДНОШЕЊА, ВИСИНИ И РОКОВИМА ОБЕЗБЕЂЕЊА ИСПУЊЕЊА ОБАВЕЗА ПОНУЂАЧА

Добављач је по закључењу уговора, дужан да достави:

- **Бланко соло меницу за повраћај авансног плаћања**

- Бланко соло меницу за повраћај авансног плаћања у висини износа укупно уговорене вредности аванса са ПДВ-ом (50% вредности уговора са ПДВ-ом) која ће бити са клаузулама: „без приговора“, „по виђењу“, „неопозива“ и „безусловна“. Бланко соло меница мора бити само оверена и потписана од стране лица овлашћеног за заступање. Меница за повраћај авансног плаћања траје најкраће до правдања аванса;
- Менично овлашћење да се меница за повраћај аванса у износу укупно уговорене вредности аванса са ПДВ-ом (50% вредности уговора са ПДВ-ом), без сагласности понуђача може поднети на наплату у случају неизвршења уговорних обавеза по закљученом уговору, а које мора трајати најкраће до правдања аванса;
- Потврду о регистрацији менице;
- 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 меницама и меничним овлашћењима мора бити идентичан са потписом у картону депонованих потписа.

- **Бланко соло меницу за добро извршење посла**

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

- Бланко соло меницу за добро извршење посла у висини од 10% укупно уговорене цене (без урачунатог ПДВ-а) која ће бити са клаузулама: „без приговора“, „по виђењу“, „неопозива“ и „безусловна“. Бланко соло меница мора бити само оверена и потписана од стране лица овлашћеног за заступање. Меница за добро извршење посла траје најмање 10 дана дуже од дана истека рока за коначно извршење свих уговорених обавеза;
- Менично овлашћење да се меница за добро извршење посла у износу од 10% укупно уговорене вредности без ПДВ-а, без сагласности понуђача може поднети на наплату у случају неизвршења уговорних обавеза по закљученом уговору, које мора трајати

најмање 10 дана дуже од дана истека рока за коначно извршење свих уговорених обавеза;

- Потврду о регистрацији менице;
- 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 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 Додављача.

Бланко соло меница за добро извршење посла се може активирати уколико додављач не извршава своје уговорне обавезе у роковима и на начин предвиђен уговором.

5.12. ПОВЕРЉИВОСТ ПОДАТАКА

Подаци које понуђач оправдано означи као поверљиво, биће коришћени само за намене позива и неће бити доступни ником изван круга лица која буду укључена у поступак јавне набавке. Ови подаци неће бити објављени приликом отварања понуда нити у наставку поступка или касније.

Свака страница понуде која садржи податке који су поверљиви треба у горњем десном углу да садржи ознаку „ПОВЕРЉИВО”, печат понуђача и потпис овлашћеног лица понуђача. У складу са чланом 14 став 1. тач. 1. Закона наручилац је дужан да чува као поверљиве све податке о понуђачима садржане у понуди који су посебним прописом утврђени као поверљиви и које је као такве понуђач означио у понуди.

Понуђач је дужан да наведе на основу ког прописа је одређени податак означио као поверљив и да то образложи. У противном наручилац ће заинтересованим лицима омогућити увид у смислу члана 110. Закона.

Неће се сматрати као поверљиви докази о испуњености обавезних услова, цена и други подаци из понуде који су од значаја за примену елемената критеријума и рангирање понуде, у складу са чланом 14. став 2. Закона.

Наручилац ће одбити да да информацију која би значила повреду поверљивости података добијених у понуди.

Наручилац ће чувати као пословну тајну имена заинтересованих лица, понуђача и податке о поднетим понудама до отварања понуда.

5.13. ЗАШТИТА ПОВЕРЉИВОСТИ ПОДАТАКА КОЈЕ НАРУЧИЛАЦ СТАВЉА ПОНУЂАЧИМА НА РАСПОЛАГАЊЕ, УКЉУЧУЈУЋИ И ЊИХОВЕ ПОДИЗВОЂАЧЕ

Предметна набавка не садржи поверљиве информације које наручилац ставља на располагање.

5.14. ДОДАТНЕ ИНФОРМАЦИЈЕ ИЛИ ПОЈАШЊЕЊА, ИЗМЕНЕ И ДОПУНЕ КОНКУРСНЕ ДОКУМЕНТАЦИЈЕ

Заинтересовано лице може, сваког радног дана у току радног времена Наручиоца од 08:00 до 16:00 часова, у писаном облику путем поште на адресу наручиоца: **Булевар краља Александра 90**, Београд, путем електронске поште на е-mail: nabavke@amres.rs или факса на број: 011/3370-288 тражити од наручиоца додатне информације или појашњења у вези са припремањем понуде, при чему може да укаже наручиоцу и на евентуално уочене недостатке и неправилности у конкурсној документацији, најкасније 5 дана пре истека рока за подношење понуде.

Додатне информације или појашњења упућују се са напоменом „Захтев за додатним информацијама или појашњењима конкурсне документације - **ЈН бр. 07/16**“.

Комисија за јавну набавку ће у року од 3 дана од дана пријема писаног захтева за додатним информацијама или појашњењима конкурсне документације, одговор објавити на Порталу јавних набавки и на својој интернет страници.

Уколико наручилац измени или допуни конкурсну документацију **8 (осам) или мање дана** пре истека рока за подношење понуда, наручилац ће продужити рок за подношење понуда и објавити обавештење о продужењу рока за подношење понуда.

Наручилац ће измене и допуне конкурсне документације, у року предвиђеном за подношење понуда, објавити на Порталу јавних набавки и на својој интернет страници.

По истеку рока предвиђеног за подношење понуда наручилац не може да мења нити да допуњује конкурсну документацију.

Тражење додатних информација или појашњења у вези са припремањем понуде **телефоном није дозвољено**.

Комуникација у поступку јавне набавке врши се искључиво на начин одређен чланом 20. Закона.

Ако је документ из поступка јавне набавке достављен од стране наручиоца или понуђача путем електронске поште или факсом, страна која је извршила достављање дужна је да од друге стране захтева да на исти начин потврди пријем тог документа, што је друга страна дужна да то и учини када је то неопходно као доказ да је извршено достављање.

5.15. ДОДАТНА ОБЈАШЊЕЊА ОД ПОНУЂАЧА ПОСЛЕ ОТВАРАЊА ПОНУДА И КОНТРОЛА КОД ПОНУЂАЧА ОДНОСНО ЊЕГОВОГ ПОДИЗВОЂАЧА

После отварања понуда наручилац може приликом стручне оцене понуда да у писаном облику захтева од понуђача додатна објашњења која ће му помоћи при прегледу, вредновању и упоређивању понуда, а може да врши контролу (увид) код понуђача, односно његовог подизвођача (члан 93. Закона).

Уколико наручилац оцени да су потребна додатна објашњења или је потребно извршити контролу (увид) код понуђача, односно његовог подизвођача, наручилац ће понуђачу оставити примерени рок да поступи по позиву наручиоца, односно да омогући наручиоцу контролу (увид) код понуђача, као и код његовог подизвођача.

Наручилац може уз сагласност понуђача да изврши исправке рачунских грешака уочених приликом разматрања понуде по окончаном поступку отварања.

У случају разлике између јединичне и укупне цене, меродавна је јединична цена.

Ако се понуђач не сагласи са исправком рачунских грешака, наручилац ће његову понуду одбити као неприхватљиву.

5.16. ПОШТОВАЊЕ ОБАВЕЗА КОЈЕ ПРОИЗИЛАЗЕ ИЗ ВАЖЕЋИХ ПРОПИСА

Понуђач је дужан да у оквиру своје понуде достави изјаву дату под кривичном и материјалном одговорношћу да је поштовао све обавезе које произилазе из важећих прописа о заштити на раду, запошљавању и условима рада, заштити животне средине, као и да нема забрану обављања делатности која је на снази у време подношења понуде. (Образац број 10. у конкурсној документацији).

5.17. КОРИШЋЕЊЕ ПАТЕНТА И ОДГОВОРНОСТ ЗА ПОВРЕДУ ЗАШТИЋЕНИХ ПРАВА ИНТЕЛЕКТУАЛНЕ СВОЈИНЕ ТРЕЋИХ ЛИЦА

Накнаду за коришћење патената, као и одговорност за повреду заштићених права интелектуалне својине трећих лица сноси понуђач.

5.18. НАЧИН И РОК ЗА ПОДНОШЕЊЕ ЗАХТЕВА ЗА ЗАШТИТУ ПРАВА ПОНУЂАЧА

Захтев за заштиту права може да поднесе понуђач, односно свако заинтересовано лице које има интерес за доделу уговора у конкретном поступку јавне набавке и који је претрпео или би могао да претрпи штету због поступања наручиоца противно одредбама овог закона (у даљем тексту: подносилац захтева).

Захтев за заштиту права подноси се наручиоцу, а копија се истовремено доставља Републичкој комисији. Захтев за заштиту права се доставља у току радног времена наручиоца од 08:00 до 16:00 часова и то или непосредно на адресу: Булевар краља Александра 90, Београд или електронском поштом на е-mail: nabavke@amres.rs, или препорученом поштом са повратницом. Захтев за заштиту права се може поднети у току целог поступка јавне набавке, против сваке радње наручиоца, осим уколико Законом није другачије одређено. О поднетом захтеву за заштиту права наручилац обавештава све учеснике у поступку јавне набавке, односно објављује обавештење о поднетом захтеву на Порталу јавних набавки, најкасније у року од 2 дана од дана пријема захтева.

Уколико се захтевом за заштиту права оспорава врста поступка, садржина позива за подношење понуда или конкурсне документације, захтев ће се сматрати благовременим уколико је примљен од стране наручиоца најкасније 7 дана пре истека рока за подношење понуда, без обзира на начин достављања и уколико је подносилац захтева у складу са чланом 63. став 2. овог закона указао наручиоцу на евентуалне недостатке и неправилности, а наручилац исте није отклонио.

Захтев за заштиту права којим се оспоравају радње које наручилац предузме пре истека рока за подношење понуда, а након истека рока од 7 дана из претходног пасуса, сматраће се благовременим уколико је поднет најкасније до истека рока за подношење понуда.

После доношења одлуке о додели уговора или одлуке о обустави поступка јавне набавке из чл. 109. Закона, рок за подношење захтева за заштиту права је 10 дана од дана објављивања одлуке на Порталу јавних набавки.

Захтевом за заштиту права не могу се оспоравати радње наручиоца предузете у поступку јавне набавке ако су подносиоцу захтева били или могли бити познати разлози за његово подношење пре истека рока за подношење понуда, а подносилац захтева га није поднео пре истека тог рока.

Ако је у истом поступку јавне набавке поново поднет захтев за заштиту права од стране истог подносиоца захтева, у том захтеву се не могу оспоравати радње наручиоца за које је подносилац захтева знао или могао знати приликом подношења претходног захтева.

Захтев за заштиту права не задржава даље активности наручиоца у поступку јавне набавке у складу са одредбама члана 150. овог закона.

Захтев за заштиту права мора да садржи:

1. назив и адресу подносиоца захтева и лице за контакт;
2. назив и адресу наручиоца;
3. податке о јавној набавци која је предмет захтева, односно о одлуци наручиоца;
4. повреде прописа којима се уређује поступак јавне набавке;
5. чињенице и доказе којима се повреде доказују;
6. потврду о уплати таксе из члана 156. Закона;
7. потпис подносиоца.

Уколико захтев за заштиту права подноси пре отварања понуда као и након отварања понуда, подносилац захтева је дужан уплатити таксу у износу од 120.000,00 динара. Такса се уплаћује на рачун буџета Републике Србије на број жиро рачуна: 840-30678845-06, шифра плаћања: 153 или 253, позив на број: ЈН 07/16, сврха уплате: 33П; АМРЕС; ЈН 07/16, корисник: буџет Републике Србије.

У складу са Упутством о уплати таксе за подношење захтева за заштиту права, које је објављено на интернет страници Републичке комисије за заштиту права, као доказ о уплати таксе, у смислу члана 151. став 1. тачка 6) Закона, прихватиће се:

1) Потврда о извршеној уплати републичке административне таксе из члана 156. Закона која садржи следеће:

- (1) да буде издата од стране банке и да садржи печат банке;
- (2) да представља доказ о извршеној уплати таксе што значи да потврда мора да садржи податак да је налог за уплату таксе, односно налог за пренос средстава реализован, као и датум извршења налога;
- (3) износ таксе из члана 156. Закона чије се уплата врши;
- (4) број рачуна буџета: 840-30678845-06;
- (5) шифру плаћања 153 или 253;
- (6) позив на број: подаци о броју или ознаци јавне набавке поводом које се подноси захтев за заштиту права;
- (7) сврха: 33П; назив наручиоца; број или ознака јавне набавке поводом које се подноси захтев за заштиту права;

(8) корисник: буџет Републике Србије;

(9) назив уплатиоца, односно назив подносиоца захтева за заштиту права за којег је извршена уплата републичке административне таксе;

(10) потпис овлашћеног лица банке.

2) Налог за уплату, први примерак, оверен потписом овлашћеног лица и печатом банке или поште, који садржи и све друге елементе из потврде о извршеној уплати таксе наведене под тачком 1.;

3) Потврда издата од стране Републике Србије, Министарства финансија, Управе за трезор, потписана и оверена печатом, која садржи све елементе из потврде о извршеној уплати таксе из тачке 1, осим оних наведених под (1) и (10), за подносиоце захтева за заштиту права који имају отворен рачун у оквиру припадајућег консолидованог рачуна трезора, а који се води у Управи за трезор (корисници буџетских средстава, корисници средстава организација за обавезно социјално осигурање и други корисници јавних средстава);

4) Потврда издата од стране Народне банке Србије, која садржи све елементе из потврде о извршеној уплати таксе из тачке 1, за подносиоце захтева за заштиту права (банке и други субјекти) који имају отворен рачун код Народне банке Србије у складу са законом и другим прописом.

5.18.1.УПЛАТА ТАКСЕ ЗА ПОДНОШЕЊЕ ЗАХТЕВА ЗА ЗАШТИТУ ПРАВА ИЗ ИНОСТРАНСТВА

Уплата таксе за подношење захтева за заштиту права из иностранства може извршити на девизни рачун Министарства финансија – Управе за трезор:

НАЗИВ И АДРЕСА БАНКЕ: Народна банка Србије (НБС) 11000 Београд, ул. Немањина бр. 17 Србија

SWIFT CODE: NBSRRSBGXXX

НАЗИВ И АДРЕСА ИНСТИТУЦИЈЕ: Министарство финансија Управа за трезор ул. Поп Лукина бр. 7-9 11000 Београд

IBAN: RS 35908500103019323073

НАПОМЕНА: Приликом уплата средстава потребно је навести следеће информације о плаћању - „деталји плаћања“ (FIELD 70: DETAILS OF PAYMENT): – број у поступку јавне набавке на које се захтев за заштиту права односи и назив наручиоца у поступку јавне набавке.

У прилогу су инструкције за уплате у валутама: EUR и USD: SWIFT MESSAGE MT103 – EUR	
FIELD 32A:	VALUE DATE – EUR- AMOUNT
FIELD 50K:	ORDERING CUSTOMER

FIELD 56A: (INTERMEDIARY)	DEUTDEFFXXX DEUTSCHE BANK AG, F/M TAUNUSANLAGE 12 GERMANY
FIELD 57A: (ACC. WITH BANK)	/DE20500700100935930800 NBSRRSBGXXX NARODNA BANKA SRBIJE (NATIONAL BANK OF SERBIA – NBS BEOGRAD, NEMANJINA 17 SERBIA
FIELD 59: (BENEFICIARY)	/RS35908500103019323073 MINISTARSTVO FINANSIJA UPRAVA ZA TREZOR POP LUKINA7-9 BEOGRAD
FIELD 70:	DETAILS OF PAYMENT

SWIFT MESSAGE MT103 – USD	
FIELD 32A:	VALUE DATE – USD- AMOUNT
FIELD 50K:	ORDERING CUSTOMER
FIELD 56A: (INTERMEDIARY)	BKTRUS33XXX DEUTSCHE BANK TRUST COMPANIY AMERICAS, NEW YORK 60 WALL STREET UNITED STATES
FIELD 57A: (ACC. WITH BANK)	NBSRRSBGXXX NARODNA BANKA SRBIJE (NATIONAL BANK OF SERBIA – NB BEOGRAD, NEMANJINA 17 SERBIA
FIELD 59: (BENEFICIARY)	/RS35908500103019323073 MINISTARSTVO FINANSIJA UPRAVA ZA TREZOR POP LUKINA7-9 BEOGRAD
FIELD 70:	DETAILS OF PAYMENT

Примерке правилно поуњених налога за пренос могу се видети на интернет страници Републичке комисије за заштиту права у поступцима јавних набавки.

Поступак заштите права понуђача регулисан је одредбама чл. 138. - 167. Закона.

5.19. ТРОШКОВИ ПРИПРЕМАЊА ПОНУДЕ

Понуђач може да у оквиру понуде достави укупан износ и структуру трошкова припремања понуде.

Трошкове припреме и подношења понуде сноси искључиво понуђач и не може тражити од наручиоца накнаду трошкова.

Ако је поступак јавне набавке обустављен из разлога који су на страни наручиоца, наручилац је дужан да понуђачу надокнади трошкове израде узорка или модела, ако су израђени у складу са техничким спецификацијама наручиоца и трошкове прибављања средства обезбеђења, под условом да је понуђач тражио накнаду тих трошкова у својој понуди.

6. ОБРАЗАЦ ПОНУДЕ

6.1. ОПШТИ ПОДАЦИ О ПОНУЂАЧУ

Табела 1

ПОДАЦИ О ПОНУЂАЧУ	
Пословно име или скраћени назив из одговарајућег регистра (Регистра Агенције за привредне регистре, односно регистра надлежног Привредног суда)	
Адреса понуђача:	
Име и презиме особе за контакт:	
е-mail:	
Телефон:	
Телефакс:	
Порески број понуђача (ПИБ):	
Матични број понуђача:	
Шифра делатности:	
Назив банке и број рачуна:	
Лице овлашћено за потписивање уговора:	
Законски заступници понуђача (навести име и презиме свих законских заступника понуђача . Податак је од значаја, у вези са утврђивањем испуњености услова из члана 75. став 1. тачка 2) Закона, који морају да испуњавају сви законски заступници понуђача)	
Понуђач је уписан у Регистар понуђача, у	Да Не

смислу члана 78. Закона. Понуђач може да да овај податак, ради утврђивања испуњености услова из члана 75. став 1. тач. од 1) до 4) Закона.	(у случају подношења заједнчке понуде понуђач може навести податак за све чланове групе и то: Члан групе _____ (назив) да не Члан групе _____ (назив) да не Члан групе _____ (назив) да не Члан групе _____ (назив) да не Члан групе _____ (назив) да не За подизвођача/е; Подизвођач _____ (назив) да не Подизвођач _____ (назив) да не Подизвођач _____ (назив) да не Понуђач може заокружити да или не у зависности да ли је понуђач/члан групе понуђача/подизвођач уписан у Регистар понуђача. <u>Наручилац ће извршити проверу уписа у Регистар понуђача без обзира да ли је понуђач овај податак навео у понуди.</u>
---	---

Понуду дајем: (заокружити начин давања понуде и то А), Б) или В) (и уписати податке под Б) и В), уколико наступа група понуђача са подизвођачем/има заокружити Б) и В) и попунити податке за те опције))

Табела 2

А) САМОСТАЛНО		
Б) СА ПОДИЗВОЂАЧЕМ / ИМА		
	Пословно име или скраћени назив из одговарајућег регистра (Регистра Агенције за привредне регистре, односно надлежног Привредног суда) свих подизвођача	1) _____ 2) _____ 3) _____
	Адреса:	1) _____ 2) _____ 3) _____

	Матични број:	1) _____ 2) _____ 3) _____
	Порески идентификациони број:	1) _____ 2) _____ 3) _____
	Име и презиме особе за контакт:	1) _____ 2) _____ 3) _____
	Проценат укупне вредности набавке који ће извршити подизвођач:	1) _____ 2) _____ 3) _____
	Део предмета набавке који ће извршити подизвођач:	1) _____ 2) _____ 3) _____
В) КАО ЗАЈЕДНИЧКУ ПОНУДУ		
	Пословно име или скраћени назив из одговарајућег регистра (Регистра Агенције за привредне регистре односно надлежног Привредног суда) свих чланова групе понуђача	1) _____ 2) _____ 3) _____ 4) _____ 5) _____
	Адреса:	1) _____ 2) _____ 3) _____ 4) _____ 5) _____
	Име и презиме особе за контакт:	1) _____ 2) _____ 3) _____ 4) _____ 5) _____
	e-mail:	1) _____ 2) _____ 3) _____ 4) _____ 5) _____

	Телефон:	1) _____ 2) _____ 3) _____ 4) _____ 5) _____
	Телефакс:	1) _____ 2) _____ 3) _____ 4) _____ 5) _____
	Порески идентификациони број:	1) _____ 2) _____ 3) _____ 4) _____ 5) _____
	Матични број:	1) _____ 2) _____ 3) _____ 4) _____ 5) _____
	Шифра делатности:	1) _____ 2) _____ 3) _____ 4) _____ 5) _____

Напомена:

Уколико има више подизвођача или чланова групе у заједничкој понуди него што има предвиђених рубрика у Табели 2 потребно је копирати Табелу 2 и попунити податке за све подизвођаче и/или чланове групе понуђача.

Уколико група понуђача подноси заједничку понуду Табелу 1 „ПОДАЦИ О ПОНУЂАЧУ“ треба са својим подацима да попуни носилац посла, док податке о осталим члановима групе у заједничкој понуди треба навести у Табели 2 овог обрасца.

Табелу „Подаци о подизвођачу“ попуњавају само они понуђачи који подносе понуду са подизвођачем, а уколико има већи број подизвођача од места предвиђених у табели, потребно је да се наведени образац копира у довољном броју примерака, да се попуни и достави за сваког подизвођача.

Табелу „Подаци о учеснику у заједничкој понуди“ попуњавају само они понуђачи који подносе заједничку понуду, а уколико има већи број учесника у заједничкој понуди од места предвиђених у табели, потребно је да се наведени образац копира у довољном броју примерака, да се попуни и достави за сваког понуђача који је учесник у заједничкој понуди.

6.2. ПРЕДМЕТ ПОНУДЕ

У складу са траженим условима утврђеним позивом и конкурсном документацијом Наручиоца (јавна набавка број: 07/2016) нудимо вам услугу првог нивоа подршке школама повезаним на АМРЕС мрежу у свему у складу са делом 2. Конкурсне документације и наведеним у овој понуди, као и у Плану рада у оквиру кога је приказан начин организације смена на недељном нивоу, у коме је приказана свака смена, време трајање смене и број радно ангажованих особа по смени.

Услуга ће се пружати са локације _____ (навести адресу – град, улицу и број са које ће се пружати услуга) коју о свом трошку обезбеђује Понуђач.

Понуђач ће истовремено прихватати _____ (*понуђач одређује број- за наручиоца је прихватљиво најмање 2 истовремена захтева*) захтева у сваком тренутку у току школске године у периоду између 07:30 и 20:30 и суботом у периоду између 7:30 и 15:30.

У простору су обезбеђена радна места за лица ангажована на пружању услуге у складу са Описом техничке опремљености коју сам приложио у Понуди.

Понуђач о свом трошку обезбеђује ИП приступ АМРЕС мрежи у оквиру које су реализовани сервиси (АМРЕС алати за подршку раду АМРЕС школског хелпдеска.) којима је неопходно приступати у циљу пружања услуге (систем за надгледање АМРЕС мреже, АМРЕС КЦ систем, АМРЕС ИП телефонска централа и сл.).

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

ИП телефони имају фиксне јавне ИПв4 адресе које су достављене у Понуди.

Све услуге пружамо у складу са Планом рада који приказује организацију рада по сменама на недељном нивоу, а који се налази у Понуди. Током трајања уговора Понуђач ће најкасније 3 дана пре почетка наредног месеца, достави Наручиоцу распоред дежурстава АМРЕС школског хелпдеска за наредни месец у форми табеле, са тачно наведеним именима радно ангажованих лица и бројем расположивих људи током радних сати за сваки радни дан у недељи.

Услуге се пружају током трајања уговора, и то у току школске године у периоду од 7:30 до 20:30 и суботом у периоду од 07:30 до 15:30 тако да се у сваком тренутку прихвати најмање два истовремена захтева, пријаве проблема било којим путем (телефоном, е-маил-ом или упитом преко АМРЕС веб сајта), осим школских распуста (јесењи, зимски, пролећни) који се поклапају на територији целе Србије, као и у периоду од 1.7. до 15.8. у току календарске године када можемо користити могућност смањеног капацитета (минимално један истовремени захтев или пријава).

Тачни дани распуста се одређују према званичним календарима за основне и средње школе Министарства просвете и науке Републике Србије и њих Наручилац доставља првом нивоу подршке.

На пословима оператера, у периоду рада од 07:30–15:30 часова радним данима и суботом радно ангажујем _____ (*минимално две особе*) особе истовремено и у периоду од

15:30 – 20:30 часова радним данима радно ангажујем _____ (минимално две особе) особе истовремено.

У периоду рада од 08:00–16:00 часова радним данима радно ангажујем _____ (минимално 1) инжењера.

6.3. ОПИС И СПЕЦИФИКАЦИЈА УСЛУГА

Општи опис послова које обавља АМРЕС школски хелпдеск:

- Пружање првог нивоа подршке и примарни (први) контакт ка АМРЕС корисницима АМРЕС школске мреже за пријем случајева који се јављају у свакодневном раду АМРЕС школске мреже. Улога хелпдеска је прихватање наведених случајева путем телефона, e-mail-а или упита преко АМРЕС веб-сајта, њихова евиденција и основна обрада према Процедурама. АМРЕС школски хелпдеск је задужен и за дијагностику и решавање типских случајева за које је надлежан, према Процедурама. Случајеви који нису у надлежности АМРЕС школског хелпдеска се прослеђују другом нивоу подршке. АМРЕС школски хелпдеск је одговоран за праћење статуса свих активних случајева, њихово ажурирање и обавештавање АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже о њиховом тренутном статусу.
- Непрекидно и континуирано надгледање оперативности рада АМРЕС школске мреже, а посебно АМРЕС телекомуникационих веза, мрежних уређаја и сервера коришћењем система за надгледање АМРЕС школске мреже. Улога школског хелпдеска је откривање проблема у њиховом раду, евиденција, дијагностика и решавање типских проблема за које је надлежан према Процедурама, а у циљу пружања максималног нивоа доступности АМРЕС школске мреже и АМРЕС услуга за школе. Проблеми који нису у надлежности АМРЕС школског хелпдеска прослеђују се другом нивоу подршке.
- Комуникација и сарадња са службом за подршку телекомуникационог сервис оператера задуженог за пружање услуге повезивања школа на АМРЕС инфраструктуру, а у циљу дијагностиковања и решавања евентуалних проблема који могу настати у раду инфраструктуре сервис провајдера, а који утичу на рад АМРЕС школске мреже.
- Израда периодичних извештаја о раду АМРЕС школске мреже и нивоа услуга према захтевима Наручиоца.

Неки од типских случајева за чије решавање је надлежан АМРЕС школски хелпдеск су наведени у обрасцу Табела 2-1. Ово није коначан скуп случајева за чије решавање ће бити одговоран АМРЕС школски хелпдеск. Наручилац задржава право да у току извршења Уговора додаје односно мења типске случајеве за чије решавање је одговоран АМРЕС школски хелпдеск, као и да додаје односно мења Процедуре које ће се користити у току рада АМРЕС школског хелпдеска.

Табела 6-1: Опис типских случајева које решава АМРЕС школски хелпдеск и процедура за њихово решавање

Опис типских случајева које решава хелпдеск	Опис процедура за решавање типских случајева које решава хелпдеск
Пријем обавештења од стране телекомуникационог сервис провајдера о најави прекида или	Креирање случаја у АКЦ систему. Анализа послатог обавештења ради утврђивања које АМРЕС услуге за школе, односно АМРЕС корисници АМРЕС школске мреже су погођени прекидом.

прекиду у раду телекомуникационих веза у АМРЕС школској мрежи.	Обавештавање АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже који су погођени прекидом о узроцима, времену и трајању прекида. Праћење и координација процеса решавања проблема и евидентирање свих кључних активности и информација у АКЦ систему. Слање емаил обавештења о решењу проблема АМРЕС корисницима АМРЕС школске мреже који су били погођени прекидом.
Пријем обавештења од стране АМРЕС хелпдеска о најави прекида у раду АМРЕС линкова или прекида у раду АМРЕС телекомуникационих веза према GEANT мрежи и Интернету.	Креирање случаја у АКЦ систему. Анализа послатог обавештења и слање обавештења о узроцима и трајању прекида на емаил листу администратора АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже. Праћење и координација процеса решавања проблема и евидентирање свих кључних активности и информација у АКЦ систему. Слање обавештења о решењу проблема на емаил листу администратора АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже.
Откривање или пријем пријаве проблема у раду АМРЕС школске мреже и/или АМРЕС услуга за школе према појединачној или групи институција АМРЕС.	Креирање случаја у АКЦ систему и прикупљање и евиденција свих неопходних информација везаних за решавање проблема. Дијагностиковање проблема употребом основних алата (нпр. telnet, ping, traceroute, nslookup, dig, netstat, route итд.) и откривање узрока проблема Контактирање и пријава проблема телекомуникационом сервис оператеру надлежном за везу. Координација активности на отклањању и решавању проблема. Обавештавање другог нивоа подршке о проблему и консултација о даљим корацима. Обавештавање администратора АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже, оних институција које су погођене проблемом, о тренутном статусу решавања, као и о очекиваном времену отклањања проблема. Евидентирање свих кључних активности и информација у АКЦ систему. Слање емаил обавештења о решењу проблема администраторима АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже које су погођене проблемом. Праћење случаја до решавања проблема.
Пријем нежељених информација и неадекватних захтева у АКЦ систему.	Праћење свих примљених емаил порука у АКЦ систему. Одвајање нерелевантних порука као што су рекламни садржаји (СПАМ), покушаји преваре преко Интернета, захтева који нису у надлежности Наручиоца и њихово брисање из АКЦ система.
Решавање сигурносних инцидента који су проузроковани од стране АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже (нпр. 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 случаја до решавања проблема.
Извршавање различитих привремених и повремених послова везаних за одржавање оперативности рада АМРЕС инфраструктуре	Ажурирање података унутар АМРЕС алата за подршку раду АМРЕС школског хелпдеска (нпр. убацивање података о новим корисницима, измена података о постојећим корисницима, брисање података о појединим корисницима, формирање и ажурирање монитора за праћење статуса везе за појединачне АМРЕС кориснике АМРЕС школске мреже итд.), формирање и ажурирање документације АМРЕС школске мреже, координише посете локацијама АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже са телекомуникационим сервис оператером у циљу активирања услуге повезивања, отклањања евентуални проблема у функционисању и сл.

Улога АМРЕС школског хелпдеска може бити проширена додавањем нових услуга АМРЕС које ће бити пружане АМРЕС корисницима АМРЕС школске мреже у току трајања уговора за подршку. У складу са овим потребама, Понуђач ће обезбедити флексибилност у

функционисању АМРЕС школског хелпдеска, како би се прилагодио траженим захтевима и повећаном обиму посла током периода извршавања услуге.

Опис минималних функција које обавља АМРЕС школски хелпдеск:

- 1) Први ниво подршке и примарни контакт АМРЕС корисницима школске мреже и другим лицима за **пријем, обраду и решавање захтева и питања** који се могу појавити у свакодневном раду АМРЕС школске мреже који обухвата:
 - пријем захтева који су упућени од стране АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже и других лица, као што су нпр.: захтев за повезивање на АМРЕС школску мрежу, захтеви за коришћењем појединих АМРЕС услуга за школе, питања у вези са АМРЕС услугама за школе, захтев за помоћ у коришћењу АМРЕС услуга за школе итд. Сви захтеви морају бити евидентирани у АКЦ систему; Уколико је захтев стигао путем телефона или упита преко АМРЕС веб-сајта, неопходно је евидентирати га у АКЦ систему;
 - категоризација и евиденција захтева унутар АКЦ система што може обухватити креирање новог или ажурирање одговарајућег случаја у вези са постојећим захтевом;
 - основна обрада захтева која подразумева:
 - решавање захтева према утврђеним Процедурама
 - вођење евиденције о сваком кораку обраде и опслуживања захтева кроз АКЦ систем;
 - обавештавање АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже и других лица која су упутили захтев о току његовог опслуживања.
 - прослеђивање захтева другом нивоу подршке у посебним случајевима, а према Процедурама;
- 2) Први ниво подршке и примарни контакт за **пријем и обраду обавештења** која су упућена од стране АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже, телекомуникационог сервис оператера, снабдевача електричном енергијом итд., који обухвата:
 - пријем обавештења која су упућена од стране АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже и других лица, као што су нпр.: обавештења од стране АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже о прекиду у раду њихове интерне мреже, обавештење телекомуникационог сервис оператера 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 АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже итд. Уколико је обавештење стигло путем телефона, неопходно је евидентирати га у АКЦ систему;
 - категоризација и евиденција обавештења у оквиру опција које нуди АКЦ 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 АМРЕС школске мреже, потребно је извршити основну обраду проблема и обавестити релевантне контакте.

3) **Континуирано праћење и подршка у раду АМРЕС школске мреже и АМРЕС услуга за школе** – пружа први ниво подршке у раду АМРЕС школске мреже (телекомуникационих веза, мрежних уређаја и сервера) и услуга. Оператери и инжењери АМРЕС школског хелпдеска континуирано прате статус веза ка школама, статус заузећа линкова, проценат изгубљених пакета и кашњења (или round trip time) и статус аларма које генерише Систем за надгледање АМРЕС школске мреже, што подразумева:

- континуирано праћење рада АМРЕС школске мреже и АМРЕС услуга за школе као што су нпр.: статус свих веза АМРЕС школске мреже (нпр. везе према свим институцијама повезаним на АМРЕС школску мрежу, агрегационе везе између инфраструктуре телекомуникационог сервис оператера и АМРЕС инфраструктуре и сл.), статус појединих АМРЕС услуга за школе и сервера на којима су оне имплементирани итд. Континуирано праћење рада и перформанси се извршава кроз систем за надгледање АМРЕС школске мреже у коме су дефинисани мрежни уређаји, сервери и телекомуникационе везе које се надгледају, реакција на аларме система за надгледање АМРЕС школске мреже и њихова верификација; идентификација АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже и АМРЕС услуга за школе чије функционисање је угрожено појединим инцидентом или проблемом;
- категоризација и евиденција уочених проблема у раду АМРЕС школске мреже и АМРЕС услуга за школе, у оквиру опција које нуди АКЦ систем, што може обухватити креирање новог или ажурирање одговарајућег случаја у вези са постојећим проблемом;
- анализу и основну дијагностику проблема према Процедурама, а које могу обухватити контакт са телекомуникационим оператером, снабдевачима електричном енергијом и пријаву проблема, употребу основних алата за дијагностику (ping, traceroute, nslookup, route), употребу АМРЕС алата за подршку раду АМРЕС школског хелпдеска итд.;
- решавање типских проблема за које је хелпдеск надлежан према Процедурама, које могу обухватити контакт са телекомуникационим оператером, снабдевачима електричном енергијом и пријава проблема;
- прослеђивање атипичних и сложенијих проблема ка другом нивоу подршке, према усвојеним Процедурама;
- обавештавање АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже који су погођени насталим проблемом што обухвата обавештавање о настанку проблема, узроцима и процени времена отклањања проблема, као и коначном решавању проблема;
- вођење евиденције о сваком кораку дијагностике и решавања проблема кроз АКЦ систем;

4) **Пријем пријава, обраду и решавање инцидента и проблема у раду АМРЕС школске мреже и АМРЕС услуга за школе**, који се могу појавити у свакодневном раду, а који обухвата:

- Пријем пријава проблема који су упућени од стране АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже, као што су нпр. пријаве проблема у раду АМРЕС услуга за школе и/или телекомуникационих веза, идентификација релевантних АМРЕС услуга за школе чије функционисање је угрожено појединим инцидентом или проблемом. Уколико је пријава проблема стигла путем телефона или упита преко АМРЕС веб-сајта, неопходно је евидентирати је у АКЦ систему. АМРЕС школски хелпдеск је одговоран за иницијално креирање и ажурирање свих типова случајева који се формирају на основу инцидента у АМРЕС школској

мрежи, као и за њихову обраду, решавање и затварање. Креирање случајева и њихово решавање се врши према дефинисаним Процедурама и у сарадњи са другим нивоом подршке, администраторима АМРЕС корисника, телекомуникационим сервис оператером и осталима.

- категоризација и евиденција пријава инцидената и проблема у оквиру опција које нуди АКЦ систем што може обухватити креирање новог или ажурирање одговарајућег случаја у вези са постојећим проблемом.
- анализу и основну дијагностику проблема према Процедурама, а које могу обухватити контакт са телекомуникационим оператером, снабдевачима електричном енергијом и пријаву проблема, употребу основних алата за дијагностику (ping, traceroute, nslookup, route), употребу АМРЕС алата за подршку раду АМРЕС школског хелпдеска итд.;
- решавање типских проблема за које је АМРЕС школски хелпдеск надлежан према Процедурама, које могу обухватити контакт са телекомуникационим оператером, снабдевачима електричном енергијом и пријава проблема;
- прослеђивање атипичних и сложенијих проблема ка другом нивоу подршке, према усвојеним Процедурама;
- обавештавање АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже који су погођени насталим проблемом што обухвата обавештавање о настанку проблема, узроцима и процени времена отклањања проблема, као и коначном решавању проблема;
- вођење евиденције о сваком кораку дијагностике и решавања проблема кроз АКЦ систем;

5) 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 АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже 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 АКЦ систему;
- категоризација и евиденција пријава сигурносних инцидената у оквиру опција које нуди АКЦ 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 АМРЕС корисницима АМРЕС школске мреже или администраторима АМРЕС институција. Решавање сигурносних инцидената који према Процедурама нису у надлежности АМРЕС школског хелпдеска прослеђују се другом нивоу подршке;
 - вођење евиденције о сваком кораку обраде сигурносних инцидената кроз АМРЕС ТТС систем;
 - обавештавање подносиоца пријаве сигурносног инцидента и свих лица који учествују у њему о току његове обраде и решавања.

6) Израда периодичних извештаја о раду АМРЕС школске мреже и АМРЕС услуга за школе, према подацима које прикупља Наручилац и према упутствима које дефинише Наручилац, а у које спадају:

- Израда седмичних и месечних извештаја о раду и перформансама АМРЕС школског хелпдеска помоћу алата за подршку раду АМРЕС школског хелпдеска. Извештаји треба да садрже податке о броју пријављених пријава, броју креираних тикета, броју решених тикета, класификацију пријава по типу проблема, број и врсту примљених, уочених и обрађених случајева са статистиком решавања на првом нивоу подршке, број случајева који је прослеђен ка другом нивоу подршке, број остварених телефонских позива према АМРЕС школском хелпдеску, број успешно прихваћених позива, број позива који нису могли бити обрађени, максимално, минимално и средње време прихватања позива; максимално, минимално и средње време трајања телефонских позива и сл. Седмични извештаји за претходну недељу се достављају најкасније првог радног дана у току наредне недеље, док се извештаји за претходни календарски месец достављају најкасније до 10. у наредном месецу. Шестомесечни извештаји се достављају најкасније у року од 10 календарских дана по истеку шестог месеца, односно дванаестог месеца од почетка пружања услуге.
 - Израда месечних извештаја о раду телекомуникационих веза за оне АМРЕС кориснике АМРЕС школске мреже код којих је ниво доступности веза нижи од минимума који буде одредио Наручилац. За претходни календарски месец извештаји се достављају најкасније до 10. у наредном месецу.
- 7) Ажурирање података унутар АМРЕС алата за подршку раду АМРЕС школског хелпдеска, а у шта спада:
- Ажурирање информација у АМРЕС ЦРМ систему - убацивање података о новим корисницима, измена података о постојећим корисницима, брисање података о појединим корисницима и сл.
 - Ажурирање информација у АМРЕС NMS систему - формирање и ажурирање монитора за праћење статуса везе за појединачне АМРЕС кориснике школске мреже и сл.
 - Формирање и ажурирање документације АМРЕС школске мреже
 - Снимање порука за аутоматско одговарање телефонске централе и сл.
- 8) Координише посете локацијама АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже са телекомуникационим сервис оператером и администраторима АМРЕС корисника у циљу активирања услуге повезивања, отклањања евентуалних проблема у функционисању АМРЕС школске мреже и АМРЕС услуга за школа и сл.
- 9) Остали послови дефинисани од стране Наручиоца који су везани за одржавања оперативности рада АМРЕС инфраструктуре и услуга.

АМРЕС школски хелпдеск ће радити према Процедурама које ће Наручилац достављати првом нивоу подршке након потписивања уговора и ажурирати током његовог трајања.

Пријава проблема АМРЕС школском хелпдеску ће бити могућа телефоном, е-mail-ом или путем упита преко АМРЕС веб сајта.

За пријем захтева, питања и пријава проблема од стране АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже АМРЕС школски хелпдеск ће користити АКЦ систем. Кроз АКЦ систем се остварује

пријем и евидентирање пристиглих упита, као и њихова обрада. Сви пристигли упити се приказују у оквиру АКЦ система који ће аутоматски вршити њихову дистрибуцију.

Рад оператера у АМРЕС школском хелпдеску се прати од стране инжењера о чему инжењер креира извештај.

6.4. КВАЛИТЕТ УСЛУГЕ

АМРЕС школски хелпдеск мора бити доступан за пружање сервиса минимално 99% времена у току уговореног периода. Под доступношћу се подразумева могућност АМРЕС школског хелпдеска да врши пријем, обраду и решавања захтева и пријава АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже у роковима који су одређени за те послове у току радног времена АМРЕС школског хелпдеска. Ако је АМРЕС школски хелпдеск на месечном нивоу доступан од 98,5% до 99% уговореног времена за тај месец сматраће се да је извршио прекршај, за шта ће Наручилац може обрачунати пенале у висини од 2% од укупно уговорене цене на месечном нивоу. Наручилац може раскинути уговор уколико је АМРЕС школски хелпдеск на месечном нивоу доступан мање од 98,5% уговореног времена за тај месец или уколико за било којих шест месеци током трајања уговора месечна доступност буде мања од 99%. Оцена квалитета АМРЕС школског хелпдеска ће се вршити на месечном нивоу на основу одредби у делу 2.3., 2.4 и 2.5. Описа и спецификације услуге.

Максимално време извршења послова наведених у тачкама 1), 2), 4) и 5) дела 2.2. Описа и спецификације услуге, а који обухватају пријем случајева и њихову категоризацију и евиденцију у оквиру опција које нуди АКЦ систем је 5 минута од тренутка пријема пријаве случаја. Уколико је максимално време извршења послова наведених у тачкама 1), 2), 4) и 5) дела 2.2. Описа и спецификације услуге, а које обухватају пријем случајева и њихову категоризацију и евиденцију у оквиру опција које нуди АКЦ систем веће од дефинисаног то се рачуна као прекршај. Уколико је Понуђач у 5% до 8% случајева од укупног броја случајева на месечном ниову извршио прекршај, Наручилац може обрачунати пенале у висини од 2% од укупно уговорене цене за тај месец. Наручилац може раскинути уговор уколико је у више од 8% случајева на месечном ниову извршио прекршај.

Максимално време извршења послова наведених у тачки 3) дела 2.2. Описа и спецификације услуге, а који обухватају уочавање основних проблема у раду АМРЕС школске мреже и АМРЕС услуга за школе, као и категоризацију и евиденцију уочених проблема у оквиру опција које нуди АКЦ систем је 5 минута од појаве одговарајућег аларма у систему за надгледање АМРЕС школске мреже. Уколико је максимално време извршења послова наведених у тачки 3) дела 2.2. Описа и спецификације услуге, веће од дефинисаног то се рачуна као прекршај. Уколико је Понуђач у 5% до 8% случајева од укупног броја случајева на месечном ниову извршио прекршај, Наручилац може обрачунати пенале у висини од 2% од укупно уговорене цене за тај месец. Наручилац може раскинути уговор уколико је у више од 8% случајева на месечном ниову извршио прекршај.

Максимално време извршења послова наведених у тачкама 1), 5) и 6) дела 2.2. Описа и спецификације услуге, а који обухватају почетак основне обраде случајева је 20 минута од тренутка њиховог пријема. Уколико је максимално време извршења послова наведених у у тачкама 1), 5) и 6) дела 2.2. Описа и спецификације услуге, а који обухватају почетак основне обраде случајева услуге веће од дефинисаног то се рачуна као прекршај. Уколико је Понуђач у 5% до 8% случајева од укупног броја случајева на месечном ниову извршио прекршај, Наручилац може обрачунати пенале у висини од 2% од укупно уговорене цене за тај месец. Наручилац може раскинути уговор уколико је у више од 8% случајева на месечном ниову извршио прекршај.

Висина обрачунатих пенала по основу прекршаја било појединачно било укупно не сме прећи 6% од укупно уговорене цене на месечном нивоу и не сме прећи 4% укупно уговорене цене на годишњем нивоу, у супротном Наручилац може раскинути уговор и реализовати средство обезбеђења.

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

Максималан број телефонских позива 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 у року од 5 минута по престанку заузећа телефонске линије одговори на пропуштени позив који је евидентиран у листи пропуштених позива).

Напред наведени захтеви у погледу квалитета се не примењују у случајевима више силе (нпр. поплава, земљотреса, елементарних непогода и сл.), у ситуацијама отказа у АМРЕС инфраструктури којим се пружаоцу услуге услед грешке у функционисању АМРЕС инфраструктуре онемогућава да приступи АМРЕС алатима за подршку раду АМРЕС школског хелпдеска, систему за надгледање АМРЕС школске мреже или услед отказа АМРЕС ИП телефонске централе и због чега не постоји могућност примања или обављања телефонских позива, као и у ситуацијама код којих је у једном временском интервалу пристигао толики број случајева који није могуће извршити у року који је одређен за максимално време извршења послова, а што ће се ценити од случаја до случаја.

Било каква измена Процедура рада АМРЕС школског хелпдеска мора бити одобрена од стране Наручиоца. Понуђач се обавезује, да ће све измене Процедура, тражене од стране Наручиоца, спровести у најкраћем могућем року, а у зависности од комплексности тражених измена (48 сати за основне промене у процедурама и не дуже од 14 дана за сложене и комплексне промене у функционисању). Под основним променама се подразумева нпр. промена појединих корака унутар неке од процедура и сл., док се под сложеним променама подразумева увођење нове АМРЕС услуге за школе и Процедура за подршку овој услузи, значајна промена постојеће Процедуре рада подразумева нпр. промену већег броја корака унутар неке од процедура и сл.

АМРЕС школски хелпдеск је у обавези да у свом раду искључиво користи алате за подршку раду АМРЕС школског хелпдеска који ће бити обезбеђени од стране Наручиоца. Сва комуникација између АМРЕС школског хелпдеска и било ког другог субјекта се мора обављати под АМРЕС именом, без било каквог помињања или рекламирања самог Понуђача. Читава писана комуникација при пружању услуге АМРЕС школског хелпдеска мора се одвијати коришћењем АМРЕС алата за подршку раду АМРЕС школског хелпдеска (нпр. TTS, CRM, АКЦ систем и сл.)

6.5. ПОНУЂЕНА ЦЕНА

Укупна понуђена цена без обрачунатог ПДВ-а: _____ динара

Словима: _____

Укупна понуђена цена са обрачунатим ПДВ-ом: _____ динара

Словима: _____

(Напомена: Уписати укупну понуђену цену (без ПДВ-а и са ПДВ-ом) која је наведена у обрасцу структуре цене и која укључује поред цене услуге и све остале зависне трошкове, превоза и сл.)

Укупна понуђена цена и јединичне цена услуга и свих зависних трошкова, утврђене су у обрасцу структуре цене који чини саставни део понуде. Укупна понуђена цена током извршења уговора је фиксна.

6.6. РОК ЗА ИЗВРШЕЊЕ УСЛУГЕ

Услуга се пружа 12 месеци од дана почетка пружања услуге.

Услуга почиње да се пружа након извршених иницијалних тренинга 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 45 дана од дана потписивања уговора. Технички услови за пружање услуге су: остваривање ИП приступа АМРЕС мрежи од стране Добављача што подразумева да је Добављач успешно приступио алатима за подршку раду АМРЕС школског хелпдеска (нпр. АМРЕС ТТС систему, систему за надгледање АМРЕС школске мреже, АМРЕС ЦРМ алату, АКЦ систем и сл.) 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.

6.7. НАЧИН И УСЛОВИ ПЛАЋАЊА

Наручилац ће Добављачу уплатити 50 % укупно уговорене вредности путем бескалатног аванса, у року до 45 дана од дана службеног пријема авансног предрачуна и дана достављања захтеваног средства обезбеђења.

Током реализације уговора за све пружене услуге у претходном календарском месецу које су предмет закљученог уговора Добављач ће Наручиоцу достављати фактуру и извештај односно спецификацију извршених и фактурисаних услуга који мора садржати податак о врсти услуге која је пружена, број дана у месецу и сати колико је услуга била пружена као и цену услуге. Док кумулативна вредност извршених услуга не достигне износ уплаћеног аванса комплетан износ фактура се измирује из аванса (правдање аванса).

Након што вредност извршених услуга достигне износ уплаћеног аванса, плаћање ће се вршити месечно у року до 45 дана од дана службеног пријема фактуре и извештаја односно спецификације извршених и фактурисаних услуга.

Фактурисање за пружену услугу ће се вршити према јединичној цени из Понуде и стварно пруженој услузи, односно стварном броју повезаних локација.

6.8. ВАЖЕЊЕ ПОНУДЕ

Рок важења понуде је _____ дана од дана отварања понуде (минимум 60 дана).

А

Место и датум:

М.П.

Потпис овлашћеног лица
понуђача:

Б

Место и датум:

М.П.

Потписи овлашћених лица
понуђача који су учеснициу
заједничкој понуди:

М.П.

1) _____

М.П.

2) _____

М.П.

3) _____

Напомене:

Образац понуде понуђач мора да попуни, овери печатом и потпише, чиме потврђује да су тачни подаци који су у обрасцу понуде наведени.

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 понудеи то у делу А, док се поље Б у том случају може оставити непопуњено или се може прецртати.

7. МОДЕЛ УГОВОРА

ИНФОРМАЦИОНО – КОМУНИКАЦИОНА УСТАНОВА "АКАДЕМСКА МРЕЖА РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ – АМРЕС", са седиштем у Београду, ул. Булевар краља Александра број 90, матични број: 17805142, порески идентификациони број: 107138471, број рачуна 840-1044664-12 који се води код Управе за трезор, филијала Палилула, број телефона 011/7158-942, коју заступа др Милош Цветановић, директор (у даљем тексту: **Стицалац лиценци**),

и

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

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 првог нивоа подршке школама повезаним на АМРЕС мрежу

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 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 овом уговору имају следеће значење:

- **АМРЕС корисник** је свако правно лице које може да користи услуге које пружа АМРЕС у складу са Одлуком о оснивању АМРЕС, као и друга правна лица којима је АМРЕС дозволио да директно или индиректно користе АМРЕС ресурсе.
- **АМРЕС крајњи корисник** је свако лице физичко које може да користи услуге које пружа Наручилац у складу са Одлуком о оснивању АМРЕС, као и друга физичка лица којима је Наручилац дозволио да директно или индиректно користе АМРЕС ресурсе.

- **АМРЕС 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).
- **АМРЕС услуге** су све информационо-комуникационе услуге које Наручилац пружа АМРЕС корисницима који се непосредно или посредно остварују преко АМРЕС инфраструктуре. Списак АМРЕС услуга доступан је на АМРЕС сајту www.amres.ac.rs
- **АМРЕС услуге за школе** су све информационо-комуникационе услуге које Наручилац пружа АМРЕС корисницима АМРЕС школске мреже.
- **АМРЕС 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.
- **АМРЕС школска мрежа** је АМРЕС инфраструктура за повезивање школа, односно јединствена рачунарска-комуникациона мрежа у функционалном и техничком смислу, која обухвата све везе којима се основне и средње школе у Републици Србији повезују на АМРЕС инфраструктуру. Укључује све телекомуникационе 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 телекомуникационог сервис оператора који обавља делатност електронских комуникација (у даљем тексту: телекомуникациони оператор).
- **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.
- **АМРЕС школски хелпдеск** је АМРЕС подршка раду АМРЕС школске мреже и представља први ниво подршке за све врсте АМРЕС услуга АМРЕС корисницима АМРЕС школске мреже.
- **АМРЕС алати за подршку раду АМРЕС школског хелпдеска** - Сви софтверски алати и уређаји, које користи АМРЕС школски хелпдеск за рад са корисницима АМРЕС школске мреже (нпр. TTS, CRM, Call центар софтвер, телефонска централа, file сервер, е-маил сервер и сл.). Управљање алатима је под искључивом одговорношћу АМРЕС.
- **Порцедуре** су процедуре за рад хелпдеска и представљају начин поступања при уочавању, пријему и основној обради проблема, захтева, обавештења и сигурносних инцидената (у даљем тексту збирно названих: случај) при комуникацији са АМРЕС корисницима и другим лицима коришћењем АМРЕС алата за подршку раду АМРЕС школског хелпдеска. Пример појединих типских случајева за чије решавање ће бити одговоран АМРЕС школски хелпдеск и Процедура за њихову обраду и решавање су описани у оквиру Описа и спецификације услуга и у оквиру обрасца Табела 2-1.
- **АМРЕС ТТС систем** је систем Наручиоца који представља тикетинг систем за вођење евиденције о проблемима, захтевима и сигурносним инцидентима који се решавају на другом нивоу подршке Наручиоца.
- **АМРЕС ЦРМ систем (Customer Relationship Management System)** је систем Наручиоца који представља базу података о АМРЕС корисницима, и садржи информације о њиховом правном односу са АМРЕС-ом, као и информације о повезивању на АМРЕС инфраструктуру и АМРЕС услугама које користе.

- **АКЦ систем** је АМРЕС контакт центар апликација кроз који се остварује пријем и евидентирање пристиглих упита, као и њихова обрада.
- **Систем за надгледање АМРЕС школске мреже** је систем који обезбеђује Наручилац, а који се користи за надгледање оперативности рада АМРЕС телекомуникационих веза, мрежних уређаја и сервера који обезбеђује Наручилац.
- **Администратори АМРЕС корисника** су именовани технички контакти институција које су АМРЕС корисници АМРЕС школске мреже.
- **АМРЕС веб-сајт** је званична Интернет страница Наручиоца на којој се јавно објављују правилници, вести и друга документа, информације о АМРЕС услугама и остале информације од значаја за АМРЕС кориснике.

Предмет уговора

Члан 2.

Предмет овог уговора је регулисање међусобних права и обавеза у вези пружања услуге првог нивоа подршке школама повезаним на АМРЕС мрежу.

Наручилац планира обезбеђивање подршке у раду АМРЕС школске мреже (нпр. одржавање оперативности рада, реакцију на сигурносне инциденте и сл.) АМРЕС корисницима АМРЕС школске мреже. (у даљем тексту: подршка). Ова подршка ће бити организована кроз два нивоа. АМРЕС школски хелпдеск је први ниво подршке односно први контакт према АМРЕС корисницима АМРЕС школске мреже који решава типске случајеве, а у специјалним случајевима и према дефинисаним Процедурама 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 првог нивоа подршке школама повезаним на АМРЕС школску мрежу односно АМРЕС школског хелпдеска.

Општи опис послова које обавља АМРЕС школски хелпдеск:

- Пружање првог нивоа подршке и примарни (први) контакт ка АМРЕС корисницима АМРЕС школске мреже за пријем случајева који се јављају у свакодневном раду АМРЕС школске мреже. Улога хелпдеска је прихватање наведених случајева путем телефона, e-mail-а или упита преко АМРЕС веб-сајта, њихова евиденција и основна обрада према Процедурама. АМРЕС школски хелпдеск је задужен и за дијагностику и решавање типских случајева за које је надлежан, према Процедурама. Случајеви који нису у надлежности АМРЕС школског хелпдеска се прослеђују другом нивоу подршке. АМРЕС школски хелпдеск је одговоран за праћење статуса свих активних случајева, њихово ажурирање и обавештавање АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже о њиховом тренутном статусу.
- Непрекидно и континуирано надгледање оперативности рада АМРЕС школске мреже, а посебно АМРЕС телекомуникационих веза, мрежних уређаја и сервера коришћењем система за надгледање АМРЕС школске мреже. Улога школског хелпдеска је откривање проблема у њиховом раду, евиденција, дијагностика и решавање типских проблема за које је надлежан према Процедурама, а у циљу пружања максималног нивоа доступности АМРЕС школске мреже и АМРЕС услуга за школе. Проблеми који нису у надлежности АМРЕС школског хелпдеска прослеђују се другом нивоу подршке.
- Комуникација и сарадња са службом за подршку телекомуникационог сервис оператера задуженог за пружање услуге повезивања школа на АМРЕС инфраструктуру, а у циљу дијагностиковања и решавања евентуалних проблема који

могу настати у раду инфраструктуре сервис провајдера, а који утичу на рад АМРЕС школске мреже.

- Израда периодичних извештаја о раду АМРЕС школске мреже и нивоа услуга према захтевима Наручиоца.

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 плати 50 % укупно уговорене вредности из члана 3. овог уговора путем бескаматног аванса, у року од највише 45 дана дана од дана службеног пријема авансног предрачуна по закљученом уговору и дана достављања захтеваног средства обезбеђења.

Током реализације уговора за све пружене услуге у претходном календарском месецу које су предмет закљученог уговора Добављач ће Наручиоцу достављати фактуру и извештај односно спецификацију извршених и фактурисаних услуга који мора садржати податак о врсти услуге која је пружена, број дана у месецу и сати колико је услуга била пружена као и цену услуге. Док кумулативна вредност извршених услуга не достигне износ уплаћеног аванса комплетан износ фактура се измирује из аванса (правдање аванса).

Након што вредност извршених услуга достигне износ уплаћеног аванса, плаћање ће се вршити месечно у року од највише 45 дана од дана службеног пријема фактуре и извештаја односно спецификације извршених и фактурисаних услуга.

Фактурисање за пружену услугу ће се вршити према јединичној цени из Понуде и стварно пруженој услузи, односно стварном броју повезаних локација.

Обавезе Наручиоца које доспевају у наредној буџетској години биће реализоване највише до износа средстава која ће Наручиоцу бити одобрена за наредну буџетску годину.

Члан 5.

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 уговорена средства обезбеђења.

Рок, начин и место пружања услуге

Члан 6.

Додављач 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 извршених иницијалних тренинга радно ангажованих лица Додављача 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 45 дана од дана потписивања уговора.

Технички услови за пружање услуге су: остваривање ИП приступа АМРЕС мрежи од стране Додављача што подразумева да је Додављач успешно приступио алатима за подршку раду АМРЕС школског хелпдеска (нпр. АМРЕС ТТС систему, систему за надгледање АМРЕС школске мреже, АМРЕС ЦРМ алату, АКЦ систем и сл.) 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.

Додављач све услуге пружа у складу са Планом рада који приказује организацију рада по сменама на недељном нивоу, а који се налази у Понуди, односно у складу са месечним распоредом дежурстава АМРЕС школског хелпдеска.

Додављач се обавезује да ће најкасније 3 дана пре почетка наредног месеца, достави Наручиоцу распоред дежурстава АМРЕС школског хелпдеска за наредни месец у форми табеле, са тачно наведеним именима радно ангажованих лица и бројем расположивих људи током радних сати за сваки радни дан у недељи.

Добављач се обавезује да услуге које су предмет уговора пружа за све време трајања уговора, и то у току школске године у периоду од 7:30 до 20:30 и суботом у периоду од 07:30 до 15:30 тако да се у сваком тренутку прихвати најмање два истовремена захтева, пријаве проблема било којим путем (телефоном, е-маил-ом или упитом преко АМРЕС веб сајта).

Добављач ће кроз месечни распоред дежурстава АМРЕС школског хелпдеска обавестити Наручиоца да ли се користи могућношћу да у време школских распуста (јесењи, зимски, пролећни) који се поклапају на територији целе Србије, као и у периоду од 1.7. до 15.8. у току календарске године користи смањени капацитета (минимално један истовремени захтев или пријава) АМРЕС школског хелпдеска.

Тачни дани распуста се одређују према званичним календарима за основне и средње школе Министарства просвете и науке Републике Србије и њих Наручилац доставља првом нивоу подршке.

Члан 7.

За послове АМРЕС школског хелпдеска добављач радно ангажује следећа лица:

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

Добављач се обавезује да на пословима оператера, у периоду рада од 07:30–15:30 часова радним данима и суботом радно ангажује _____ (минимално две особе) особе истовремено и у периоду од 15:30 – 20:30 часова радним данима радно ангажује _____ (минимално две особе) особе истовремено .

Добављач се обавезује да у периоду рада од 08:00–16:00 часова радним данима радно ангажујем _____ (минимално 1) инжењера.

Недељом и за време државних празника АМРЕС школски хелпдеск не ради.

Члан 8.

Наручилац ће у року од највише 45 дана од дана потписивања Уговора, а пре почетка пружања услуге која је предмет овог уговора, извршити дводневну обуку радно ангажованих лица Понуђача 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. Током трајања уговора лица ангажована на пословима АМРЕС школског хелпдеска морају имати одговарајући степен знања и вештина у циљу пружања квалитетног и ефикасног сервиса. Ангажована лица морају имати довољан ниво знања како би извршавала основне методе дијагностике телекомуникационих веза и уређаја према дефинисаним Процедурама и да у складу са резултатима тестирања резултате документују у одговарајућим алатима за подршку раду АМРЕС школског хелпдеска (нпр. тикет у ТТS или АКЦ систем и сл.) или директно изложе дежурном инжењеру АМРЕС школског хелпдеска.

Наручилац ће радно ангажованим лицима Добављача пружити одговарајуће иницијалне тренинге везано за алате за подршку раду АМРЕС школског хелпдеска и дефинисане Процедуре. Тренинзи ће се одржати у просторијама Наручиоца у Булевару краља Александра 90, Београд. Сви каснији тренинзи, за евентуално нова радно ангажована лица код Добављача, ће бити организована од стране радно ангажованих лица код Добављача која су присуствовала иницијалном тренингу.

Наручилац ће обезбедити присуство АМРЕС инжењера у периоду од 2 радне недеље на почетку пружања услуге, на локацији Понуђача у циљу додатне обуке радно ангажованих лица Понуђача.

Наручилац задржава право да захтева измену лица ангажованих на пословима АМРЕС школског хелпдеска у случајевима неиспуњавања тражених квалитета.

Добављач се обавезује да ће сва ангажована лица на пословима првог нивоа подршке имати сопствене налоге са одговарајућим правима за приступ АМРЕС алатима за подршку раду АМРЕС хелпдеска, и да исти неће бити дељени са другима.

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, као и уколико радно ангажовано лице не испуњава радне задатке у складу са уговореним у овој јавној набавци.

Уколико наступе објективне околности које доводе до промене радно ангажованих лица и ангажовања нових лица, закључиће се Анекс уговора.

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

Члан 9.

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

Добављач се обавезује да након потписивања уговора одреди једно лице које ће бити задужено за комуникацију са Наручиоцем у вези са пословима испуњавања обавеза из уговора или било каквих потешкоћа у пружању услуге подршке. Лице задужено за комуникацију одређено од стране Добављача је у обавези да присуствује састанцима са Наручиоцем, који би се заказивали на иницијативу Наручиоца и на којима би се разматрао статус и квалитет пружених услуга, месечни извештаји и сл.

Добављач ће електронским путем обавестити Наручиоца о лицу које је одредио и доставити контакт податке тог лица.

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

- телефонским путем;
- путем електронске поште;
- преко АМРЕС веб-сајта.

Свако радно ангажовано лице код Добављача мора имати јединствени кориснички налог за потребе коришћења АМРЕС алата за подршку раду АМРЕС школског хелпдеска у циљу јединствене идентификације коришћења алата. Креирани кориснички налози не смеју бити дељени између више радно ангажованих лица код Добављача.

Члан 10.

Услуга ће се пружати са локације _____ (навести адресу – град, улицу и број са које ће се пружати услуга) коју о свом трошку обезбеђује Понуђач.

Добављач се обавезује да истовремено прихвата _____ (понуђач одређује број- за наручиоца је прихватљиво најмање 2 истовремена захтева) захтева у сваком тренутку у току школске године у периоду између 07:30 и 20:30 и суботом у периоду између 7:30 и 15:30.

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.

У простору су обезбеђена радна места за лица ангажована на пружању услуге у складу са Описом техничке опремљености коју је Добављач приложио 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 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). О начину и датуму оствареног приступа сачиниће се записник који потписују овлашћени представници уговорних страна.

Добављач о свом трошку обезбеђује ИП телефоне 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 ИП телефоне 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 ИП телефоне 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 АМРЕС ТТС систему, систему за надгледање АМРЕС мреже и телефонском систему у року од највише 45 дана од дана потписивања уговора у ком року ће се и коначно обезбедити приступ овим системима.

Члан 11.

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 Добављач 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 Добављач 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.

АМРЕС школски хелпдеск мора бити доступан за пружање сервиса минимално 99% времена у току уговореног периода. Под доступношћу се подразумева могућност АМРЕС школског хелпдеска да врши пријем, обраду и решавања захтева и пријава АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже у роковима који су одређени за те послове у току радног времена АМРЕС школског хелпдеска. Ако је АМРЕС школски хелпдеск на месечном нивоу доступан од 98,5% до 99% уговореног времена за тај месец сматраће се да је извршио прекршај, за шта ће Наручилац може обрачунати пенале у висини од 2% од укупно уговорене цене на месечном нивоу. Наручилац може раскинути уговор уколико је АМРЕС школски хелпдеск на месечном нивоу доступан мање од 98,5% уговореног времена за тај месец или уколико за било којих шест месеци током трајања уговора месечна доступност буде мања од 99%. Оцена квалитета АМРЕС школског хелпдеска ће се вршити на месечном нивоу на основу одредби у делу 2.3., 2.4 и 2.5. Описа и спецификације услуге.

Максимално време извршења послова наведених у тачкама 1), 2), 4) и 5) дела 2.2. Описа и спецификације услуге, а који обухватају пријем случајева и њихову категоризацију и евиденцију у оквиру опција које нуди АКЦ систем је 5 минута од тренутка пријема пријаве случаја. Уколико је максимално време извршења послова наведених у тачкама 1), 2), 4) и 5) дела 2.2. Описа и спецификације услуге, а које обухватају пријем случајева и њихову категоризацију и евиденцију у оквиру опција које нуди АКЦ систем веће од дефинисаног то се рачуна као прекршај. Уколико је Понуђач у 5% до 8% случајева од укупног броја случајева на месечном ниову извршио прекршај, Наручилац може обрачунати пенале у висини од 2% од укупно уговорене цене за тај месец. Наручилац може раскинути уговор уколико је у више од 8% случајева на месечном ниову извршио прекршај.

Максимално време извршења послова наведених у тачки 3) дела 2.2. Описа и спецификације услуге, а који обухватају уочавање основних проблема у раду АМРЕС школске мреже и АМРЕС услуга за школе, као и категоризацију и евиденцију уочених проблема у оквиру опција које нуди АКЦ систем је 5 минута од појаве одговарајућег аларма у систему за надгледање АМРЕС школске мреже. Уколико је максимално време извршења послова наведених у тачки 3) дела 2.2. Описа и спецификације услуге, веће од дефинисаног то се рачуна као прекрашај. Уколико је Понуђач у 5% до 8% случајева од укупног броја случајева на месечном ниову извршио прекршај, Наручилац може обрачунати пенале у висини од 2% од укупно уговорене цене за тај месец. Наручилац може раскинути уговор уколико је у више од 8% случајева на месечном ниову извршио прекршај.

Максимално време извршења послова наведених у тачкама 1), 5) и 6) дела 2.2. Описа и спецификације услуге, а који обухватају почетак основне обраде случајева је 20 минута од тренутка њиховог пријема. Уколико је максимално време извршења послова наведених у тачкама 1), 5) и 6) дела 2.2. Описа и спецификације услуге, а који обухватају почетак основне обраде случајева услуге веће од дефинисаног то се рачуна као прекршај. Уколико је Понуђач у 5% до 8% случајева од укупног броја случајева на месечном ниову извршио прекршај, Наручилац може обрачунати пенале у висини од 2% од укупно уговорене цене за тај месец. Наручилац може раскинути уговор уколико је у више од 8% случајева на месечном ниову извршио прекршај.

Висина обрачунатих пенала по основу прекршаја било појединачно било укупно не сме прећи 6% од укупно уговорене цене на месечном нивоу и не сме прећи 4% укупно уговорене цене на годишњем нивоу, у супротном Наручилац може раскинути уговор и реализовати средство обезбеђења.

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

Максималан број телефонских позива 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 у року од 5 минута по престанку заузећа телефонске линије одговори на пропуштени позив који је евидентиран у листи пропуштених позива).

Напред наведени захтеви у погледу квалитета се не примењују у случајевима више силе (нпр. поплава, земљотреса, елементарних непогода и сл.), у ситуацијама отказа у АМРЕС инфраструктури којим се пружаоцу услуге услед грешке у функционисању АМРЕС инфраструктуре онемогућава да приступи АМРЕС алатима за подршку раду АМРЕС школског хелпдеска, систему за надгледање АМРЕС школске мреже или услед отказа АМРЕС ИП телефонске централе и због чега не постоји могућност примања или обављања телефонских позива, као и у ситуацијама код којих је у једном временском интервалу пристигао толики број случајева који није могуће извршити у року који је одређен за максимално време извршења послова, а што ће се ценити од случаја до случаја.

Било каква измена Процедура рада АМРЕС школског хелпдеска мора бити одобрена од стране Наручиоца. Понуђач се обавезује, да ће све измене Процедура, тражене од стране Наручиоца, спровести у најкраћем могућем року, а у зависности од комплексности тражених измена (48 сати за основне промене у процедурама и не дуже од 14 дана за сложене и комплексне промене у функционисању). Под основним променама се подразумева нпр. промена појединих корака унутар неке од процедура и сл., док се под сложеним променама подразумева увођење нове АМРЕС услуге за школе и Процедура за подршку овој услузи, значајна промена постојеће Процедуре рада подразумева нпр. промену већег броја корака унутар неке од процедура и сл.

АМРЕС школски хелпдеск је у обавези да у свом раду искључиво користи алате за подршку раду АМРЕС школског хелпдеска који ће бити обезбеђени од стране Наручиоца. Сва комуникација између АМРЕС школског хелпдеска и било ког другог субјекта се мора обављати под АМРЕС именом, без било каквог помињања или рекламирања самог Понуђача. Читава писана комуникација при пружању услуге АМРЕС школског хелпдеска мора се одвијати коришћењем АМРЕС алата за подршку раду АМРЕС школског хелпдеска (нпр. TTS, CRM, АКЦ систем и сл.)

Контрола квалитета

Члан 13.

Добављач је дужан да Наручиоцу доставља редовне седмичне, месечне и полугодишње извештаје од тренутка почетка пружања услуге. Извештаји треба да садрже податке о броју приспелих пријава, броју креираних тикета, броју решених тикета, класификацију пријава по типу проблема, број и врсту примљених, уочених и обрађених случајева са статистиком решавања на првом нивоу подршке, број случајева који је прослеђен ка другом нивоу подршке, број остварених телефонских позива према АМРЕС школском хелпдеску, број успешно прихваћених позива, број позива који нису могли бити обрађени, максимално, минимално и средње време прихватања позива; максимално, минимално и средње време трајања телефонских позива и сл. Седмични извештаји за претходну недељу се достављају најкасније првог радног дана у току наредне недеље, док се извештају за претходни календарски месец период достављају најкасније до 10. у наредном месецу. Шестомесечни извештаји се достављају најкасније у року од 10 календарских дана по истеку шестог месеца, односно дванаестог месеца од почетка пружања услуге. Извештаји се достављају у електронском облику у pdf формату, као и у форматима који су едитабилни (нпр. Word, Excel, итд)

Наручилац врши контролу квалитета услуге односно проверава да ли је услуга извршена према захтеваном опису, Техничкој спецификацији и описаном квалитету, анализом месечних извештаја и провером остварених перформанси рада АМРЕС школског хелпдеска.

Средства финансијског обезбеђења

Члан 14.

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

- **Бланко соло меницу за повраћај авансног плаћања**

- Бланко соло меницу за повраћај авансног плаћања у висини износа укупно уговорене вредности аванса са ПДВ-ом (50% вредности уговора са ПДВ-ом) која ће бити са клаузулама: „без приговора“, „по виђењу“, „неопозива“ и „безусловна“. Бланко соло меница мора бити само оверена и потписана од стране лица овлашћеног за заступање. Меница за повраћај авансног плаћања траје најкраће до правдања аванса;
- Менично овлашћење да се меница за повраћај аванса у износу укупно уговорене вредности аванса са ПДВ-ом (50% вредности уговора са ПДВ-ом), без сагласности понуђача може поднети на наплату у случају неизвршења уговорних обавеза по закљученом уговору, а које мора трајати најкраће до правдања аванса;
- Потврду о регистрацији менице;
- 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 меницама и меничним овлашћењима мора бити идентичан са потписом у картону депонованих потписа.

- **Бланко соло меницу за добро извршење посла**

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

- Бланко соло меницу за добро извршење посла у висини од 10% укупно уговорене цене (без урачунатог ПДВ-а) која ће бити са клаузулама: „без приговора“, „по виђењу“, „неопозива“ и „безусловна“. Бланко соло меница мора бити само оверена и потписана од стране лица овлашћеног за заступање. Меница за добро извршење посла траје најмање 10 дана дуже од дана истека рока за коначно извршење свих уговорених обавеза;
- Менично овлашћење да се меница за добро извршење посла у износу од 10% укупно уговорене вредности без ПДВ-а, без сагласности понуђача може поднети на наплату у случају неизвршења уговорних обавеза по закљученом уговору, које мора трајати најмање 10 дана дуже од дана истека рока за коначно извршење свих уговорених обавеза;
- Потврду о регистрацији менице;
- 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 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.

Бланко соло меница за добро извршење посла се може активирати уколико добављач не извршава своје уговорне обавезе у роковима и на начин предвиђен уговором.

Изјава о чувању поверљивих података

Члан 15.

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 16.

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 17.

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 18.

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 19.

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) _____

7.1. ТЕХНИЧКА СПЕЦИФИКАЦИЈА (КАРАКТЕРИСТИКЕ)

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 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:

- **АМРЕС корисник** је свако правно лице које може да користи услуге које пружа АМРЕС у складу са Одлуком о оснивању АМРЕС, као и друга правна лица којима је АМРЕС дозволио да директно или индиректно користе АМРЕС ресурсе.
- **АМРЕС крајњи корисник** је свако лице физичко које може да користи услуге које пружа Наручилац у складу са Одлуком о оснивању АМРЕС, као и друга физичка лица којима је Наручилац дозволио да директно или индиректно користе АМРЕС ресурсе.
- **АМРЕС 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).
- **АМРЕС услуге** су све информационо-комуникационе услуге које Наручилац пружа АМРЕС корисницима који се непосредно или посредно остварују преко АМРЕС инфраструктуре. Списак АМРЕС услуга доступан је на АМРЕС сајту www.amres.ac.rs
- **АМРЕС услуге за школе** су све информационо-комуникационе услуге које Наручилац пружа АМРЕС корисницима АМРЕС школске мреже.
- **АМРЕС 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.
- **АМРЕС школска мрежа** је АМРЕС инфраструктура за повезивање школа, односно јединствена рачунарско-комуникациона мрежа у функционалном и техничком смислу, која обухвата све везе којима се основне и средње школе у Републици Србији повезују на АМРЕС инфраструктуру. Укључује све телекомуникационе 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 телекомуникационог сервис оператора који обавља делатност електронских комуникација (у даљем тексту: телекомуникациони оператор).
- **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.

- **АМРЕС школски хелпдеск** је АМРЕС подршка раду АМРЕС школске мреже и представља први ниво подршке за све врсте АМРЕС услуга АМРЕС корисницима АМРЕС школске мреже.
- **АМРЕС алати за подршку раду АМРЕС школског хелпдеска** - Сви софтверски алати и уређаји, које користи АМРЕС школски хелпдеск за рад са корисницима АМРЕС школске мреже (нпр. TTS, CRM, Call центар софтвер, телефонска централа, file сервер, е-маил сервер и сл.). Управљање алатима је под искључивом одговорношћу АМРЕС.
- **Порцедуре** су процедуре за рад хелпдеска и представљају начин поступања при уочавању, пријему и основној обради проблема, захтева, обавештења и сигурносних инцидената (у даљем тексту збирно названих: случај) при комуникацији са АМРЕС корисницима и другим лицима коришћењем АМРЕС алата за подршку раду АМРЕС школског хелпдеска. Пример појединих типских случајева за чије решавање ће бити одговоран АМРЕС школски хелпдеск и Процедура за њихову обраду и решавање су описани у оквиру описа и спецификације услуга и у оквиру обрасца Табела 2-1.
- **АМРЕС ТТС систем** је систем Наручиоца који представља тикетинг систем за вођење евиденције о проблемима, захтевима и сигурносним инцидентима који се решавају на другом нивоу подршке Наручиоца.
- **АМРЕС ЦРМ систем (Customer Relationship Management System)** је систем Наручиоца који представља базу података о АМРЕС корисницима, и садржи информације о њиховом правном односу са АМРЕС-ом, као и информације о повезивању на АМРЕС инфраструктуру и АМРЕС услугама које користе.
- **АКЦ систем** је АМРЕС контакт центар апликација кроз који се остварује пријем и евидентирање пристиглих упита, као и њихова обрада.
- **Систем за надгледање АМРЕС школске мреже** је систем који обезбеђује Наручилац, а који се користи за надгледање оперативности рада АМРЕС телекомуникационих веза, мрежних уређаја и сервера који обезбеђује Наручилац.
- **Администратори АМРЕС корисника** су именовани технички контакти институција које су АМРЕС корисници АМРЕС школске мреже.
- **АМРЕС веб-сајт** је званична Интернет страница Наручиоца на којој се јавно објављују правилници, вести и друга документа, информације о АМРЕС услугама и остале информације од значаја за АМРЕС кориснике.

АМРЕС планира повезивање око 1700 школских објеката у Републици Србији на АМРЕС мрежну инфраструктуру у току 2016. и 2017. године. Школски објекти ће се повезати у АМРЕС школску мрежу коришћењем различитих приступних технологија (дарк фибер везе, АДСЛ и 3G/4G линкови и сл.) реализованих и закупљених од телекомуникационог сервис оператера. Дарк фибер везе до школских објеката ће се терминирати у постојећим АМРЕС ПоП чвориштима у 50 градова у Републици Србији, док ће се саобраћај остварен преко xDSL и 3G/4G веза агрегирати унутар мреже телекомуникационог сервис оператера и проследити у АМРЕС централно чвориште у циљу пружања различитих АМРЕС услуга (приступ Интернету, филтрирање нежељених садржаја итд.).

Наручилац планира обезбеђивање подршке у раду АМРЕС школске мреже (нпр. одржавање оперативности рада, реакцију на сигурносне инциденте и сл.) АМРЕС корисницима АМРЕС школске мреже. (у даљем тексту: подршка). Ова подршка ће бити организована кроз два нивоа. АМРЕС школски хелпдеск је први ниво подршке односно први контакт према АМРЕС

корисницима АМРЕС школске мреже који решава типске случајеве, а у специјалним случајевима и према дефинисаним Процедурама 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 првог нивоа подршке школама повезаним на АМРЕС школску мрежу односно АМРЕС школског хелпдеска.

Општи опис послова које обавља АМРЕС школски хелпдеск:

- Пружање првог нивоа подршке и примарни (први) контакт ка АМРЕС корисницима АМРЕС школске мреже за пријем случајева који се јављају у свакодневном раду АМРЕС школске мреже. Улога хелпдеска је прихватање наведених случајева путем телефона, е-mail-а или упита преко АМРЕС веб-сајта, њихова евиденција и основна обрада према Процедурама. АМРЕС школски хелпдеск је задужен и за дијагностику и решавање типских случајева за које је надлежан, према Процедурама. Случајеви који нису у надлежности АМРЕС школског хелпдеска се прослеђују другом нивоу подршке. АМРЕС школски хелпдеск је одговоран за праћење статуса свих активних случајева, њихово ажурирање и обавештавање АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже о њиховом тренутном статусу.
- Непрекидно и континуирано надгледање оперативности рада АМРЕС школске мреже, а посебно АМРЕС телекомуникационих веза, мрежних уређаја и сервера коришћењем система за надгледање АМРЕС школске мреже. Улога школског хелпдеска је откривање проблема у њиховом раду, евиденција, дијагностика и решавање типских проблема за које је надлежан према Процедурама, а у циљу пружања максималног нивоа доступности АМРЕС школске мреже и АМРЕС услуга за школе. Проблеми који нису у надлежности АМРЕС школског хелпдеска прослеђују се другом нивоу подршке.
- Комуникација и сарадња са службом за подршку телекомуникационог сервис оператера задуженог за пружање услуге повезивања школа на АМРЕС инфраструктуру, а у циљу дијагностиковања и решавања евентуалних проблема који могу настати у раду инфраструктуре сервис провајдера, а који утичу на рад АМРЕС школске мреже.
- Израда периодичних извештаја о раду АМРЕС школске мреже и нивоа услуга према захтевима Наручиоца.

Неки од типских случајева за чије решавање је надлежан АМРЕС школски хелпдеск су наведени у обрасцу Табела 2-1. Ово није коначан скуп случајева за чије решавање ће бити одговоран АМРЕС школски хелпдеск. Наручилац задржава право да у току извршења Уговора додаје односно мења типске случајеве за чије решавање је одговоран АМРЕС школски хелпдеск, као и да додаје односно мења Процедуре које ће се користити у току рада АМРЕС школског хелпдеска.

Табела 7-1: Опис типских случајева које решава АМРЕС школски хелпдеск и процедура за њихово решавање

Опис типских случајева које решава хелпдеск	Опис процедура за решавање типских случајева које решава хелпдеск
Пријем обавештења од стране телекомуникационог сервис провајдера о најави прекида или прекиду у раду телекомуникационих веза у	Креирање случаја у АКЦ систему. Анализа послатог обавештења ради утврђивања које АМРЕС услуге за школе, односно АМРЕС корисници АМРЕС школске мреже су погођени прекидом. Обавештавање АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже који су погођени

АМРЕС школској мрежи.	прекидом о узроцима, времену и трајању прекида. Праћење и координација процеса решавања проблема и евидентирање свих кључних активности и информација у АКЦ систему. Слање емаил обавештења о решењу проблема АМРЕС корисницима АМРЕС школске мреже који су били погођени прекидом.
Пријем обавештења од стране АМРЕС хелпдеска о најави прекида у раду АМРЕС линкова или прекида у раду АМРЕС телекомуникационих веза према GEANT мрежи и Интернету.	Креирање случаја у АКЦ систему. Анализа послатог обавештења и слање обавештења о узроцима и трајању прекида на емаил листу администратора АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже. Праћење и координација процеса решавања проблема и евидентирање свих кључних активности и информација у АКЦ систему. Слање обавештења о решењу проблема на емаил листу администратора АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже.
Откривање или пријем пријаве проблема у раду АМРЕС школске мреже и/или АМРЕС услуга за школе према појединачној или групи институција АМРЕС.	Креирање случаја у АКЦ систему и прикупљање и евиденција свих неопходних информација везаних за решавање проблема. Дијагностиковање проблема употребом основних алата (нпр. telnet, ping, traceroute, nslookup, dig, netstat, route итд.) и откривање узрока проблема. Контактирање и пријава проблема телекомуникационом сервис оператеру надлежном за везу. Координација активности на отклањању и решавању проблема. Обавештавање другог нивоа подршке о проблему и консултација о даљим корацима. Обавештавање администратора АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже, оних институција које су погођене проблемом, о тренутном статусу решавања, као и о очекиваном времену отклањања проблема. Евидентирање свих кључних активности и информација у АКЦ систему. Слање емаил обавештења о решењу проблема администраторима АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже које су погођене проблемом. Праћење случаја до решавања проблема.
Пријем нежељених информација и неадекватних захтева у АКЦ систему.	Праћење свих примљених емаил порука у АКЦ систему. Одвајање нерелевантних порука као што су рекламни садржаји (СПАМ), покушаји преваре преко Интернета, захтева који нису у надлежности Наручиоца и њихово брисање из АКЦ система.
Решавање сигурносних инцидента који су проузроковани од стране АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже (нпр. 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 случаја до решавања проблема.

Извршавање различитих привремених и повремених послова везаних за одржавање оперативности рада АМРЕС инфраструктуре	Ажурирање података унутар АМРЕС алата за подршку раду АМРЕС школског хелпдеска (нпр. убацивање података о новим корисницима, измена података о постојећим корисницима, брисање података о појединим корисницима, формирање и ажурирање монитора за праћење статуса везе за појединачне АМРЕС кориснике АМРЕС школске мреже итд.), формирање и ажурирање документације АМРЕС школске мреже, координише посете локацијама АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже са телекомуникационим сервис оператером у циљу активирања услуге повезивања, отклањања евентуални проблема у функционисању и сл.
---	--

Улога АМРЕС школског хелпдеска може бити проширена додавањем нових услуга АМРЕС које ће бити пружане АМРЕС корисницима АМРЕС школске мреже у току трајања уговора за подршку. У складу са овим потребама, Понуђач мора обезбедити флексибилност у функционисању АМРЕС школског хелпдеска, како би се прилагодио траженим захтевима и повећаном обиму посла током периода извршавања услуге.

7.2. ОПИС И СПЕЦИФИКАЦИЈА УСЛУГА

АМРЕС школски хелпдеск обавља минимално следеће функције:

- Пријем, обраду и решавање захтева и питања АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже
- Пријем и обрада различитих обавештења
- Континуирано праћење и подршка у раду АМРЕС школске мреже и АМРЕС услуга за школе
- Пријем пријава, обраду и решавање инцидената и проблема у раду АМРЕС школске мреже и АМРЕС услуга за школе
- Пријем пријава, обраду и решавање сигурносних инцидената
- Израда периодичних извештаја о раду АМРЕС школске мреже и АМРЕС услуга за школе
- Ажурирање података унутар АМРЕС алата за подршку раду АМРЕС школског хелпдеска
- Остали послови дефинисани од стране Наручиоца

Детаљнији опис претходно наведених минималних функција АМРЕС школски хелпдеск је дат у наставку ове тачке.

- 1) Први ниво подршке и примарни контакт АМРЕС корисницима школске мреже и другим лицима за **пријем, обраду и решавање захтева и питања** који се могу појавити у свакодневном раду АМРЕС школске мреже који обухвата:

- пријем захтева који су упућени од стране АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже и других лица, као што су нпр.: захтев за повезивање на АМРЕС школску мрежу, захтеви за коришћењем појединих АМРЕС услуга за школе, питања у вези са АМРЕС услугама за школе, захтев за помоћ у коришћењу АМРЕС услуга за школе итд. Сви захтеви морају бити евидентирани у АКЦ систему; Уколико је захтев стигао путем телефона или упита преко АМРЕС веб-сајта, неопходно је евидентирати га у АКЦ систему;
 - категоризација и евиденција захтева унутар АКЦ система што може обухватити креирање новог или ажурирање одговарајућег случаја у вези са постојећим захтевом;
 - основна обрада захтева која подразумева:
 - решавање захтева према утврђеним Процедурама
 - вођење евиденције о сваком кораку обраде и опслуживања захтева кроз АКЦ систем;
 - обавештавање АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже и других лица која су упутили захтев о току његовог опслуживања.
 - прослеђивање захтева другом нивоу подршке у посебним случајевима, а према Процедурама;
- 2) Први ниво подршке и примарни контакт за **пријем и обраду обавештења** која су упућена од стране АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже, телекомуникационог сервис оператера, снабдевача електричном енергијом итд., који обухвата:
- пријем обавештења која су упућена од стране АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже и других лица, као што су нпр.: обавештења од стране АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже о прекиду у раду њихове интерне мреже, обавештење телекомуникационог сервис оператера 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 АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже итд. Уколико је обавештење стигло путем телефона, неопходно је евидентирати га у АКЦ систему;
 - категоризација и евиденција обавештења у оквиру опција које нуди АКЦ 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 АМРЕС школске мреже, потребно је извршити основну обраду проблема и обавестити релевантне контакте.
- 3) **Континуирано праћење и подршка у раду АМРЕС школске мреже и АМРЕС услуга за школе** – пружа први ниво подршке у раду АМРЕС школске мреже (телекомуникационих веза, мрежних уређаја и сервера) и услуга. Оператери и инжењери АМРЕС школског хелпдеска континуирано прате статус веза ка школама, статус заузећа линкова, проценат изгубљених пакета и кашњења (или round trip time) и статус аларма које генерише Систем за надгледање АМРЕС школске мреже, што подразумева:
- континуирано праћење рада АМРЕС школске мреже и АМРЕС услуга за школе као што су нпр.: статус свих веза АМРЕС школске мреже (нпр. везе према свим

институцијама повезаним на АМРЕС школску мрежу, агрегационе везе између инфраструктуре телекомуникационог сервис оператера и АМРЕС инфраструктуре и сл.), статус појединих АМРЕС услуга за школе и сервера на којима су оне имплементирани итд. Континуирано праћење рада и перформанси се извршава кроз систем за надгледање АМРЕС школске мреже у коме су дефинисани мрежни уређаји, сервери и телекомуникационе везе које се надгледају, реакција на аларме система за надгледање АМРЕС школске мреже и њихова верификација; идентификација АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже и АМРЕС услуга за школе чије функционисање је угрожено појединим инцидентом или проблемом;

- категоризација и евиденција уочених проблема у раду АМРЕС школске мреже и АМРЕС услуга за школе, у оквиру опција које нуди АКЦ систем, што може обухватити креирање новог или ажурирање одговарајућег случаја у вези са постојећим проблемом;
 - анализу и основну дијагностику проблема према Процедурама, а које могу обухватити контакт са телекомуникационим оператером, снабдевачима електричном енергијом и пријаву проблема, употребу основних алата за дијагностику (ping, traceroute, nslookup, route), употребу АМРЕС алата за подршку раду АМРЕС школског хелпдеска итд.;
 - решавање типских проблема за које је хелпдеск надлежан према Процедурама, које могу обухватити контакт са телекомуникационим оператером, снабдевачима електричном енергијом и пријава проблема;
 - прослеђивање атипичних и сложенијих проблема ка другом нивоу подршке, према усвојеним Процедурама;
 - обавештавање АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже који су погођени насталим проблемом што обухвата обавештавање о настанку проблема, узроцима и процени времена отклањања проблема, као и коначном решавању проблема;
 - вођење евиденције о сваком кораку дијагностике и решавања проблема кроз АКЦ систем;
- 4) **Пријем пријава, обраду и решавање инцидента и проблема у раду АМРЕС школске мреже и АМРЕС услуга за школе**, који се могу појавити у свакодневном раду, а који обухвата:
- Пријем пријава проблема који су упућени од стране АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже, као што су нпр. пријаве проблема у раду АМРЕС услуга за школе и/или телекомуникационих веза, идентификација релевантних АМРЕС услуга за школе чије функционисање је угрожено појединим инцидентом или проблемом. Уколико је пријава проблема стигла путем телефона или упита преко АМРЕС веб-сајта, неопходно је евидентирати је у АКЦ систему. АМРЕС школски хелпдеск је одговоран за иницијално креирање и ажурирање свих типова случајева који се формирају на основу инцидента у АМРЕС школској мрежи, као и за њихову обраду, решавање и затварање. Креирање случајева и њихово решавање се врши према дефинисаним Процедурама и у сарадњи са другим нивоом подршке, администраторима АМРЕС корисника, телекомуникационим сервис оператером и осталима.
 - категоризација и евиденција пријава инцидента и проблема у оквиру опција које нуди АКЦ систем што може обухватити креирање новог или ажурирање одговарајућег случаја у вези са постојећим проблемом.
 - анализу и основну дијагностику проблема према Процедурама, а које могу обухватити контакт са телекомуникационим оператером, снабдевачима електричном енергијом и пријаву проблема, употребу основних алата за

дијагностику (ping, traceroute, nslookup, route), употребу AMPEC алата за подршку раду AMPEC школског хелпдеска итд.;

- решавање типских проблема за које је AMPEC школски хелпдеск надлежан према Процедурама, које могу обухватати контакт са телекомуникационим оператером, снабдевачима електричном енергијом и пријава проблема;
- прослеђивање атипичних и сложенијих проблема ка другом нивоу подршке, према усвојеним Процедурама;
- обавештавање AMPEC корисника AMPEC школске мреже 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 АКЦ систем;

5) 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 AMPEC школске мреже 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 АКЦ систему;
- категоризација и евиденција пријава сигурносних инцидената у оквиру опција које нуди АКЦ 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 AMPEC школске мреже или администраторима AMPEC институција. Решавање сигурносних инцидената који према Процедурама нису у надлежности AMPEC школског 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.

6) Израда периодичних извештаја о раду AMPEC школске мреже и AMPEC услуга за школе, према подацима које прикупља Наручилац и према упутствима које дефинише Наручилац, а у које спадају:

- Израда седмичних и месечних извештаја о раду и перформансама AMPEC школског хелпдеска помоћу алата за подршку раду AMPEC школског хелпдеска. Извештаји треба да садрже податке о броју приспелих пријава, броју креираних тикета, броју решених тикета, класификацију пријава по типу проблема, број и врсту примљених, уочених и обрађених случајева са статистиком решавања на првом нивоу подршке, број случајева који је прослеђен ка другом нивоу подршке, број остварених телефонских позива према AMPEC школском хелпдеску, број успешно прихваћених позива, број позива који нису могли бити обрађени, максимално, минимално и средње време прихватања позива; максимално, минимално и средње време трајања телефонских позива и сл. Седмични

извештаји за претходну недељу се достављају најкасније првог радног дана у току наредне недеље, док се извештају за претходни календарски месец достављају најкасније до 10. у наредном месецу. Шестомесечни извештаји се достављају најкасније у року од 10 календарских дана по истеку шестог месеца, односно дванаестог месеца од почетка пружања услуге.

- Израда месечних извештаја о раду телекомуникационих веза за оне АМРЕС кориснике АМРЕС школске мреже код којих је ниво доступности веза нижи од минимума који буде одредио Наручилац. За претходни календарски месец извештаји се достављају најкасније до 10. у наредном месецу.
- 7) Ажурирање података унутар АМРЕС алата за подршку раду АМРЕС школског хелпдеска, а у шта спада:
- Ажурирање информација у АМРЕС ЦРМ систему - убацивање података о новим корисницима, измена података о постојећим корисницима, брисање података о појединим корисницима и сл.
 - Ажурирање информација у АМРЕС NMS систему - формирање и ажурирање монитора за праћење статуса везе за појединачне АМРЕС кориснике школске мреже и сл.
 - Формирање и ажурирање документације АМРЕС школске мреже
 - Снимање порука за аутоматско одговарање телефонске централе и сл.
- 8) Координише посете локацијама АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже са телекомуникационим сервис оператером и администраторима АМРЕС корисника у циљу активирања услуге повезивања, отклањања евентуалних проблема у функционисању АМРЕС школске мреже и АМРЕС услуга за школа и сл.
- 9) Остали послови дефинисани од стране Наручиоца који су везани за одржавања оперативности рада АМРЕС инфраструктуре и услуга.

АМРЕС школски хелпдеск ће радити према Процедурама које ће Наручилац достављати првом нивоу подршке након потписивања уговора и ажурирати током његовог трајања.

Пријава проблема АМРЕС школском хелпдеску ће бити могућа телефоном, е-mail-ом или путем упита преко АМРЕС веб сајта.

За пријем захтева, питања и пријава проблема од стране АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже АМРЕС школски хелпдеск ће користити АКЦ систем. Кроз АКЦ систем се остварује пријем и евидентирање пристиглих упита, као и њихова обрада. Сви пристигли упити се приказују у оквиру АКЦ система који ће аутоматски вршити њихову дистрибуцију.

Рад оператера у АМРЕС школском хелпдеску се прати од стране инжењера о чему инжењер креира извештај.

7.3. КВАЛИТЕТ

АМРЕС школски хелпдеск мора бити доступан за пружање сервиса минимално 99% времена у току уговореног периода. Под доступношћу се подразумева могућност АМРЕС школског хелпдеска да врши пријем, обраду и решавања захтева и пријава АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже у роковима који су одређени за те послове у току радног времена АМРЕС

школског хелпдеска. Ако је АМРЕС школски хелпдеск на месечном нивоу доступан од 98,5% до 99% уговореног времена за тај месец сматраће се да је извршио прекршај, за шта ће Наручилац може обрачунати пенале у висини од 2% од укупно уговорене цене на месечном нивоу. Наручилац може раскинути уговор уколико је АМРЕС школски хелпдеск на месечном нивоу доступан мање од 98,5% уговореног времена за тај месец или уколико за било којих шест месеци током трајања уговора месечна доступност буде мања од 99%. Оцена квалитета АМРЕС школског хелпдеска ће се вршити на месечном нивоу на основу одредби у делу 2.3., 2.4 и 2.5. Описа и спецификације услуге.

Максимално време извршења послова наведених у тачкама 1), 2), 4) и 5) дела 2.2. Описа и спецификације услуге, а који обухватају пријем случајева и њихову категоризацију и евиденцију у оквиру опција које нуди АКЦ систем је 5 минута од тренутка пријема пријаве случаја. Уколико је максимално време извршења послова наведених у тачкама 1), 2), 4) и 5) дела 2.2. Описа и спецификације услуге, а које обухватају пријем случајева и њихову категоризацију и евиденцију у оквиру опција које нуди АКЦ систем веће од дефинисаног то се рачуна као прекршај. Уколико је Понуђач у 5% до 8% случајева од укупног броја случајева на месечном ниову извршио прекршај, Наручилац може обрачунати пенале у висини од 2% од укупно уговорене цене за тај месец. Наручилац може раскинути уговор уколико је у више од 8% случајева на месечном ниову извршио прекршај.

Максимално време извршења послова наведених у тачки 3) дела 2.2. Описа и спецификације услуге, а који обухватају уочавање основних проблема у раду АМРЕС школске мреже и АМРЕС услуга за школе, као и категоризацију и евиденцију уочених проблема у оквиру опција које нуди АКЦ систем је 5 минута од појаве одговарајућег аларма у систему за надгледање АМРЕС школске мреже. Уколико је максимално време извршења послова наведених у тачки 3) дела 2.2. Описа и спецификације услуге, веће од дефинисаног то се рачуна као прекршај. Уколико је Понуђач у 5% до 8% случајева од укупног броја случајева на месечном ниову извршио прекршај, Наручилац може обрачунати пенале у висини од 2% од укупно уговорене цене за тај месец. Наручилац може раскинути уговор уколико је у више од 8% случајева на месечном ниову извршио прекршај.

Максимално време извршења послова наведених у тачкама 1), 5) и 6) дела 2.2. Описа и спецификације услуге, а који обухватају почетак основне обраде случајева је 20 минута од тренутка њиховог пријема. Уколико је максимално време извршења послова наведених у у тачкама 1), 5) и 6) дела 2.2. Описа и спецификације услуге, а који обухватају почетак основне обраде случајева услуге веће од дефинисаног то се рачуна као прекршај. Уколико је Понуђач у 5% до 8% случајева од укупног броја случајева на месечном ниову извршио прекршај, Наручилац може обрачунати пенале у висини од 2% од укупно уговорене цене за тај месец. Наручилац може раскинути уговор уколико је у више од 8% случајева на месечном ниову извршио прекршај.

Висина обрачунатих пенала по основу прекршаја било појединачно било укупно не сме прећи 6% од укупно уговорене цене на месечном нивоу и не сме прећи 4% укупно уговорене цене на годишњем нивоу, у супротном Наручилац може раскинути уговор и реализовати средство обезбеђења.

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

Максималан број телефонских позива 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 у року од 5 минута по престанку заузећа телефонске линије одговори на пропуштени позив који је евидентиран у листи пропуштених позива).

Напред наведени захтеви у погледу квалитета се не примењују у случајевима више силе (нпр. поплава, земљотреса, елементарних непогода и сл.), у ситуацијама отказа у АМРЕС инфраструктури којим се пружаоцу услуге услед грешке у функционисању АМРЕС инфраструктуре онемогућава да приступи АМРЕС алатима за подршку раду АМРЕС

школског хелпдеска, систему за надгледање АМРЕС школске мреже или услед отказа АМРЕС ИП телефонске централе и због чега не постоји могућност примања или обављања телефонских позива, као и у ситуацијама код којих је у једном временском интервалу пристигао толики број случајева који није могуће извршити у року који је одређен за максимално време извршења послова, а што ће се ценити од случаја до случаја.

Било каква измена Процедура рада АМРЕС школског хелпдеска мора бити одобрена од стране Наручиоца. Понуђач се обавезује, да ће све измене Процедура, тражене од стране Наручиоца, спровести у најкраћем могућем року, а у зависности од комплексности тражених измена (48 сати за основне промене у процедурама и не дуже од 14 дана за сложене и комплексне промене у функционисању). Под основним променама се подразумева нпр. промена појединих корака унутар неке од процедура и сл., док се под сложеним променама подразумева увођење нове АМРЕС услуге за школе и Процедура за подршку овој услузи, значајна промена постојеће Процедуре рада подразумева нпр. промену већег броја корака унутар неке од процедура и сл.

АМРЕС школски хелпдеск је у обавези да у свом раду искључиво користи алате за подршку раду АМРЕС школског хелпдеска који ће бити обезбеђени од стране Наручиоца. Сва комуникација између АМРЕС школског хелпдеска и било ког другог субјекта се мора обављати под АМРЕС именом, без било каквог помињања или рекламирања самог Понуђача. Читава писана комуникација при пружању услуге АМРЕС школског хелпдеска мора се одвијати коришћењем АМРЕС алата за подршку раду АМРЕС школског хелпдеска (нпр. TTS, CRM, АКЦ систем и сл.)

7.4. КОНТРОЛА КВАЛИТЕТА – КВАНТИТАТИВНИ И КВАЛИТАТИВНИ ПРИЈЕМ

Добављач је дужан да Наручиоцу доставља редовне седмичне, месечне и полугодишње извештаје од тренутка почетка пружања услуге. Извештаји треба да садрже податке о броју приспелих пријава, броју креираних тикета, броју решених тикета, класификацију пријава по типу проблема, број и врсту примљених, уочених и обрађених случајева са статистиком решавања на првом нивоу подршке, број случајева који је прослеђен ка другом нивоу подршке, број остварених телефонских позива према АМРЕС школском хелпдеску, број успешно прихваћених позива, број позива који нису могли бити обрађени, максимално, минимално и средње време прихватања позива; максимално, минимално и средње време трајања телефонских позива и сл. Седмични извештаји за претходну недељу се достављају најкасније првог радног дана у току наредне недеље, док се извештаји за претходни календарски месец период достављају најкасније до 10. у наредном месецу. Шестомесечни извештаји се достављају најкасније у року од 10 календарских дана по истеку шестог месеца, односно дванаестог месеца од почетка пружања услуге. Извештаји се достављају у електронском облику у pdf формату, као и у форматима који су едитабилни (нпр. Word, Excel, итд)

Наручилац врши контролу квалитета услуге односно проверава да ли је услуга извршена према захтеваном опису, Техничкој спецификацији и описаном квалитету, анализом месечних извештаја и провером остварених перформанси рада АМРЕС школског хелпдеска.

Понуђач је у обавези да одреди особу која ће бити задужена за комуникацију са Наручиоцем у вези са пословима испуњавања обавеза из уговора или било каквих потешкоћа у пружању услуге подршке. Лице задужено за комуникацију одређено од стране Понуђача је у обавези да присуствује састанцима са Наручиоцем, који би се заказивали на иницијативу Наручиоца и на којима би се разматрао статус и квалитет пружених услуга, месечни извештаји и сл.

Понуђач је у обавези, да најкасније 3 дана пре почетка наредног месеца, достави АМРЕС-у распоред дежурстава АМРЕС школског хелпдеска за наредни месец у форми табеле, са

тачно наведеним именима радно ангажованих лица и бројем расположивих људи током радних сати за сваки радни дан у недељи.

Током трајања уговора лица ангажована на пословима АМРЕС школског хелпдеска морају имати одговарајући степен знања и вештина у циљу пружања квалитетног и ефикасног сервиса. Ангажована лица морају имати довољан ниво знања како би извршавала основне методе дијагностике телекомуникационих веза и уређаја према дефинисаним Процедурама и да у складу са резултатима тестирања резултате документују у одговарајућим алатима за подршку раду АМРЕС школског хелпдеска (нпр. тикет у ТТS или АКЦ систем и сл.) или директно изложе дежурном инжењеру АМРЕС школског хелпдеска.

Наручилац ће ангажованим лицима Понуђача пружити одговарајуће иницијалне тренинге везано за алате за подршку раду АМРЕС школског хелпдеска и дефинисане Процедуре. Тренинзи ће се одржати у просторијама Наручиоца у Булевару краља Александра 90, Београд. Сви каснији тренинзи, за евентуално нова ангажована лица Понуђача, ће бити организована од стране ангажованих лица Понуђача која су присуствовала иницијалном тренингу. Такође, Наручилац ће обезбедити присуство АМРЕС инжењера у периоду од 2 радне недеље на почетку пружања услуге, на локацији Понуђача у циљу додатне обуке ангажованих лица Понуђача.

Наручилац задржава право да захтева измену лица ангажованих на пословима АМРЕС школског хелпдеска у случајевима неиспуњавања тражених квалитета.

Сва ангажована лица Понуђача морају имати сопствене налоге са одговарајућим правима за приступ АМРЕС алатима за подршку раду АМРЕС хелпдеска, који не смеју бити дељени са другима.

7.5. 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 ИПv4 адресе које морају бити достављене у Понуди.

Понуђач о свом трошку обезбеђује ИП приступ АМРЕС мрежи у оквиру које су реализовани сервиси (АМРЕС алати за подршку раду АМРЕС школског хелпдеска.) којима је неопходно приступити у циљу пружања услуге (систем за надгледање АМРЕС мреже, АМРЕС КЦ систем, АМРЕС ИП телефонска централа и сл.). 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) ради остваривања редувансе и високе доступности. Линкови према Интернет оператерима морају имати такав капацитет који ће у сваком тренутку омогућити несметан рад АМРЕС школског хелпдеска, који укључује, али се не ограничава на могућност непрекидног примања свих телефонских позива без деградације квалитета гласа и увид у рад АМРЕС школске мреже. Проблеми и загушења на линковима према Интернету или на вези између Понуђача и АМРЕС који проузрокују прекид рада АМРЕС школског хелпдеска не спадају у ситуације у којима се захтеви у погледу квалитета не примењују.

Понуђач о свом трошку обезбеђује одговарајуће хардверске или софтверске ИП телефоне са подршком за SIP и SIPS протоколе, који ће бити компатибилни са ИП телефонском

централом коју обезбеђује Наручилац. ИП телефони морају имати фиксне јавне ИПв4 адресе које морају бити достављене у Понуди. Наручилац сноси трошкове телефонских рачуна за наведене ИП телефоне које обезбеђује Понуђач.

Понуђач је у обавези да о свом трошку обезбеди све неопходне уређаје и мере за обезбеђивање пружања услуге подршке у случајевима делимичног или тоталног отказа интерне ИТ, комуникационе инфраструктуре на локације пружања услуге. Ситуације у којима АМРЕС школски хелпдеск није доступан услед отказа ИКТ инфраструктуре Понуђача не спадају у ситуације у којима се захтеви у погледу квалитета не примењују.

АМРЕС школски хелпдеск мора имати капацитет да током радних дана у току школске године у периоду између 7:30 и 20:30 и суботом у периоду између 7:30 и 15:30 у сваком тренутку прихвати најмање два истовремена захтева, пријаве проблема било којим путем (телефоном, е-маил-ом или упитом преко АМРЕС веб сајта). Мањи капацитет (минимално један истовремени захтев или пријава) је могућ у оним данима школских распуста (јесењи, зимски, пролећни) који се поклапају на територији целе Србије, као и у периоду од 1.7. до 15.8. у току календарске године. Тачни дани распуста се утврђују на почетку школске године према званичним календарима за основне и средње школе Министарства просвете и науке Републике Србије и њих ће АМРЕС доставити првом нивоу подршке.

Први ниво подршке мора да током свих радних дана у сваком тренутку у периоду између 08:00 до 16:00 часова имати расположивог најмање једног мрежног инжењера који ће бити задужен за решавање комплекснијих случајева и који ће координирати радом оператера. Понуђач мора на захтев Наручиоца упутити мрежног инжењера којег је радно ангажовао да у пословним просторијама Наручиоца пружа услуге које су предмет уговора, током радне недеље и за све време трајања радног времена.

Недељом и за време државних празника АМРЕС школски хелпдеск не ради.

Након закључења Уговора, Наручилац ће у року од највише 45 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, АМРЕС корисницима АМРЕС школске мреже и другим лицима која су укључена у дати догађај се обавља:

- телефонским путем;
- путем електронске поште;
- преко АМРЕС веб-сајта.

Свако радно ангажовано лице код Понуђача мора имати јединствени кориснички налог за потребе коришћења АМРЕС алата за подршку раду АМРЕС школског хелпдеска у циљу јединствене идентификације коришћења алата. Креирани кориснички налози не смеју бити дељени између више радно ангажованих лица.

7.6. РОК ИЗВРШЕЊА УСЛУГЕ

Услуга се пружа 12 месеци од дана почетка пружања услуге.

Услуга почиње да се пружа након извршених иницијалних тренинга 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 45 дана од дана потписивања уговора. Технички услови за пружање услуге су: остваривање ИП приступа АМРЕС мрежи од стране Додављача што подразумева да је Додављач успешно приступио алатима за подршку раду АМРЕС школског хелпдеска (нпр. АМРЕС ТТС систему, систему за надгледање АМРЕС школске мреже, АМРЕС ЦРМ алату, АКЦ систем и сл.) 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 понуђач мора да попуни, а последњу страну уговора да овери печатом и потпише, чиме потврђује да је сагласан са садржином модела уговора.

Уколико понуђачи подnose заједничку понуду, група понуђача може да се определи да модел уговора 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 модел уговора и то у делу А, док се поље Б у том случају може оставити непопуњено или се може прецртати.

Напомена: Изабрани Понуђач (Добављач) под материјалном и моралном одговорношћу прихвата обавезу да реализује предметну јавну набавку у складу са наведеном Техничком спецификацијом. Такође, Понуђач (Добављач) потврђује под материјалном и моралном одговорношћу да није вршио измене Техничке спецификације из конкурсне документације за јавну набавку. У случају да понуђач изврши измену Техничке спецификације та понуда ће бити оцењена као неодговарајућа, у смислу члана 3. став 1. тачка 32) ЗЈН.

8. ОБРАЗАЦ ТРОШКОВА ПРИПРЕМЕ ПОНУДЕ

У складу са чланом 88. став 1. Закона, понуђач _____ (навести назив понуђача), доставља укупан износ и структуру трошкова припремања понуде у поступку јавне набавке услуга – Услуга првог нивоа подршке школама повезаним на АМРЕС мрежу - ЈН бр. 07/16, како следи у табели:

ВРСТА ТРОШКА	ИЗНОС ТРОШКА У РСД
УКУПАН ИЗНОС ТРОШКОВА ПРИПРЕМАЊА ПОНУДЕ	

Трошкове припреме и подношења понуде сноси искључиво понуђач и не може тражити од наручиоца накнаду трошкова.

Ако је поступак јавне набавке обустављен из разлога који су на страни наручиоца, наручилац је дужан да понуђачу надокнади трошкове израде узорка или модела, ако су израђени у складу са техничким спецификацијама наручиоца и трошкове прибављања средства обезбеђења, под условом да је понуђач тражио накнаду тих трошкова у својој понуди.

Напомена: достављање овог обрасца није обавезно.

Датум:

М.П.

Потпис понуђача

9. ОБРАЗАЦ ИЗЈАВЕ О НЕЗАВИСНОЈ ПОНУДИ

У складу са чланом 26. Закона, _____,

(Назив понуђача)

даје:

ИЗЈАВУ

О НЕЗАВИСНОЈ ПОНУДИ

Под пуном материјалном и кривичном одговорношћу потврђујем да сам понуду у поступку јавне набавке услуга - Услуга првог нивоа подршке школама повезаним на АМРЕС мрежу - ЈН бр. 07/16, поднео независно, без договора са другим понуђачима или заинтересованим лицима.

Датум:

М.П.

Потпис понуђача

Напомена: у случају постојања основане сумње у истинитост изјаве о независној понуди, наручилац ће одмах обавестити организацију надлежну за заштиту конкуренције. Организација надлежна за заштиту конкуренције, може понуђачу, односно заинтересованом лицу изрећи меру забране учешћа у поступку јавне набавке ако утврди да је понуђач, односно заинтересовано лице повредило конкуренцију у поступку јавне набавке у смислу закона којим се уређује заштита конкуренције. Мера забране учешћа у поступку јавне набавке може трајати до две године. Повреда конкуренције представља негативну референцу, у смислу члана 82. став 1. тачка 2. Закона.

Уколико понуду подноси група понуђача, Изјава мора бити потписана од стране овлашћеног лица сваког понуђача из групе понуђача и оверена печатом.

10. ОБРАЗАЦ ИЗЈАВЕ О ПОШТОВАЊУ ОБАВЕЗА ИЗ ЧЛ. 75. СТ. 2. ЗАКОНА

У вези члана 75. став 2. Закона о јавним набавкама, као заступник понуђача дајем следећу

ИЗЈАВУ

Понуђач _____ (навести назив понуђача) у поступку јавне набавке услуга – Услуга првог нивоа подршке школама повезаним на АМРЕС мрежу - ЈН бр. 07/16 поштовао је обавезе које произлазе из важећих прописа о заштити на раду, запошљавању и условима рада, заштити животне средине и нема забрану обављања делатности која је на снази у време подношења понуде.

Датум:

М.П.

Потпис понуђача

Напомена: Уколико понуду подноси група понуђача, Изјава мора бити потписана од стране овлашћеног лица сваког понуђача из групе понуђача и оверена печатом. Уколико понуђач подноси понуду са подизвођачем изјаву копирати - Изјава мора бити потписана од стране овлашћеног лица подизвођача и оверена печатом.

11. ОБРАЗАЦ СТРУКТУРЕ ЦЕНЕ СА УПУТСТВОМ КАКО ДА СЕ ПОПУНИ

Р.бр.	Назив услуге	Кол. у ком	Јединична цена без ПДВ-а на месечном нивоу	Јединична цена са ПДВ-ом на месечном нивоу	Остали зависни трошкови без ПДВ-а	Остали зависни трошкови са ПДВ-ом	Цена без ПДВ-а за период од 12 месеци	Цена са ПДВ-ом за период од 12 месеци
1	2	3	4	5	6	7	$8 = 12 \times ((3 \times 4) + 6)$	$9 = 12 \times ((3 \times 5) + 7)$
1.	Услуга хелпдеска за потребе АМРЕС	1						
УКУПНО								

11.1. УПУТСТВО КАКО ДА СЕ ПОПУНИ ОБРАЗАЦ СТРУКТУРЕ ЦЕНЕ

- У колони 4 - уписати цену услуге без ПДВ-а на месечном нивоу
- У колони 5 - уписати цену услуге са ПДВ-ом на месечном нивоу
- У колони 6 - укупне зависне трошкове набавке услуге из понуде без ПДВ-а, а уколико их нема уписати „0“, „/“ или сл. на начин којим се недвосмислено означава да нема трошкова. Не остављати празно- непопуњено поље
- У колони 7 - укупне зависне трошкове набавке услуге из понуде са ПДВ-ом, а уколико их нема уписати „0“, „/“ или сл. на начин којим се недвосмислено означава да нема трошкова. Не остављати празно- непопуњено поље
- У колони $8 = 12 \times ((3 \times 4) + 6)$ - уписати укупну цену без ПДВ-а. Укупна цена за ову колону се исказује за период од 12 месеци тако што се збир износа услуга (цена услуге без ПДВ-а помножена са количином) и трошкова из колоне 6 помножи са 12.
- У колони $9 = 12 \times ((3 \times 5) + 7)$ - уписати укупну цену са ПДВ-ом. Укупна цена за ову колону се исказује за период од 12 месеци тако што се збир износа услуга (цена услуге са ПДВ-ом помножена са количином) и трошкова из колоне 7 помножи са 12.

Напомена:

Укупна цена мора да садржи све основне елементе структуре цене, тако да понуђена цена покрива све трошкове које понуђач има у реализацији набавке.

Ако понуђена цена укључује увозну царину и друге дажбине, понуђач је дужан да тај део одвојено искаже у динарима.

Уколико понуђач нема трошкове за неки елемент понуђене цене, у одговарајућој колони Обрасца структуре цене може уписати „0“, „/“, оставити непопуњено или на други недвосмислен начин означити да нема трошак за тај елемент.

Овај образац овлашћено лице понуђача мора да попуни, потпише и печатом овери, чиме потврђује да су тачни подаци који су у овом обрасцу наведени.

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 то у делу А, док се поље Б у том случају може оставити непопуњено или се може прецртати.

А

Место и датум:

М.П.

Потпис овлашћеног лица
понуђача:

Б

Место и датум:

М.П.

Потписи овлашћених лица
понуђача који су учеснициу
заједничкој понуди:

М.П.

1) _____

М.П.

2) _____

М.П.

3) _____

12. ОБРАЗАЦ – ЛИСТА ПОСЛОДАВАЦА

_____ (уписати име и презиме радно ангажованог лица), је или је био радно ангажован код следећих послодаваца:

Р.бр.	Назив и седиште послодавца	Контакт телефон послодавца	Опис послова на којима је лице стекло радно искуство код послодавца	Радно искуство које је лице стекло код послодавца на пословима из колоне 4.
1.	2.	3.	4.	5.
				___ дана ___ месеци ___ година
				___ дана ___ месеци ___ година
				___ дана ___ месеци ___ година
				___ дана ___ месеци ___ година

Место и датум:

М.П.

Овлашћено лице понуђача:

Напомена: У табели се по редним бројевима наводе називи послодаваца код којих је наведено лице обављало послове хелпдеск подршке за WAN или MAN мрежу. За сваког послодавца посебно се наводе подаци који су тражени у оквиру колоне 2, 3, 4 и 5, односно подаци за лице које је радно ангажовано код послодавца који је наведен под одређеним редним бројем. У колони 4. наводи се опис посла за хелпдеск подршку за WAN или MAN мрежу коју је лице код тог Послодавца обављало. У колони 5. уписује се укупан број дана, месеци и година искуства које је лице стекло на пословима који су описани у колони 4. код наведеног Послодавца. Свако ангажовање појединачно наведеног лица код појединачно наведеног Послодавца у оквиру табеле, мора бити потврђено достављањем одговарајуће потврде Послодавца, сходно образцу датом под 13. Потврда о радном искуству.

Ради лакшег утврђивања везе између Потврде о радном искуству и Обрасца – Листа послодаваца, пожељно је да понуђач на свакој Потврди о радном искуству у горњем левом углу наведе редни број Послодавца из Обрасца – Листа Послодаваца.

Овај образац овлашћено лице понуђача мора да попуни, потпише и печатом овери, чиме потврђује да су тачни подаци који су у овом обрасцу наведени.

13. ПОТВРДА О РАДНОМ ИСКУСТВУ

Назив Послодавца	
Седиште, улица и број	
Телефон	
Матични број	
ПИБ	

ПОТВРДА

којом потврђујемо да је _____,

(навести име и презиме, матични број лица које је радно ангажовано код понуђача)

у периоду од _____ године до _____ године (уписати период у коме је лице обављало послове хелпдеск подршке за WAN или MAN мрежу), обављао послове, и то

(уписати назив - опис послова који се односи на хелпдеск подршку за WAN или MAN мрежу).

Потврда се издаје на захтев _____ ради учешћа у поступку јавне набавке услуга - Услуга првог нивоа подршке школама повезаним на АМРЕС мрежу - ЈН бр. 07/16, и у друге сврхе се не може користити.

Понуђач одговара за аутентичност потврде.

Да су подаци тачни, својим потписом и печатом потврђује,

Место и датум:

М.П.

Овлашћено лице
Послодавца:

Прилог: копије уговора по којима је лице за које је издата потврда било или је још увек радно ангажовано

Напомена: Овај образац овлашћено лице Послодавца мора да попуни, потпише и печатом овери, чиме потврђује да су тачни подаци који су у овом обрасцу наведени.

14. ИЗЈАВА ПОНУЂАЧА О РАДНО АНГАЖОВАНИМ ЛИЦИМА

У вези са јавном набавком услуга - Услуга првог нивоа подршке школама повезаним на АМРЕС мрежу - ЈН бр. 07/16,

ИЗЈАВЉУЈЕМ

под пуном моралном, материјалном и кривичном одговорношћу да број радно ангажованих лица на пословима хелпдеск подршке за WAN или MAN мрежу је _____ (минимум 5), од којих којих минимум _____ (минимум 1) радно ангажовано лице са минимум VII степеном стручне спреме из области електротехнике, рачунарства, информатике или телекомуникација и минимум _____ (минимум 4) радно ангажована лица са минимум VI степеном стручне спреме из области електротехнике, рачунарства, информатике или телекомуникација, од којих сви познавају рад на рачунару, основа ИП мрежа и основних алата неопходних за дијагностику рада ИП мрежа (Office апликације, телнет, SSH, ping, traceroute, nslookup, dig, netstat, route и сл.), а од којих _____ (уписати број лица који имају искуство) имају искуство на пословима хелпдеск подршке за WAN или MAN мрежу од минимално 2 године, и друге додатне услове који су одређени у оквиру тачке 6. додатних услова у Табели 3.1 у поглављу 3. Конкурсне документације, и то:

Р.бр.	Презиме и име	Радно место	Школска спрема	Сертификат или диплома/ уверења/потврде релевантног центра за обуку (назив сертификата или дипломе/ уверења/потврде коју радно ангажовано лице поседује)
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

Прилог за свако наведено радно ангажовано лице:

а) фотокопије уговора о радном ангажовању лица (уговори из радног односа и уговори ван радног односа);

б) Фотокопије дипломе за стечену стручну спрему;

в) Листа послодаваца – Образац 12 и Потврда о радном искуству – Образац 13 (*Напомена: сваку потврду прати фотокопија уговора о радном ангажовању*);

г) Фотокопија основног сертификата произвођача опреме из области рачунарских мрежа (нпр. Cisco CCNA, Juniper JNCIA, Huawei HCNA, HP ATA-Networks V1) или фотокопија дипломе релевантног центра за обуку, овлашћеног од стране произвођача опреме из области рачунарских мрежа који су напред наведени.

ђ) фотокопије радних биографија за лица која ће бити ангажована на пословима АМРЕС школског хелпдеска

А

Место и датум:

М.П.

Потпис овлашћеног лица
понуђача:

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:

Образац Изјава понуђача о броју радно ангажованих лица, овлашћено лице понуђача мора да попуни, потпише и овери печатом, чиме потврђује да су тачни подаци који су у обрасцу наведени.

Уколико понуђачи подносе заједничку понуду, група понуђача може да се определи да образац потписују и печатом оверавају сви понуђачи из групе понуђача или група понуђача може да одреди једног понуђача из групе који ће попунити, потписати и оверити печатом образац.

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 понудеи то у делу А, док се поље Б у том случају може оставити непопуњено или се може прецртати.

Давање у понуди неистинитих података о испуњености услова за учешће или необавештавање Наручиоца о промени тих података је основ за прекршајну одговорност понуђача, у складу са чланом 170. став 1. тачка 3) Закона и основ за Негативну референцу сходно члану 82. став 1. тачка 3) Закона.