



НАРУЧИЛАЦ

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

КОНКУРСНА ДОКУМЕНТАЦИЈА

- ЗА ЈАВНУ НАБАВКУ УСЛУГА -
- Услуга подршке свим корисницима повезаним на АМРЕС мрежу, као и имплементација сервиса и услуга АМРЕС за регион Београда -

У ОТВОРЕНОМ ПОСТУПКУ
ЈАВНА НАБАВКА БРОЈ 01/19

	Датум и време:
Крајњи рок за достављање понуда:	09. децембар 2019. године до 13:30 часова
Јавно отварање:	09. децембар 2019. године у 14:00 часова

БЕОГРАД, новембар 2019. 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”, бр. 86/15), Одлуке бр. 404-414/2019/02 од 01.11.2019. године о покретању поступка јавне набавке услуга - Услуга подршке свим корисницима повезаним на АМРЕС мрежу, као и имплементација сервиса и услуга АМРЕС за регион Београда - ЈН бр. 01/19 и Решења бр. 404-414/2019/03 од 01.11.2019. године о образовању комисије за јавну набавку ЈН бр. 01/19, припремљена је конкурсна документација:

- ЗА ЈАВНУ НАБАВКУ УСЛУГА -

- Услуга подршке свим корисницима повезаним на АМРЕС мрежу, као и имплементација сервиса и услуга АМРЕС за регион Београда - ЈН бр. 01/19

Конкурсна документација садржи:

1.	ОПШТИ ПОДАЦИ О ЈАВНОЈ НАБАВЦИ	5
2.	ВРСТА, ТЕХНИЧКЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ, КВАЛИТЕТ, КОЛИЧИНА И ОПИС УСЛУГА, НАЧИН СПРОВОЂЕЊА КОНТРОЛЕ И КВАЛИТЕТА, РОК ИЗВРШЕЊА, МЕСТО ПРУЖАЊА УСЛУГА, ЕВЕНТУАЛНЕ ДОДАТНЕ УСЛУГЕ	6
2.1.	ПАРТИЈА 1: УСЛУГА ПРВОГ НИВОА ПОДРШКЕ КОРИСНИЦИМА АМРЕС И ПОДРШКЕ У ИМПЛЕМЕНТАЦИЈИ СЕРВИСА И УСЛУГА АМРЕС ЗА РЕГИОН БЕОГРАДА	6
2.1.1.	ТЕХНИЧКА СПЕЦИФИКАЦИЈА (КАРАКТЕРИСТИКЕ)	6
2.1.2.	ОПИС И СПЕЦИФИКАЦИЈА УСЛУГА	11
2.1.3.	КВАЛИТЕТ	14
2.1.4.	КОНТРОЛА КВАЛИТЕТА - КВАНТИТАТИВНИ И КВАЛИТАТИВНИ ПРИЈЕМ	16
2.1.5.	НАЧИН И МЕСТО ИЗВРШЕЊА УСЛУГА	16
2.1.6.	РОК ИЗВРШЕЊА УСЛУГЕ	18
2.2.	ПАРТИЈА 2: УСЛУГА ПРВОГ НИВОА ПОДРШКЕ ШКОЛАМА ПОВЕЗАНИМ НА АМРЕС МРЕЖУ 19	
2.2.1.	ТЕХНИЧКА СПЕЦИФИКАЦИЈА (КАРАКТЕРИСТИКЕ)	19
2.2.2.	ОПИС И СПЕЦИФИКАЦИЈА УСЛУГА	23
2.2.3.	КВАЛИТЕТ	27
2.2.4.	КОНТРОЛА КВАЛИТЕТА – КВАНТИТАТИВНИ И КВАЛИТАТИВНИ ПРИЈЕМ	29
2.2.5.	НАЧИН И МЕСТО ИЗВРШЕЊА УСЛУГА	30
2.2.6.	РОК ИЗВРШЕЊА УСЛУГЕ	31
3.	УСЛОВИ ЗА УЧЕШЋЕ У ПОСТУПКУ ЈАВНЕ НАБАВКЕ ИЗ ЧЛ. 75. И 76. ЗАКОНА И УПУТСТВО КАКО СЕ ДОКАЗУЈЕ ИСПУЊЕНОСТ ТИХ УСЛОВА	32
3.1.	УСЛОВИ ЗА УЧЕШЋЕ У ПОСТУПКУ ЈАВНЕ НАБАВКЕ ИЗ ЧЛ. 75. И 76. ЗАКОНА	32
3.1.1.	Обавезни и додатни услови из члана 75. и 76. Закона	32
3.1.2.	Услови које мора да испуни подизвођач у складу са чланом 80. Закона	37
3.1.3.	Услови које мора да испуни сваки од понуђача из групе понуђача у складу са чланом 81. Закона	37
3.2.	УПУТСТВО КАКО СЕ ДОКАЗУЈЕ ИСПУЊЕНОСТ УСЛОВА	37
3.3.	ДОКАЗИ КОЈЕ ПОНУЂАЧИ НЕ МОРАЈУ ДА ДОСТАВЕ:	37
3.4.	ФОРМА ДОКАЗА	38
3.5.	СТРАНИ ПОНУЂАЧИ	38
3.6.	ПРОМЕНЕ	38
4.	КРИТЕРИЈУМ ЗА ДОДЕЛУ УГОВОРА	39
4.1.	КРИТЕРИЈУМ ЗА ОЦЕЊИВАЊЕ ПОНУДЕ	39
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	39
5.	УПУТСТВО ПОНУЂАЧИМА ЗА САЧИЊАВАЊЕ ПОНУДЕ	41
5.1.	ПОДАЦИ О ЈЕЗИКУ НА КОЈЕМ ПОНУДА МОРА ДА БУДЕ САСТАВЉЕНА	41

5.2.	НАЧИН ПОДНОШЕЊА ПОНУДЕ	41
5.3.	ПАРТИЈЕ И УПУТСТВО О НАЧИНУ НА КОЈИ ПОНУДА МОРА БИТИ ПОДНЕТА.....	43
5.4.	ПОНУДА СА ВАРИЈАНТАМА	44
5.5.	НАЧИН ИЗМЕНЕ, ДОПУНЕ И ОПОЗИВА ПОНУДЕ.....	44
5.6.	ОБАВЕШТЕЊЕ О УЧЕСТВОВАЊУ У ЗАЈЕДНИЧКОЈ ПОНУДИ ИЛИ КАО ПОДИЗВОЂАЧ.....	45
5.7.	ПОНУДА СА ПОДИЗВОЂАЧЕМ	45
5.8.	ЗАЈЕДНИЧКА ПОНУДА	46
5.9.	НАЧИН И УСЛОВИ ПЛАЋАЊА, ГАРАНТНИ РОК, КАО И ДРУГЕ ОКОЛНОСТИ ОД КОЈИХ ЗАВИСИ ПРИХВАТЉИВОСТ ПОНУДЕ	46
5.9.1.	ЗАХТЕВИ У ПОГЛЕДУ НАЧИНА, РОКА И УСЛОВА ПЛАЋАЊА	46
5.9.1.	Захтев у погледу рока пружања услуге	47
5.9.2.	ЗАХТЕВ У ПОГЛЕДУ РОКА ВАЖЕЊА ПОНУДЕ	47
5.10.	ВАЛУТА И НАЧИН НА КОЈИ МОРА ДА БУДЕ НАВЕДЕНА И ИЗРАЖЕНА ЦЕНА У ПОНУДИ....	48
5.11.	СРЕДСТВА ФИНАНСИЈСКОГ ОБЕЗБЕЂЕЊА - ПОДАЦИ О ВРСТИ, САДРЖИНИ, НАЧИНУ ПОДНОШЕЊА, ВИСИНИ И РОКОВИМА ОБЕЗБЕЂЕЊА ИСПУЊЕЊА ОБАВЕЗА ПОНУЂАЧА 48	
5.12.	ПОВЕРЉИВОСТ ПОДАТАКА	49
5.13.	ЗАШТИТА ПОВЕРЉИВОСТИ ПОДАТАКА КОЈЕ НАРУЧИЛАЦ СТАВЉА ПОНУЂАЧИМА НА РАСПОЛАГАЊЕ, УКЉУЧУЈУЋИ И ЊИХОВЕ ПОДИЗВОЂАЧЕ	50
5.14.	ДОДАТНЕ ИНФОРМАЦИЈЕ ИЛИ ПОЈАШЊЕЊА, ИЗМЕНЕ И ДОПУНЕ КОНКУРСНЕ ДОКУМЕНТАЦИЈЕ.....	50
5.15.	ДОДАТНА ОБЈАШЊЕЊА ОД ПОНУЂАЧА ПОСЛЕ ОТВАРАЊА ПОНУДА И КОНТРОЛА КОД ПОНУЂАЧА ОДНОСНО ЊЕГОВОГ ПОДИЗВОЂАЧА	51
5.16.	ПОШТОВАЊЕ ОБАВЕЗА КОЈЕ ПРОИЗИЛАЗЕ ИЗ ВАЖЕЋИХ ПРОПИСА.....	51
5.17.	КОРИШЋЕЊЕ ПАТЕНТА И ОДГОВОРНОСТ ЗА ПОВРЕДУ ЗАШТИЋЕНИХ ПРАВА ИНТЕЛЕКТУАЛНЕ СВОЈИНЕ ТРЕЋИХ ЛИЦА.....	51
5.18.	НАЧИН И РОК ЗА ПОДНОШЕЊЕ ЗАХТЕВА ЗА ЗАШТИТУ ПРАВА ПОНУЂАЧА.....	51
5.18.1.	УПЛАТА ТАКСЕ ЗА ПОДНОШЕЊЕ ЗАХТЕВА ЗА ЗАШТИТУ ПРАВА ИЗ ИНОСТРАНСТВА	53
5.19.	ТРОШКОВИ ПРИПРЕМАЊА ПОНУДЕ	55
6.	ОБРАЗАЦ ПОНУДЕ	56
6.1.	ОБРАЗАЦ ПОНУДЕ ЗА ЈАВНУ НАБАВКУ - УСЛУГА ПОДРШКЕ СВИМ КОРИСНИЦИМА ПОВЕЗАНИМ НА АМРЕС МРЕЖУ, КАО И ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА СЕРВИСА И УСЛУГА АМРЕС ЗА РЕГИОН БЕОГРАДА - ЗА ПАРТИЈУ 1- УСЛУГА ПРВОГ НИВОА ПОДРШКЕ КОРИСНИЦИМА АМРЕС И ПОДРШКЕ У ИМПЛЕМЕНТАЦИЈИ СЕРВИСА И УСЛУГА АМРЕС ЗА РЕГИОН БЕОГРАДА - ЈН БР. 01/19.....	56
6.1.1.	ОПШТИ ПОДАЦИ О ПОНУЂАЧУ	56
6.1.2.	ПРЕДМЕТ ПОНУДЕ.....	61
6.1.3.	ОПИС И СПЕЦИФИКАЦИЈА УСЛУГА.....	61
6.1.4.	КВАЛИТЕТ	68
6.1.5.	ПОНУЂЕНА ЦЕНА	70
6.1.6.	РОК ЗА ИЗВРШЕЊЕ УСЛУГЕ	70
6.1.7.	НАЧИН И УСЛОВИ ПЛАЋАЊА	70
6.1.8.	ВАЖЕЊЕ ПОНУДЕ	71
6.2.	ОБРАЗАЦ ПОНУДЕ ЗА ЈАВНУ НАБАВКУ УСЛУГА - УСЛУГА ПОДРШКЕ СВИМ КОРИСНИЦИМА ПОВЕЗАНИМ НА АМРЕС МРЕЖУ, КАО И ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА СЕРВИСА И УСЛУГА АМРЕС ЗА РЕГИОН БЕОГРАДА - ЗА ПАРТИЈУ 2 - УСЛУГА ПРВОГ НИВОА ПОДРШКЕ ШКОЛАМА ПОВЕЗАНИМ НА АМРЕС МРЕЖУ - ЈН. БР. 01/19.....	72
6.2.1	ОПШТИ ПОДАЦИ О ПОНУЂАЧУ	72
6.2.2	ПРЕДМЕТ ПОНУДЕ.....	77
6.2.3	ОПИС И СПЕЦИФИКАЦИЈА УСЛУГА.....	78
6.2.1.	КВАЛИТЕТ	84
6.2.4	ПОНУЂЕНА ЦЕНА	86
6.2.5	РОК ЗА ИЗВРШЕЊЕ УСЛУГЕ	86
6.2.6	НАЧИН И УСЛОВИ ПЛАЋАЊА	86
6.2.7	ВАЖЕЊЕ ПОНУДЕ	87
7	МОДЕЛ УГОВОРА.....	89
7.	89

7.1.	МОДЕЛ УГОВОРА – ПАРТИЈА 1 - УСЛУГА ПРВОГ НИВОА ПОДРШКЕ КОРИСНИЦИМА АМРЕС И ПОДРШКЕ У ИМПЛЕМЕНТАЦИЈИ СЕРВИСА И УСЛУГА АМРЕС ЗА РЕГИОН БЕОГРАДА	89
	Прилог 1.....	104
7.2.	ПАРТИЈА 1: УСЛУГА ПРВОГ НИВОА ПОДРШКЕ КОРИСНИЦИМА АМРЕС И ПОДРШКЕ У ИМПЛЕМЕНТАЦИЈИ СЕРВИСА И УСЛУГА АМРЕС ЗА РЕГИОН БЕОГРАДА.....	104
	7.2.1. ТЕХНИЧКА СПЕЦИФИКАЦИЈА (КАРАКТЕРИСТИКЕ)	104
	7.2.2. ОПИС И СПЕЦИФИКАЦИЈА УСЛУГА.....	109
	7.2.3. КВАЛИТЕТ	112
	7.2.4. КОНТРОЛА КВАЛИТЕТА - КВАНТИТАТИВНИ И КВАЛИТАТИВНИ ПРИЈЕМ	114
	7.2.5. НАЧИН И МЕСТО ИЗВРШЕЊА УСЛУГА	114
	7.2.6. РОК ИЗВРШЕЊА УСЛУГЕ	116
7.3.	МОДЕЛ УГОВОРА – ПАРТИЈА 2 – УСЛУГА ПРВОГ НИВОА ПОДРШКЕ ШКОЛАМА ПОВЕЗАНИМ НА АМРЕС МРЕЖУ.....	118
	Прилог 1.....	133
7.4.	ПАРТИЈА 2: УСЛУГА ПРВОГ НИВОА ПОДРШКЕ ШКОЛАМА ПОВЕЗАНИМ НА АМРЕС МРЕЖУ	133
	7.4.1. ТЕХНИЧКА СПЕЦИФИКАЦИЈА (КАРАКТЕРИСТИКЕ)	133
	7.4.2. ОПИС И СПЕЦИФИКАЦИЈА УСЛУГА.....	137
	7.4.3. КВАЛИТЕТ	141
	7.4.4. КОНТРОЛА КВАЛИТЕТА – КВАНТИТАТИВНИ И КВАЛИТАТИВНИ ПРИЈЕМ	143
	7.4.5. НАЧИН И МЕСТО ИЗВРШЕЊА УСЛУГА	144
	7.4.6. РОК ИЗВРШЕЊА УСЛУГЕ	145
8	ОБРАЗАЦ ТРОШКОВА ПРИПРЕМЕ ПОНУДЕ ЗА ПАРТИЈУ _____	147
9	ОБРАЗАЦ ИЗЈАВЕ О НЕЗАВИСНОЈ ПОНУДИ.....	148
10	ОБРАЗАЦ ИЗЈАВЕ О ПОШТОВАЊУ ОБАВЕЗА ИЗ ЧЛ. 75. СТ. 2. ЗАКОНА.....	149
11.	ОБРАЗАЦ СТРУКТУРЕ ЦЕНЕ СА УПУТСТВОМ КАКО ДА СЕ ПОПУНИ	150
	11.1. ОБРАЗАЦ СТРУКТУРЕ ЦЕНЕ ЗА ПАРТИЈУ 1 - УСЛУГА ПРВОГ НИВОА ПОДРШКЕ ШКОЛАМА И КОРИСНИЦИМА ПОВЕЗАНИМ НА АМРЕС МРЕЖУ И ПОДРШКЕ У ИМПЛЕМЕНТАЦИЈИ СЕРВИСА И УСЛУГА АМРЕС ЗА РЕГИОН БЕОГРАДА	150
	УПУТСТВО КАКО ДА СЕ ПОПУНИ ОБРАЗАЦ СТРУКТУРЕ ЦЕНЕ	150
	11.2. ОБРАЗАЦ СТРУКТУРЕ ЦЕНЕ ЗА ПАРТИЈУ 2- УСЛУГА ПРВОГ НИВОА ПОДРШКЕ ШКОЛАМА ПОВЕЗАНИМ НА АМРЕС МРЕЖУ.....	152
	УПУТСТВО КАКО ДА СЕ ПОПУНИ ОБРАЗАЦ СТРУКТУРЕ ЦЕНЕ.....	152
12.	ОБРАЗАЦ – РЕФЕРЕНТНА ЛИСТА.....	154
13.	ПОТВРДА РЕФЕРЕНТНИХ УСЛУГА.....	155
	13.1. ПОТВРДА РЕФЕРЕНТНИХ УСЛУГА - ПАРТИЈА 1	155
	13.2. ПОТВРДА РЕФЕРЕНТНИХ УСЛУГА - ПАРТИЈА 2	157
14.	ИЗЈАВА ПОНУЂАЧА О РАДНО АНГАЖОВАНИМ ЛИЦИМА	159
15.	ОБРАЗАЦ – ЛИСТА ПОСЛОДАВАЦА.....	162
16.	ПОТВРДА О РАДНОМ ИСКУСТВУ	164

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 бр. 01/19 су услуге - Услуга подршке свим корисницима повезаним на АМРЕС мрежу, као и имплементација сервиса и услуга АМРЕС за регион Београда

4. Партије

Предметна јавна набавка је обликована у 2 следеће партије:

Назив партије	Назив и ознака из општег речника набавке
Партија 1 – Услуга првог нивоа подршке корисницима АМРЕС и подршке у имплементацији сервиса и услуга АМРЕС за регион Београда	- 72253000 - Услуге службе за помоћ корисницима и подршку - 72253100 - Услуге службе за помоћ корисницима - 72253200 - Услуге системске подршке
Партија 2 – Услуга првог нивоа подршке школама повезаним на АМРЕС мрежу	- 72253000 - Услуге службе за помоћ корисницима и подршку - 72253100 - Услуге службе за помоћ корисницима - 72253200 - Услуге системске подршке

5. Циљ поступка

Поступак јавне набавке се спроводи ради закључења уговора о јавној набавци. Уговор о јавној набавци ће се закључити у свакој партији посебно.

6. Контакт: nabavke@amres.rs

2. ВРСТА, ТЕХНИЧКЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ, КВАЛИТЕТ, КОЛИЧИНА И ОПИС УСЛУГА, НАЧИН СПРОВОЂЕЊА КОНТРОЛЕ И КВАЛИТЕТА, РОК ИЗВРШЕЊА, МЕСТО ПРУЖАЊА УСЛУГА, ЕВЕНТУАЛНЕ ДОДАТНЕ УСЛУГЕ

2.1. ПАРТИЈА 1: УСЛУГА ПРВОГ НИВОА ПОДРШКЕ КОРИСНИЦИМА АМРЕС И ПОДРШКЕ У ИМПЛЕМЕНТАЦИЈИ СЕРВИСА И УСЛУГА АМРЕС ЗА РЕГИОН БЕОГРАДА

2.1.1. 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 научно-истраживачком рачунарском мрежом Републике Србије, која је информатичка и Интернет инфраструктура, односно рачунарска мрежа којом се обезбеђује образовним и научно-истраживачким 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. У складу са наведеним, Наручилац управља рачунарском мрежом са преко 400 повезаних академских, научно-истраживачких и образовних институција, као и установа културе 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 физичко лице 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, GÉANT, 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 централно чвориште** смешта централне мрежне и серверске уређаје и опрему за складиштење података Наручиоца, као и пратећу опрему (нпр. дизел електрични агрегат, уређаје за непрекидно напајање струјом – UPS, систем за рану детекцију и аутоматско гашење пожара, климатизациони систем, систем хаваријске вентилације и сл.), и налази се на адреси Кумановска 7, 11000 Београд, Република Србија.
- **АМРЕС хелпдеск (или 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 ТТС систем** је тикетинг систем за вођење евиденције о проблемима, захтевима, обавештењима и сигурносним инцидентима који обезбеђује Наручилац,

имплементиран је коришћењем *Request Tracker* софтверског решења и доступан на адреси <https://helpdesk.amres.ac.rs>.

- **Систем за надгледање АМРЕС инфраструктуре и услуга** је систем који обезбеђује Наручилац, а који се користи за надгледање оперативности рада АМРЕС телекомуникационих веза, мрежних уређаја и сервера који обезбеђује Наручилац.
- **АМРЕС алати за подршку раду АМРЕС хелпдеска** су сви софтверски алати и уређаји, које АМРЕС хелпдеск користи за извршење услуге (нпр. АМРЕС ТТС систем, телефонска централа, file сервер, е-mail сервер, Систем за надгледање АМРЕС инфраструктуре и услуга и сл.). Управљање алатима је под искључивом одговорношћу АМРЕС.
- **АМРЕС CRM 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.
- **Процедуре за рад АМРЕС хелпдеска** (у даљем тексту: Процедуре) су начини 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 ТТС система и телефонским путем. Описи типских случајева које решава хелпдеск и Процедуре за њихову обраду и решавање дати су у оквиру одељка 2.2. *Опис и спецификација услуга*, у Табела 1-1.
- **Администратори АМРЕС корисника** су именовани технички контакти институција које су АМРЕС корисници.
- **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.

Наручилац у оквиру свог свакодневног пословања обезбеђује подршку у раду АМРЕС инфраструктуре и услуга што обухвата одржавање оперативности њиховог рада, реакцију на сигурносне инциденте и проблеме у функционисању инфраструктуре и услуга, пружање подршке АМРЕС корисницима итд. (у даљем тексту: подршка). Ова подршка организована је кроз два нивоа. АМРЕС хелпдеск је први ниво подршке односно први контакт према АМРЕС корисницима 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, или ангажованом од стране Наручиоца (у даљем тексту: други ниво подршке). АМРЕС хелпдеск такође врши надгледање оперативности рада АМРЕС инфраструктуре и услуга, и задужен је за детекцију и основну обраду проблема. Предмет јавне набавке је услуга хелпдеска за потребе Наручиоца (у даљем тексту хелпдеск).

Општи опис послова које обавља хелпдеск:

- Пружање првог нивоа подршке и примарни (први) контакт ка АМРЕС корисницима за пријем случајева који се јављају у свакодневном раду АМРЕС инфраструктуре и услуга. Улога хелпдеска је прихватање наведених случајева путем телефона или е-mail-а посредством АМРЕС ТТС система, њихова евиденција и основна обрада према Процедурама. Хелпдеск је задужен и за дијагностику и решавање типских случајева за које је надлежан, према Процедурама. Случајеви који нису у надлежности хелпдеска се прослеђују другом нивоу подршке. АМРЕС хелпдеск је одговоран за праћење статуса свих активних случајева, њихово ажурирање и обавештавање АМРЕС корисника о њиховом тренутном статусу.
- Непрекидно и континуирано надгледање оперативности рада АМРЕС инфраструктуре и услуга, а посебно АМРЕС телекомуникационих веза, мрежних уређаја и сервера коришћењем Систем за надгледање АМРЕС инфраструктуре и услуга. Улога 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 инфраструктуре и услуга. Проблеми који нису у надлежности хелпдеска прослеђују се другом нивоу подршке.

- По налогу Наручиоца или према Процедурама, излазак на терен на локацију АМРЕС централног чворишта ради обављања појединих регуларних или корективних активности (на пример: физичког ресетовања уређаја, уклањања или постављања каблова, надгледање и провера параметара рада техничких система који обезбеђују функционисање АМРЕС централног чворишта - дизел електрични агрегат, уређаје за непрекидно напајање струјом – UPS, систем за рану детекцију и аутоматско гашење пожара, климатизациони систем, систем хаваријске вентилације, електро-енергетски разводни ормани и сл.).
- Комуникација и сарадња са службом за подршку телекомуникационих сервис провајдера са којима АМРЕС сарађује, а у циљу дијагностиковања и решавања евентуалних проблема који могу настати у раду инфраструктуре сервис провајдера, а који утичу на рад АМРЕС инфраструктуре и услуга.
- Израда периодичних извештаја о раду АМРЕС инфраструктуре и нивоа услуга према захтевима Наручиоца.

Неки од типских случајева за чије решавање је надлежан АМРЕС хелпдеск наведени су у обрасцу Табела 1.1. Ово није коначан скуп случајева за чије решавање ће бити одговоран АМРЕС хелпдеск. Наручилац задржава право да у току извршења Уговора додаје односно мења типске случајеве за чије решавање је одговоран АМРЕС хелпдеск, као и да додаје односно мења Процедуре које ће се користити у току рада АМРЕС хелпдеска.

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

Опис типских случајева које решава хелпдеск	Опис процедура за решавање типских случајева које решава хелпдеск
Нестанак електричне енергије на локацији АМРЕС централног чворишта.	Дијагностика проблема и откривање узрока проблема. Координација активности на отклањању и решавању проблема. Слање обавештења о узроцима и трајању прекида на е-mail листу администратора АМРЕС корисника. Креирање тикета у АМРЕС ТТС систему у коме су наведене активности на дијагностиковању и решавању проблема. Након поновног успостављања електричне енергије, излазак на локацију АМРЕС централног чворишта и провера оперативности рада рачунарско-комуникационе инфраструктуре и техничких система (рутери, свичеви, сервери, UPS уређаји, дизел електрични агрегат, систем за рану детекцију и аутоматско гашење пожара, климатизациони систем, систем хаваријске вентилације и сл.). Ажурирање претходно креираног тикета у АМРЕС ТТС систему. Слање обавештења о решењу проблема на е-mail листу администратора АМРЕС корисника.
Проблем са радом рачунарско-комуникационе инфраструктуре (рутери, свичеви, сервери, системи за складиштење података и сл.) лоциране у АМРЕС централном чворишту.	У случају проблема у раду рачунарско-комуникационе инфраструктуре АМРЕС централног чворишта или АМРЕС услуга (нпр. након престанка и поновног успостављања електричног напајања АМРЕС централног чворишта или на захтев инжењера запослених код Наручиоца или

	ангажованих од стране Наручиоца и сл.) потребан је излазак на локацију АМРЕС централног чворишта и извршавање процедуре опоравка појединих рачунарско-комуникационих уређаја и/или сервиса по унапред дефинисаним процедурама или упутствима дежурног инжењера запосленог код Наручиоца. Креирање тикета у АМРЕС ТТС систему у коме су детаљно наведене све активности у вези са спровођењем дефинисане процедуре.
Проблеми са радом техничких система (дизел електрични агрегат, load bank, уређаји за непрекидно напајање струјом – UPS, систем за рану детекцију и аутоматско гашење пожара, аспирациони детектор дима, климатизациони систем - (InRow јединице, чилери, цевоводи и сл.), систем хаваријске вентилације, електро-енергетски разводни ормани, овлаживач ваздуха и сл.) лоцираних у АМРЕС централном чворишту.	У случају проблема у раду техничких система који обезбеђују функционисање АМРЕС централног чворишта, потребан је излазак на локацију АМРЕС централног чворишта и извршавање процедуре прегледа и опоравка рада ових система по унапред дефинисаним процедурама или упутствима дежурног инжењера ангажованог од стране Наручиоца. Креирање тикета у АМРЕС ТТС систему у коме су детаљно наведене све активности у вези са спровођењем дефинисане процедуре.
Пријем обавештења од стране телекомуникационих сервис провајдера о најави прекида или прекиду у раду телекомуникационих веза у АМРЕС мрежи.	Креирање тикета у АМРЕС ТТС систему. Анализа послатог обавештења ради утврђивања које су АМРЕС услуге односно АМРЕС корисници погођени прекидом. Обавештавање АМРЕС корисника који су погођени прекидом о узроцима, времену почетка и трајању прекида. Праћење и координација процеса решавања проблема и евидентирање свих кључних активности и информација у АМРЕС ТТС систему. Слање е-mail обавештења о решењу проблема АМРЕС корисницима који су били погођени прекидом.
Пријем обавештења од стране интернационалних оператора о најави прекида или прекиду у раду АМРЕС телекомуникационих веза према GÉANT мрежи и Интернету.	Креирање тикета у АМРЕС ТТС систему. Анализа послатог обавештења и обавештавање другог нивоа подршке о примљеним информацијама. Слање обавештења о узроцима и трајању прекида на е-mail листу администратора АМРЕС корисника. Праћење и координација процеса решавања проблема и евидентирање свих кључних активности и информација у АМРЕС ТТС систему. Слање обавештења о решењу проблема на е-mail листу администратора АМРЕС корисника.
Откривање или пријем пријаве проблема у раду АМРЕС телекомуникационих веза према појединачној или групи институција АМРЕС.	Креирање тикета у АМРЕС ТТС систему и прикупљање и евиденција свих неопходних информација везаних за решавање проблема. Дијагностиковање проблема употребом основних алата (нпр: <i>telnet</i> , <i>ping</i> , <i>traceroute</i> , <i>nslookup</i> , <i>dig</i> , <i>netstat</i> , <i>route</i> итд) и откривање узрока проблема. Контактирање и пријава проблема

	телекомуникационом сервис оператору надлежном за проблематичну телекомуникациону везу. Координација активности на отклањању и решавању проблема. Обавештавање другог нивоа подршке о проблему и консултација о даљим корацима. Обавештавање администратора АМРЕС корисника оних институција које су погођене проблемом о тренутном статусу решавања, као и о очекиваном времену отклањања проблема. Евидентирање свих кључних активности и информација у АМРЕС ТТС систему. Слање е-mail обавештења о решењу проблема администраторима АМРЕС корисника оних институција које су погођене проблемом. Праћење случаја и ажурирање тикета до решавања проблема.
Пријем нежељених информација и неадекватних захтева у АМРЕС ТТС систему.	Праћење свих примљених е-mail порука у АМРЕС ТТС систему. Одвајање нерелевантних порука као што су рекламни садржаји (SPAM), покушаји преваре преко Интернета, захтева који нису у надлежности Наручиоца и њихово брисање из АМРЕС ТТС система.
Решавање сигурносних инцидента који су узроковани од стране АМРЕС корисника (нпр. слање SPAM порука, напади попут <i>phishing</i> и <i>DoS – Denial of Service</i> , скенирање, покушаји неовлашћеног приступа спољним мрежама) или нарушавањем ауторских права.	Анализа сигурносног инцидента и идентификација АМРЕС корисника у чијој је надлежности АМРЕС крајњи корисник који је узроковао инцидент. Прослеђивање пријаве администратору АМРЕС корисника чији корисник је узроковао инцидент коришћењем модела е-mail поруке који дефинише Наручилац. Обавештавање другог нивоа подршке о проблему и спровођење консултација о даљим корацима. Праћење случаја и ажурирање тикета до решавања проблема.
Пријем и обрада захтева стиглих од АМРЕС корисника или другог нивоа подршке за промену података у оквиру Система за надгледање АМРЕС инфраструктуре и услуга	Ажурирање података унутар Система за надгледање АМРЕС инфраструктуре и услуга што укључује постављање или уклањање припадајућих елемената везаних за АМРЕС кориснике попут података о уређајима, монитора за праћење статуса веза и уређаја, локације, података о администраторима АМРЕС корисника итд.
Пријем и обрада захтева за отварање портова, пропуштање или забрану IP адреса према или од мреже АМРЕС корисника	Пријем и иницијална обрада захтева која подразумева смештање захтева у одговарајући ред у оквиру ТТС и опционо промена имена тикета тако да описује захтев и АМРЕС корисника који је послао захтев. Прослеђивање захтева другом нивоу корисничке подршке кроз ТТС систем.

Улога АМРЕС хелпдеска може бити проширена:

- подршком за нове АМРЕС услуге које ће бити пружане АМРЕС корисницима у току трајања уговора за подршку;
- употребом нових софтверских алата и уређаја које АМРЕС хелпдеск користи за извршење услуге.

У складу са овим потребама, Понуђач мора обезбедити флексибилност у функционисању АМРЕС хелпдеска, како би се прилагодио траженим захтевима и повећаном обиму посла током периода извршавања услуге.

2.1.2. ОПИС И СПЕЦИФИКАЦИЈА УСЛУГА

АМРЕС хелпдеск обавља минимално следеће функције:

- пријем, обрада и решавање захтева и питања АМРЕС корисника;
- пријем и обрада различитих обавештења;
- континуирано праћење и подршка у раду АМРЕС инфраструктуре и услуга, и решавање проблема у њиховом раду;
- пријем пријава, обрада и решавање проблема у раду АМРЕС инфраструктуре и услуга;
- пријем пријава, обрада и решавање сигурносних инцидената;
- израда периодичних извештаја о раду АМРЕС инфраструктуре и услуга;
- ажурирање података унутар Система за надгледање АМРЕС инфраструктуре и услуга и друге документације;
- координисање посета локацијама АМРЕС корисника са телекомуникационим сервис провајдером и администраторима АМРЕС корисника;
- остали послови дефинисани од стране Наручиоца.

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

- пријем захтева који су упућени од стране АМРЕС корисника и других лица, као што су на пример: захтеви за повезивање на АМРЕС инфраструктуру, захтеви за коришћењем појединих АМРЕС услуга, питања у вези са АМРЕС услугама, захтеви за помоћ у коришћењу АМРЕС услуга итд. Сви захтеви морају бити евидентираани у АМРЕС ТТС систему, укључујући и оне који су примљени путем телефона;
- категоризација и евиденција захтева у оквиру опција које нуди АМРЕС ТТС систем, што може обухватити креирање новог или ажурирање одговарајућег тикета у вези са постојећим захтевом;
- основна обрада захтева која подразумева:
 - обраду и решавање захтева у складу са дефинисаном Процедуром;
 - вођење евиденције о сваком кораку обраде и опслуживања захтева кроз АМРЕС ТТС систем;
 - обавештавање АМРЕС корисника и других лица која су упутили захтев о току његовог опслуживања;
 - 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, телекомуникационих сервис провајдера, снабдевача електричном енергијом итд, који обухвата:

- пријем обавештења која су упућена од стране АМРЕС корисника и других лица, као што су на пример: обавештења од стране АМРЕС корисника о прекиду у раду њихове интерне мреже, обавештење телекомуникационог сервис провајдера 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 централног чворишта и АМРЕС POP локација итд. Уколико је обавештење стигло путем телефона, неопходно је евидентирати га у АМРЕС ТТС систему;

- категоризација и евиденција обавештења у оквиру опција које нуди АМРЕС ТТС систем, што може обухватити креирање новог или ажурирање одговарајућег тикета у вези са постојећим обавештењем;
- уколико примљено обавештење указује на то да постоји или се може јавити проблем у раду АМРЕС инфраструктуре и услуга, потребно је извршити основну обраду проблема на начин који је описан у оквиру тачке 3) овог описа и спецификације услуга.

3) Континуирано праћење и подршка у раду АМРЕС инфраструктуре и услуга – пружа први ниво подршке у раду АМРЕС телекомуникационих веза, мрежних уређаја, сервера и услуга. АМРЕС хелпдеск континуирано прати статус веза ка АМРЕС корисницима, статус заузећа линкова, проценат изгубљених пакета и кашњења (или round trip time) и статус аларма које генерише Систем за надгледање АМРЕС инфраструктуре и услуга, што подразумева:

- континуирано праћење рада АМРЕС инфраструктуре и услуга као што су нпр.: статус Интернет линкова, телекомуникационих веза на кичми АМРЕС мреже и веза ка институцијама повезаним на АМРЕС, статус појединих АМРЕС услуга и сервера на којима су оне имплементирани, оперативно стање АМРЕС централног чворишта. Континуирано праћење рада АМРЕС инфраструктуре и услуга, и праћење перформанси врши се кроз Систем за надгледање АМРЕС инфраструктуре и услуга у коме су дефинисани мрежни уређаји, сервери, телекомуникационе везе и климатски услови у АМРЕС чворишту који се надгледају и адекватни аларми;
- категоризација и евиденција уочених проблема у раду АМРЕС инфраструктуре и услуга, у оквиру опција које нуди АМРЕС ТТС систем, што може обухватити креирање новог или ажурирање одговарајућег тикета у вези са постојећим проблемом;
- основна обрада проблема у раду АМРЕС инфраструктуре и услуга која обухвата:
 - анализу и основну дијагностику проблема према Процедурама, а које могу обухватити контакт са операторима, снабдевачима електричном енергијом и пријаву проблема, употребу основних алата за дијагностику (ping, traceroute, nslookup, route) итд.;
 - решавање типских проблема за које је АМРЕС хелпдеск надлежан према Процедурама, које могу обухватити контакт са телекомуникационим сервис оператерима, снабдевачима електричном енергијом и пријаву проблема;
 - прослеђивање атипичних и сложенијих проблема ка другом нивоу подршке према Процедурама;
 - обавештавање АМРЕС корисника 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 АМРЕС ТТС систем;
 - по налогу Наручиоца или према Процедурама, излазак на терен на локацију АМРЕС централног чворишта ради обављања појединих корективних активности (на пример: физичког ресетовања уређаја, уклањања или постављања каблова, надгледање и провера параметара рада техничких система који обезбеђују функционисање АМРЕС централног чворишта - дизел електрични агрегат, уређаје за непрекидно напајање струјом – UPS, систем за рану детекцију и аутоматско гашење пожара, климатизациони систем, систем хаваријске вентилације, електро-енергетски разводни ормани и сл.).

4) Први ниво подршке и примарни контакт ка АМРЕС корисницима за **пријем пријава проблема** који се могу појавити у свакодневном раду АМРЕС инфраструктуре и услуга, који обухвата:

- Пријем пријава проблема који су упућени од стране АМРЕС корисника, као што су нпр. пријаве проблема у раду АМРЕС услуга и/или телекомуникационих веза. Уколико је пријава проблема стигла путем телефона, неопходно је евидентирати је у АМРЕС ТТС систему;
- категоризација и евиденција пријава проблема у оквиру опција које нуди АМРЕС ТТС систем што може обухватити креирање новог или ажурирање одговарајућег тикета у вези са постојећим проблемом;
- основна обрада проблема на начин који је описан у оквиру тачке 3) овог описа и спецификације услуга.

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 или других лица, као што су на пример: нарушавање ауторских права, напади на мрежном слоју, одређени мрежни сервис или апликацију, скенирање преко мреже, напад за онеспособљавање сервиса (*DoS – Denial of Service*), слање SPAM порука, деловање вируса, црва или тројанаца итд. Уколико је пријава проблема стигла путем телефона, неопходно је евидентирати је у АМРЕС ТТС систему;
- категоризацију и евиденцију пријава сигурносних инцидената у оквиру опција које нуди АМРЕС ТТС систем, што може обухватити креирање новог или ажурирање одговарајућег тикета у вези са постојећом пријавом сигурносног инцидента;
- основну обраду пријављених сигурносних инцидената која обухвата:
 - анализу и решавање типских сигурносних инцидената према усвојеним Процедурама, као што је слање типских е-mail порука АМРЕС корисницима или администраторима АМРЕС институција. Решавање сигурносних инцидената који према Процедурама нису у надлежности АМРЕС 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 инфраструктуре и услуга**, према подацима које прикупља Наручилац и према упутствима које дефинише Наручилац, а у које спадају:

- израда месечних извештаја о раду телекомуникационих веза до појединачних институција које су повезане на АМРЕС мрежу и слање извештаја администраторима АМРЕС корисника. Списак АМРЕС корисника којима се шаље извештај одређује Наручилац. За претходни календарски месец извештаји се достављају најкасније до 10. у наредном месецу.
- израда два извештаја који садрже статистике коришћења АМРЕС *eduroam* услуге. Извештаји се прослеђују администраторима АМРЕС корисника и Наручиоцу. Датуме израде извештаја одређује Наручилац о чему обавештава Понуђача најмање месец дана пре датума када извештаји требају бити достављени.

7) **Ажурирање података унутар Система за надгледање АМРЕС инфраструктуре и услуга и друге документације**, а у шта спада:

- постављање или уклањање припадајућих елемената везаних за АМРЕС кориснике попут података о уређајима, монитора за праћење статуса веза и уређаја, локације, подаци о администраторима АМРЕС корисника итд;
 - ажурирање информација у АМРЕС CRM систему о АМРЕС корисницима АМРЕС школске мреже
 - формирање и ажурирање документације АМРЕС мреже.
- 8) Координисање посета локацијама АМРЕС корисника** са телекомуникационим сервис провајдером и администраторима АМРЕС корисника у циљу активирања услуге повезивања, отклањања евентуалних проблема у функционисању АМРЕС мреже и услуга и сл.
- 9) Остали послови дефинисани од стране Наручиоца** који су везани за одржавања оперативности рада АМРЕС инфраструктуре и услуга (системска подршка, конфигурација и надгледање рада АМРЕС ТТС систем, система за надгледање АМРЕС инфраструктуре и услуга, АМРЕС алати за подршку раду АМРЕС хелпдеска, АМРЕС LDAP и RADIUS инфраструктура која се користи у раду АМРЕС инфраструктуре и услуга, АМРЕС CRM система, АМРЕС file сервера који се користи за потребе чувања документације АМРЕС инфраструктуре и услуга и сл.).

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

2.1.3. КВАЛИТЕТ

АМРЕС хелпдеск мора бити доступан за пружање услуга минимално 99% времена у току уговореног периода. Под доступношћу се подразумева **могућност АМРЕС хелпдеска да врши пријем, обраду и решавања захтева, питања, обавештења, пријава проблема и сугрносних инцидената** у роковима који су одређени за те послове у току радног времена АМРЕС хелпдеска. Ако је АМРЕС хелпдеск на месечном нивоу доступан од 98,5% до 99% уговореног времена за тај месец, сматраће се да је извршио прекршај, за шта Наручилац може обрачунати пенале у висини од 2% од укупно уговорене цене на месечном нивоу. Наручилац може раскинути уговор уколико је АМРЕС 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 хелпдеска ће се вршити на месечном нивоу на основу тачака 1) 2), 4) и 5) одељка 2.1.2. *Опис и спецификација услуга.*

Максимално време извршења послова наведених у тачкама 1), 2), 4) и 5) одељка 2.1.2. *Опис и спецификација услуга*, а који обухватају **основну обраду случајева односно њихову категоризацију и евиденцију у оквиру опција које нуди АМРЕС ТТС систем** је 5 минута од тренутка пријема пријаве случаја. Уколико је максимално време извршења послова наведених у тачкама 1), 2), 4) и 5) одељка 2.1.2. *Опис и спецификација услуга*, а које обухватају пријем случајева и њихову категоризацију и евиденцију у оквиру опција које нуди АМРЕС ТТС систем већи 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) одељка 2.1.2. *Опис и спецификација услуга*, а који обухватају **учавање проблема у раду АМРЕС инфраструктуре и услуга, као и категоризацију и евиденцију учених проблема у оквиру опција које нуди АМРЕС ТТС систем** је 5 минута од појаве одговарајућег аларма у Систему за надгледање АМРЕС инфраструктуре и услуга. Уколико је максимално време

извршења послова наведених у тачки 3) одељка 2.1.2. *Опис и спецификација услуга*, 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), 2), 3), 4) и 5) одељка 2.1.2. *Опис и спецификација услуга*, а који обухватају **обраду случајева** је 20 минута од тренутка њиховог пријема, осим за случајеве изласка на терен на локацију АМРЕС централног чворишта. Уколико је максимално време извршења послова наведених у тачкама 1), 2), 3), 4) и 5) одељка 2.1.2. *Опис и спецификација услуга*, 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 ниову и не сме прећи 4% од укупно уговорене цене на годишњем ниову. 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 који су упућени на АМРЕС хелпдеск, а 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 телефону у листи пропуштених позива).

Напред наведени захтеви у погледу квалитета не примењују се 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 ТТС систему, Систему за надгледање АМРЕС инфраструктуре и услуга или услед отказа АМРЕС IP телефонске централе због којег није у могућности да прима или обавља телефонске позиве, као и у ситуацијама код којих је у кратком временском интервалу пристигао велики број случајева које није могуће обрадити 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 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 тражних 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 и процедуре за подршку овој услузи. Значајна промена постојеће Процедуре рада подразумева нпр. промену већег броја корака унутар неке од процедура и сл.

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

2.1.4. КОНТРОЛА КВАЛИТЕТА - КВАНТИТАТИВНИ И КВАЛИТАТИВНИ ПРИЈЕМ

Добављач је дужан да Наручиоцу достави месечне, шестомесечне и дванаестомесечне извештаје који се рачунају од почетка пружања услуге. Извештаји треба да садрже број и врсту примљених, уочених и обрађених случајева са статистиком решавања на првом нивоу подршке и број случајева који је прослеђен ка другом нивоу подршке. У складу са опцијама доступним у АМРЕС алатима за подршку раду АМРЕС хелпдеска, извештаји треба да садрже и 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. Извештаји се достављају најкасније у року од 10 календарских дана наредног месеца за сваки од извештаја (месечни, шестомесечни и дванаестомесечни) који се рачунају 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 и Техничкој спецификацији, анализом извештаја и провером времена одзива и времена обраде, која се врши провером логова телефонске централе, АМРЕС ТТС система и е-mail сервера. Сви ови уређаји су НТП синхронизовани. Сматра се да је услуга извршена у целости уколико Наручилац усвоји шестомесечне и дванаестомесечне извештаје из ове тачке конкурсне документације.

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

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.

Током трајања уговора, лица ангажована на пословима АМРЕС 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 хелпдеска (нпр. тикет у ТТС систему и сл.) или директно изложе дежурном инжењеру АМРЕС хелпдеска.

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

2.1.5. 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, web претраживач, антивирус софтвер итд). Рачунари морају имати фиксне јавне IPv4 адресе које морају бити достављене у Понуди.

Понуђач о свом трошку обезбеђује IP приступ АМРЕС мрежи у оквиру које су реализовани сервиси којима је неопходно приступати у циљу пружања услуге (Систем за надгледање АМРЕС инфраструктуре и услуга, АМРЕС ТТС систем и АМРЕС IP телефонска централа). Овај приступ може се 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 хелпдеска, који укључује, али се не ограничава на могућност непрекидног примања свих телефонских позива без деградације квалитета гласа и увид у рад АМРЕС инфраструктуре и услуга. Проблеми и загушења на линковима према Интернету или на вези између Понуђача и АМРЕС који проузрокују прекид рада АМРЕС хелпдеска не спадају у ситуације у којима се захтеви у погледу квалитета не примењују.

Понуђач о свом трошку обезбеђује одговарајуће софтверске или хардверске IP телефоне са подршком за SIP и SIPS протоколе, који ће бити компатиблини са IP телефонском централом коју обезбеђује Наручилац. IP телефони морају имати фиксне јавне IPv4 адресе које морају бити достављене у Понуди. Наручилац сноси трошкове телефонских рачуна за наведене IP 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 ICT инфраструктуре на локацији пружања услуге. Ситуације у којима АМРЕС хелпдеск није доступан услед отказа ICT инфраструктуре Понуђача не спадају у ситуације у којима се захтеви у погледу квалитета не примењују.

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

Све услуге је потребно пружити у режиму рада 24/7/365 (24 часа, седам дана недељно, сваког дана у години). У сваком тренутку треба да буде најмање једно радно ангажовано лице расположиво за прихватање пријава и решавање случајева, а у периоду рада од 8:00 – 18:00 часова радним данима неопходно је да услугу пружају минимално две особе истовремено.

У случају потребе изласка радно ангажованих лица на терен на локацију АМРЕС централног чворишта неопходно је, такође, обезбедити да у сваком тренутку буде најмање једно радно ангажовано лице расположиво за прихватање пријава и решавање случајева, тако да буду испуњени захтеви у погледу квалитета. У оваквим ситуацијама, Наручилац може, уколико постоје неопходни технички услови и ресурси, омогућити пружање услуге подршке са локације АМРЕС централног чворишта.

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 или систем инжењера који ће бити задужен за решавање комплекснијих случајева и који ће координирати радом оператера и вршити остале послове дефинисане од стране Наручиоца који су везани за одржавања оперативности рада АМРЕС инфраструктуре и услуга. Понуђач мора на захтев Наручиоца упутити мрежног или систем 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.

Након закључења Уговора, Наручилац ће у року од највише 20 дана од дана потписивања Уговора, а пре почетка пружања услуге која је предмет ове јавне набавке, извршити обуку радно ангажованих лица Понуђача у пословним просторијама Наручиоца, како би се упознали са Процедурама и алатима за подршку у раду хелпдеска. Тренинзи ће се одржати у просторијама Наручиоца у Булевару краља Александра 90, Београд. 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 и другим лицима која су укључена у дати догађај обавља се:

- телефонским путем;

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

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

2.1.6. РОК ИЗВРШЕЊА УСЛУГЕ

Услуга се пружа 12 месеци од дана почетка пружања услуге.

Услуга почиње да се пружа након извршене обуке радно ангажованих лица Добављача од стране Наручиоца и у потпуности обезбеђених и омогућених свих техничких услова за вршење услуге, о чему ће се сачинити записник о почетку дана пружања услуге. Датум потписивања записника ће се сматрати датумом од када услуга почиње да се пружа (у даљем тексту: почетак пружања услуге). Услуга мора почети да се пружа најкасније у року од 10 дана од дана потписивања уговора. Технички услови за пружање услуге су: остваривање IP приступа АМРЕС мрежи од стране Добављача што подразумева да је Добављач успешно приступио алатима за подршку у раду АМРЕС хелпдеска (нпр. АМРЕС ТТС систему, Систему за надгледање АМРЕС инфраструктуре и услуга и сл) са IPv4 адреса рачунара достављених у понуди, као и да је од Наручиоца добио одговарајуће налоге за приступ овим системима, и повезивање IP телефона на IP телефонску централу са IPv4 адреса телефона достављених у понуди. О извршеној обуци радно ангажованих лица и обезбеђеним техничким условима мрежи сачиниће се записници.

2.2. ПАРТИЈА 2: УСЛУГА ПРВОГ НИВОА ПОДРШКЕ ШКОЛАМА ПОВЕЗАНИМ НА АМРЕС МРЕЖУ

2.2.1. 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. У складу са наведеним, Наручилац управља рачунарском мрежом са преко 1500 повезаних образовних институција (школа) 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, GÉANT, 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 и опрему за складиштење података Наручиоца као и пратећу опрему (нпр. дизел електрични агрегат, уређаје за непрекидно напајање струјом – UPS, систем за рану детекцију и аутоматско гашење пожара, климатизациони систем, систем хаваријске вентилације и сл.), 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 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.
- **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.
- **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. ТТС, CRM, , телефонска централа, file сервер, e-mail сервер и сл.). Управљање алатима је под искључивом одговорношћу АМРЕС.
- **Процедуре** 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 одељка 2.2. *Опис и спецификација услуга*, у Табели 2 1.
- **АМРЕС CRM 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.
- **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 има повезаних преко 1500 школских објеката у Републици Србији на АМРЕС мрежну инфраструктуру. Школски објекти су повезани у АМРЕС школску мрежу коришћењем различитих приступних технологија (dark fibre везе, xDSL и 3G/4G линкови и сл.) реализованих и закупљених од телекомуникационог сервис оператора. Dark fibre везе до школских објеката се терминирају у постојећим АМРЕС PoP чвориштима у 50 градова у Републици Србији, док се саобраћај остварен преко xDSL и 3G/4G веза агрегира унутар мреже телекомуникационог сервис оператора и прослеђује у АМРЕС централно чвориште у циљу пружања различитих АМРЕС услуга (приступ Интернету, филтрирање нежељених садржаја итд.).

Наручилац обезбеђује подршку у раду АМРЕС школске мреже (нпр. одржавање оперативности рада, реакцију на сигурносне инциденте и пријаве проблема и сл.), као и подршку АМРЕС корисницима АМРЕС школске мреже (у даљем тексту: подршка). Ова подршка је 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 подршке 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 2-2. 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 2-2: 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 АМРЕС школској мрежи.	Креирање случаја у АМРЕС ТТС 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 прекидом о узроцима, времену и трајању прекида. Праћење и координација процеса решавања проблема и евидентирање свих кључних активности и информација у АМРЕС ТТС систему. Слање е-mail 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 GÉANT мрежи и Интернету.	Креирање случаја у АМРЕС ТТС систему. Анализа послатог обавештења и слање обавештења о узроцима и трајању прекида на е-mail листу администратора АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже. Праћење и координација процеса решавања проблема и евидентирање свих кључних активности и информација у АМРЕС ТТС систему. Слање обавештења о решењу проблема на е-mail 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 АМРЕС ТТС систему и прикупљање и евиденција свих неопходних информација везаних за решавање проблема. Дијагностиковање проблема употребом основних алата (нпр. <i>telnet</i> , <i>ping</i> , <i>traceroute</i> , <i>nslookup</i> , <i>dig</i> , <i>netstat</i> , <i>route</i> 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 АМРЕС ТТС систему. Слање е-mail 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 АМРЕС ТТС систему.	Праћење свих примљених е-mail порука у АМРЕС ТТС систему. Одвајање нерелевантних порука као што су рекламни садржаји (SPAM), покушаји преваре преко Интернета, захтева који нису у надлежности Наручиоца и њихово брисање из АМРЕС ТТС система.
Решавање сигурносних инцидента који су проузроковани од стране АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже (нпр. слање SPAM порука, напади попут phishing и DoS – Denial of Service, скенирање, покушаји неовлашћеног приступа спољним мрежама) 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 е-mail 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	Ажурирање података унутар АМРЕС алата за подршку раду АМРЕС школског хелпдеска (нпр. убацавање података о новим корисницима, измена

оперативности рада АМРЕС инфраструктуре.	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, координисање посета 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 АМРЕС услуга 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.

2.2.2. ОПИС И СПЕЦИФИКАЦИЈА УСЛУГА

АМРЕС школски хелпдеск обавља минимално следеће функције:

- пријем, обрада 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, обрада и решавање инцидената и проблема у раду АМРЕС школске мреже и АМРЕС услуга за школе;
- пријем пријава, обрада 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 школског хелпдеска дат је 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 АМРЕС ТТС систему. Уколико је захтев стигао путем телефона или упита преко АМРЕС веб-сајта, неопходно је евидентирати га у АМРЕС ТТС систему;
 - категоризација и евиденција захтева унутар АМРЕС ТТС 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 евидениције о сваком кораку обраде и опслуживања захтева кроз АМРЕС ТТС 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 неплаанираним прекидима и радовима на одржавању телекомуникационих веза, уређаја и сервиса, обавештења од стране снабдевача електричном енергијом о планираним и неплаанираним искључењима електричне енергије на локацијама АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже итд. Уколико је обавештење стигло путем телефона, неопходно је евидентирати га у АМРЕС ТТС систему;
- категоризација и евиденција обавештења у оквиру опција које нуди АМРЕС ТТС систем, што може обухватити креирање новог или ажурирање одговарајућег тикета у вези са постојећим обавештењем;
- уколико примљено обавештење указује на то да постоји или се може јавити проблем у раду АМРЕС школске мреже, потребно је извршити обраду проблема и обавестити релевантне контакте на начин који је описан у оквиру тачке 3) одељка 2.2. *Опис и спецификација услуга.*

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 (*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 и климатски услови у АМРЕС чворишту који се надгледају, као и адекватни аларми.
- 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 проблемом;
- категоризација и евиденција уочених проблема у раду АМРЕС школске мреже и АМРЕС услуга за школе, у оквиру опција које нуди АМРЕС ТТС систем, што

може обухватити креирање новог или ажурирање одговарајућег случаја у вези са постојећим проблемом;

- обрада проблема у раду АМРЕС инфраструктуре и услуга која обухвата:
 - 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 хелпдеск надлежан према Процедурама, које могу обухватити контакт са телекомуникационим сервис оператерима, снабдевачима електричном енергијом и пријаву проблема;
 - прослеђивање атипичних и сложенијих проблема ка другом нивоу подршке према 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 АМРЕС АМРЕС ТТС систем;
 - по налогу Наручиоца или према Процедурама, излазак на терен на локацију АМРЕС централног чворишта ради обављања појединих корективних активности на уређајима АМРЕС школске мреже (на пример: физичког ресетовања уређаја, уклањања или постављања каблова и сл.).

4) Пријем пријава, обрада и решавање инцидената 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 АМРЕС ТТС систему. АМРЕС школски хелпдеск је одговоран за иницијално креирање и ажурирање свих типова случајева који се формирају на основу инцидената 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 АМРЕС ТТС 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 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 евиденције о сваком кораку дијагностике и решавања проблема кроз АМРЕС ТТС 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 SPAM порука, деловање вируса, црва или тројанаца итд. Уколико је пријава проблема стигла путем телефона, неопходно је евидентирати је у АМРЕС ТТС систему;
- категоризација и евиденција пријава сигурносних инцидената у оквиру опција које нуди АМРЕС ТТС систем што може обухватити креирање новог или ажурирање одговарајућег тикета у вези са постојећом пријавом сигурносног инцидента;
- основна обрада пријављених сигурносних инцидената која обухвата:
 - анализу и решавање типских сигурносних инцидената као што је слање типских e-mail 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 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, у шта спада:

- ажурирање информација у систему за надгледање АМРЕС школске мреже - формирање и ажурирање монитора за праћење статуса везе за појединачне АМРЕС кориснике АМРЕС школске мреже, унос и измена контакт информација и сл.
- формирање и ажурирање документације АМРЕС школске мреже;

- ажурирање информација у АМРЕС CRM систему о АМРЕС корисницима АМРЕС школске мреже
 - снимање порука за аутоматско одговарање телефонске централе и сл.
- 8) Координисање посета 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 школске мреже и АМРЕС услуга за школе (нпр. системска подршка, конфигурација и надгледање рада АМРЕС ТТС систем, система за надгледање АМРЕС школске мреже, АМРЕС CRM система, АМРЕС file сервера који се користи за потребе чувања документације АМРЕС школске мреже и сл.).

АМРЕС школски хелпдеск ће радити према Процедурама које ће Наручилац доставити 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 АМРЕС ТТС систем. Кроз АМРЕС ТТС систем се остварује пријем и евидентирање пристиглих упита, као и њихова обрада. Сви пристигли упити се приказују у оквиру АМРЕС ТТС система који ће аутоматски вршити њихову дистрибуцију.

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

2.2.3. 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 решавање захтева, питања, обавештења, пријава проблема и сугрносних инцидената** 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 тачкама 1), 2), 4) и 5) одељка 2.2.2 *Опис и спецификација услуга*.

Максимално време извршења послова наведених у тачкама 1), 2), 4) и 5) одељка 2.2.2 *Опис и спецификација услуга*, а који обухватају **основну обраду случајева односно њихову категоризацију и евиденцију у оквиру опција које нуди АМРЕС АМРЕС ТТС систем** је 5 минута од тренутка пријема пријаве случаја. Уколико је максимално време извршења послова наведених у тачкама 1), 2), 4) и 5) одељка 2.2.2 *Опис и спецификација услуга*, а које обухватају пријем случајева и њихову категоризацију и евиденцију у оквиру опција које нуди АМРЕС ТТС 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) одељка 2.2.2 *Опис и спецификација услуга*, 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 АМРЕС ТТС 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) одељка 2.2.2 *Опис и спецификација услуга*, 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),2), 3), 4) и 5) одељка 2.2.2 *Опис и спецификација услуга*, а који обухватају **обраду случајева** је 20 минута од тренутка њиховог пријема. Уколико је максимално време извршења послова наведених у тачкама 1), 2), 3), 4) и 5) одељка 2.2.2 *Опис и спецификација услуга*, 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 ниову и не сме прећи 4% укупно уговорене цене на годишњем ниову, 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 IP 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 тражних 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. ТТС, CRM, АМРЕС ТТС систем и сл.)

2.2.4. КОНТРОЛА КВАЛИТЕТА – КВАНТИТАТИВНИ И КВАЛИТАТИВНИ ПРИЈЕМ

Добављач је дужан да Наручиоцу доставља редовне месечне и шестомесечне извештаје који се рачунају од тренутка почетка пружања услуге. Извештаји треба да садрже број и врсту примљених, уочених и обрађених случајева са статистиком решавања на првом нивоу подршке и број случајева који је прослеђен ка другом нивоу подршке. У складу са опцијама доступним у АМРЕС алатима за подршку раду АМРЕС школског хелпдеска, извештаји треба да садрже и 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. Извештаји се достављају најкасније у року од 10 календарских дана наредног месеца за сваки од извештаја (месечни, шестомесечни и дванаестомесечни) који се рачунају 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 достави АМРЕС-у План рада. План рада се доставља на месечном нивоу у форми табеле, три дана пре почетка месеца на који се План рада односи. План рада садржи начин организације смена на дневном нивоу за цео месец, приказана је свака смена, време трајање смене и број и имена и презимена радно ангажованих особа по смени.

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 ТТС или АМРЕС ТТС 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.

2.2.5. 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 Ipv4 адресе које морају бити достављене у Понуди.

Понуђач о свом трошку обезбеђује IP 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 АМРЕС ТТС систем, АМРЕС IP телефонска централа, АМРЕС CRM ситем 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 IP телефоне са подршком за SIP и SIPS протоколе, који ће бити компатибилни са IP телефонском централом коју обезбеђује Наручилац. IP телефони морају имати фиксне јавне IPv4 адресе које морају бити достављене у Понуди. Наручилац сноси трошкове телефонских рачуна за наведене IP 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 ICT инфраструктуре на локације пружања услуге. Ситуације у којима АМРЕС школски хелпдеск није доступан услед отказа ICT 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-mail-ом или упитом преко АМРЕС веб сајта). Мањи капацитет (минимално један истовремени захтев или пријава) је могућ радним данима у периоду између 20:30 и 07:30, суботом у периоду између 15:30 и 7:30, недељом, као и у данима школских распуста (јесењи, зимски, пролећни) који се поклапају на територији целе Србије. 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 или систем инжењера који ће бити задужен за решавање комплекснијих случајева и који ће координирати радом оператера и вршити остале послове дефинисане од стране Наручиоца који су везани за одржавања оперативности рада АМРЕС инфраструктуре и услуга. Понуђач мора на захтев Наручиоца упутити мрежног или систем 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.

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

2.2.6. 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 IP приступа АМРЕС школској 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 CRM алату и сл.) са IPv4 адреса рачунара достављених у понуди, као и да је од Наручиоца добио одговарајуће налоге за приступ овим системима, и повезивање IP телефона на IP телефонску централу са IPv4 адреса телефона достављених у понуди. 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)	<p>ЗА ПРАВНА ЛИЦА:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Извод из регистра Агенције за привредне регистре, односно извод (решење) из регистра надлежног Привредног суда; <p>ЗА ПРЕДУЗЕТНИКЕ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Извод из регистра Агенције за привредне регистре. <p>Напомена:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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) <p>ЗА ФИЗИЧКО ЛИЦЕ: /</p>
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)	<p>ЗА ПРАВНА ЛИЦА:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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

		<p>дело преваре.</p> <p>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.</p> <p>Напомена:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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) <p>ЗА ЗАКОНСКЕ ЗАСТУПНИКЕ ПРАВНИХ ЛИЦА, ПРЕДУЗЕТНИКА И ФИЗИЧКО ЛИЦЕ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>Напомена: Ако је више законских заступника за сваког се доставља уверење из казнене евиденције.</p> <p>Докази не могу бити старији од 2 месеца пре отварања понуда.</p>
3.	<p>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)</p>	<p>ЗА ПРАВНА ЛИЦА, ПРЕДУЗЕТНИКЕ И ФИЗИЧКА ЛИЦА:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Уверење Пореске управе Министарства финансија Републике Србије (за порезе, доприносе и друге јавне дажбине) <p>и</p> <ul style="list-style-type: none"> - Уверење надлежне локалне самоуправе – града/општине (за изворне локалне јавне приходе), <p>Напомена:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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

		<p>доказе доставити за сваког учесника из групе понуђача</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.	<p>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)</p>	<p>ЗА ПРАВНА ЛИЦА, ПРЕДУЗЕТНИКЕ И ФИЗИЧКА ЛИЦА:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Попуњена, потписана и оверена Изјава да је поштовао обавезе које произилазе из члана 75 ст. 2 Закона која је саставни део ове конкурсне документације. <p><i>Напомена: Уколико понуду подноси група понуђача, Изјава мора бити потписана од стране овлашћеног лица сваког понуђача из групе понуђача и оверена печатом.</i></p>

ДОДАТНИ УСЛОВИ		
Р.бр.	УСЛОВ	ДОКАЗ
5.	<p>Кадровски капацитет:</p> <p><u>Односи се на обе партије:</u></p> <p>У свакој партији у којој подноси понуду - да има минимум 5 радно ангажованих лица која раде на пословима хелпдеск подршке за WAN или MAN мрежу, од којих:</p> <ul style="list-style-type: none"> - минимум 1 радно ангажована лица са минимум VII-1 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 - Минимум 1 радно ангажовано лице које понуђач буде навео у понуди мора поседовати сертификат из области ИТ менаџмента услуга ITIL v3 - IT Service Operation. <p>Свако радно ангажовано лице које понуђач буде навео у понуди мора минимално испуњавати следеће услове:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p><u>Односи се на обе партије:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Изјава о радно ангажованим лицима – изјава понуђача (потписан и оверен печатом Понуђача дата под пуном моралном, материјалном и кривичном одговорношћу) - Образац број 14. - За свако радно ангажовано лице доставити и: <ul style="list-style-type: none"> 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 15. 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 16. 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-

	<p>радно ангажовано лице стекло како код садашњег тако и код ранијих послодавца. Уколико је лице било радно ангажовано код различитих послодаваца године искуства се сабирају.</p> <ul style="list-style-type: none"> - познавање рада на рачунару, основа IP мрежа и основних алата неопходних за дијагностику рада IP мрежа (MS Office апликације, <i>telnet</i>, <i>SSH</i>, <i>ping</i>, <i>traceroute</i>, <i>nslookup</i>, <i>dig</i>, <i>netstat</i>, <i>route</i> и сл.); - да има минимум један основни сертификат произвиђача 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. <p>Напомена: Под радно ангажованим лицем сматра се свако лице које понуђач ангажује по основу уговора о раду (на неодређено 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.</p>	<p>Networks V1) или фотокопија дипломе/уверења/потврде релевантног центра за обуку, овлашћеног од стране произвођача опреме из области рачунарских мрежа који су напред наведени.</p> <p>ђ) фотокопија радних биографија за лица која ће бити ангажована на пословима АМРЕС хелпдеска</p> <p>е) Фотокопија сертификата из области ИТ менаџмента услуга ITIL v3 - IT Service Operation.</p>
6.	<p>Технички капацитет</p> <p><u>Односи се на обе партије:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 IPv4 адресе. - IP телефони морају имати фиксне јавне IPv4 адресе. - Рачунари и IP телефони морају имати обезбеђен IP приступ АМРЕС мрежи. Овај приступ се може остварити било директним повезивањем на АМРЕС 	<p><u>Односи се на обе партије:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p><u>Напомена:</u> Уколико понуђач нема законску обавезу употребе печата, ова изјава не мора бити оверена.</p> <p>У Изјави мора бити наведено:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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

	<p>централно чвориште било путем Интернета. Уколико се приступ остварује преко Интернета, онда се мора реализовати преко минимално два различита Интернет оператора (провајдера).</p>	<p>софтверских пакета који су захтевани, као и фиксне јавне IPv4 адресе које су додељене рачунарима;</p> <ul style="list-style-type: none"> - модел и произвођач IP телефона са техничком спецификацијом којом се потврђује да испуњавају захтевани услов (нпр. <i>data sheet</i>, брошуре, каталози, корисничка упутства, упутства за конфигурацију и инсталацију опреме и сл) = <u>односи се само на партију 1</u> - фиксне јавне IPv4 адресе које су додељне телефонима; - начин на који је остварен IP приступ АМРЕС мрежи. Уколико се приступ остварује преко Интернета, онда се мора доставити фотокопија уговора са минимално два различита Интернет оператора (провајдера).
7.	<p><u>Односи се на обе партије:</u></p> <p>Пословни капацитет:</p> <p>Да су процеси рада Понуђача усаглашени са следећим стандардима: ISO 9001, ISO 27001</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Копије важећих сертификата којима се потврђује усаглашеност са захтеваним стандардима
8.	<p>Пословни капацитет:</p> <p><u>Односи се на партију 1:</u></p> <p>Да је Понуђач у претходне три године од дана објављивања Позива за подношење понуда пружао услуге првог нивоа подршке у јединственим WAN и MAN мрежама које имају минимално 200 различитих локација повезаних ДФ, оптичким везама, xDSL и 3G/4G везама кроз L3VPN услугу.</p> <p><u>Односи се на партију 2:</u></p> <p>Да је Понуђач у претходне три године од дана објављивања Позива за подношење понуда пружао услуге првог нивоа подршке у јединственим WAN и MAN мрежама које имају минимално 700 различитих локација повезаних ДФ, оптичким везама, xDSL и 3G/4G везама кроз L3VPN услугу.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Списак референтних услуга – референтна листа (Образац број 12 у конкурсној документацији) - Потврда референтних услуга (Образац број 13.1 у конкурсној документацији за партију 1, и образац број 13.2 за партију 2 у конкурсној документацији) - Списак локација потписан и печатом оверен од стране референтног наручиоца/купца <i>Напомена: Уколико понуђач нема законску обавезу употребе печата, ови обрасци и списак не морају бити оверени.</i>

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 обрасце 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). Услов из члана 75. став 1. тачка 5) Закона дужан је да испуни понуђач из групе понуђача којем је поверено извршење дела набавке за који је неопходна испуњеност тог услова.

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:

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. 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

Односи се на све партије:

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

Упоређиваће 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

Односи се само на партију 1:

Уколико две или више понуда имају исту најнижу понуђену цену, уговор ће бити додељен понуђачу који је понудио дужи рок плаћања од дана службеног пријема фактуре и усвојеног дванестомесечног извештаја.

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 најдужи рок плаћања. 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.

Односи се на партију 2:

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 радним данима 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, осим техничке документације за ИП телефоне и сертификата којима се доказује испуњеност у погледу услова кадровског капацитета, које се могу доставити и на енглеском језику и/или на српском језику.

Ако је неки доказ или документ на страном језику, осим доказа који се могу доставити и на енглеском језику, исти мора бити преведен на српски језик и оверен од стране овлашћеног тумача.

Ако понуда са свим прилозима, осим доказа који се могу доставити на енглеском језику, 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 и/или ако понуђач нема законску обавезу употребе печата у правном промету), 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, sukcesивно, 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 убацити, одстрањивати или замењивати појединачни листови, односно прилози, а да се видно не оштете. Пожељно је да тражена средства финансијског обезбеђења - писмо о намерама пословне банке понуђача за повраћај аванасног плаћања и у вези гаранција за добро извршење посла које се прилаже уз понуду буду уложене у ПВЦ фасциклу, при врху залепљена, потписана и печатом оверена, тако да се не могу накнадно убацити, одстрањивати или замењивати појединачни листови, 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 подршке свим корисницима повезаним на АМРЕС мрежу - за партију број _____ - ЈН бр. 01/19- НЕ ОТВАРАТИ”.

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 дана и часа назначеног у позиву за подношење понуда 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 неблагоприятном. Наручилац ће, по окончању поступка јавног отварања понуда, вратити понуђачима, неотворене, све неблагоприятно поднете понуде, са назнаком да су поднете неблагоприятно.

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

Предметна јавна набавка је обликована у 2 партије и то:

1. Партија 1 – Услуга првог нивоа подршке корисницима АМРЕС и подршке у имплементацији сервиса и услуга АМРЕС за регион Београда
2. Партија 2 – Услуга првог нивоа подршке школама повезаним на АМРЕС мрежу

Захтеване техничке карактеристике предмета јавне набавке одређене су у делу 2. Техничке спецификације ове конкурсне документације за сваку партију посебно.

Понуђач је у обавези да достави понуду према врсти, количини и захтеваним техничким карактеристикама услуга, која су предмет набавке партије за коју подноси понуду.

Понуђач може да поднесе понуду за једну, више партија или за све партије.

Понуда мора обухватити најмање једну целокупну партију. У случају да понудом нису обухваћене све ставке, тј. сви тражени елементи једне партије, понуда се одбија као неприхватљива. Ако понуђач доставља понуду за одређене партије, понуда мора да обухвати сва добра и све услуге наведене у једној партији (све ставке), односно све тражене елементе једне партије.

Понуђач није у обавези да поднесе понуду за све партије. Понуђач може поднети понуду само за једну партију, док за другу не мора.

Понуђач је дужан да достави Образац понуде и друге обрасце за партију за коју подноси понуду, а у обрасцима у којима није означен број партије да назначи партију за коју подноси понуду на начин и под условима дефинисаним конкурсном документацијом.

У случају да понуђач поднесе понуду за више партија или само за једну партију, она мора бити сачињена тако да се може оцењивати за сваку партију посебно.

Партије су недељиве.

Понуђач може поднети само једну понуду у оквиру једне партије.

Понуђач који је самостално поднео понуду за одређену партију не може истовремено да учествује у заједничкој понуди или као подизвођач у тој партији, нити исто лице може учествовати у више заједничких понуда у оквиру исте партије. У супротном, такве понуде ће бити одбијене.

Свака партија ће бити предмет посебног уговора, односно додела уговора ће се вршити по партијама.

Понуда мора садржати све доказе који су одређени у конкурсној документацији у зависности од партије за коју се подноси:

1. Попуњен, печатом оверен и потписан Образац понуде са прилозима, (у зависности од партије у којој подноси понуду прилаже се: образац 6.1. за партију 1 и/или образац 6.2. за партију 2 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. У погледу додатних услова Понуђач прилаже само оне доказе који су одређени за партију за коју подноси понуду. На пример, ако подноси понуду за партију 2 прилаже само доказе који су одређени у погледу додатних услова за ту партију, а не прилаже и доказе који су одређени у погледу додатних услова за партију 1.
3. Попуњен, печатом оверен и потписан модел уговора – за партију за коју је поднео понуду (у конкурсној документацији - образац 7.1. за партију 1 и/или образац 7.2. за партију 2).
4. Изјава о независној понуди - Образац 9. Конкурсне документације за партију за коју подноси понуду.
5. Образац изјаве о поштовању обавеза из члана 75. став 2. Закона – Образац 10. конкурсне документације
6. Образац структуре цене за партију за коју је поднео понуду (у конкурсној документацији – образац 11.1. за партију 1, образац 11.2. за партију 2, образац 11.3. за партију 3, образац 11.4. за партију 4).
7. Споразум уколико понуду подноси група понуђача за партију за коју подноси понуду.
8. Докази који су наведени у поглављу 2. и 5. Конкурсне документације за партију за коју подноси понуду.

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 подршке свим корисницима повезаним на АМРЕС мрежу, као и имплементација сервиса и услуга АМРЕС за регион Београда - ЈН бр. 01/19- за партију _____ - НЕ ОТВАРАТИ” или

„**Допуна понуде** за јавну набавку услуга - Услуга подршке свим корисницима повезаним на АМРЕС мрежу, као и имплементација сервиса и услуга АМРЕС за регион Београда _____ - НЕ ОТВАРАТИ” или

„**Опозив понуде** за јавну набавку услуга - Услуга подршке свим корисницима повезаним на АМРЕС мрежу, као и имплементација сервиса и услуга АМРЕС за регион Београда - ЈН бр. 01/19 - за партију _____ - НЕ ОТВАРАТИ” или

„**Измена и допуна понуде** за јавну набавку услуга Услуга подршке свим корисницима повезаним на АМРЕС мрежу, као и имплементација сервиса и услуга АМРЕС за регион Београда - ЈН бр. 01/19 - за партију _____ - 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;
- 2) опис послова сваког од понуђача из групе понуђача у извршењу уговора;
- 3) понуђачу који ће у име групе понуђача потписати уговор;
- 4) понуђачу који ће у име групе понуђача дати средство обезбеђења.

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

Односи се на обе партије:

Понуда мора да садржи рок и начин плаћања.

Плаћање се врши уплатом на рачун понуђача.

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 минимално 10 а максимално 45 дана од дана службеног пријема авансног предрачуна који је регистрован у централном регистру фактура који води Управа за трезор и захтеваних средстава финансијског обезбеђења.

Током реализације уговора за све пружене услуге у претходном календарском месецу које су предмет закљученог уговора Додатна ће Наручиоцу достављати фактуру и извештај односно спецификацију извршених и фактурисаних услуга који мора садржати податак о врсти услуге која је 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 извршити по усвојеном дванаестомесечном извештају из тачке 2.1.4. Конкурсне документације за партију 1, односно из тачке 2.2.4. Конкурсне документације за партију 2, а у року до 45 дана од дана службеног пријема фактуре која је предрачуна који је регистрована у централном регистру фактура који води Управа за трезор и усвојеног дванаестомесечног извештаја.

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

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

Исплата уговорних обавеза вршиће се након закључивања уговора, и то по достављању авансног предрачуна предрачуна који је регистрован у централном регистру фактура који води Управа за трезор и средстава финансијског обезбеђења у уговореном року. Наручилац неће исплатити ниједан износ пре него што прими захтевана средства финансијског обезбеђења.

5.9.1. ЗАХТЕВ У ПОГЛЕДУ РОКА ПРУЖАЊА УСЛУГЕ

Односи се на обе партије:

Рок пружања услуге мора бити понуђен у свему у складу са захтевима одређеним у одељку 2. Конкурсне документације за партију за коју се подноси понуда.

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**.

5.9.2. 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

Понуђач је дужан да обезбеди испуњење својих обавеза у поступку ове јавне набавке, као и испуњење својих уговорних обавеза, достављањем средстава финансијског обезбеђења које су ниже описане и прецизиране посебно за сваку партију.

Односи се на обе партије:

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. Добављач ову меницу предаје Наручиоцу у року од највише 7 календарских дана од дана закључења уговора (обостраног потписивања уговора);
- 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.

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. 01/19**“.

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. 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 01/19, сврха уплате: ЗЗП; АМРЕС; ЈН 01/19, 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 б) 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: ЗЗП; 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. ОБРАЗАЦ ПОНУДЕ ЗА ЈАВНУ НАБАВКУ - УСЛУГА ПОДРШКЕ СВИМ КОРИСНИЦИМА ПОВЕЗАНИМ НА АМРЕС МРЕЖУ, КАО И ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА СЕРВИСА И УСЛУГА АМРЕС ЗА РЕГИОН БЕОГРАДА - ЗА ПАРТИЈУ 1- УСЛУГА ПРВОГ НИВОА ПОДРШКЕ КОРИСНИЦИМА АМРЕС И ПОДРШКЕ У ИМПЛЕМЕНТАЦИЈИ СЕРВИСА И УСЛУГА АМРЕС ЗА РЕГИОН БЕОГРАДА - ЈН бр. 01/19

Понуда бр _____ од _____ за јавну набавку услуга – Услуга подршке свим корисницима повезаним на АМРЕС мрежу, као и имплементација сервиса и услуга АМРЕС за регион Београда – Услуга првог нивоа подршке корисницима АМРЕС и подршке у имплементацији сервиса и услуга АМРЕС за регион Београда – ЈН бр. 01/19

6.1.1. 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:	
e-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 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.	<p style="text-align: center;">Да Не</p> <p>(у случају подношења заједнчке понуде понуђач може навести податак за све чланове групе и то:</p> <p>Члан групе _____ (<i>назив</i>) да не Члан групе _____ (<i>назив</i>) да не Члан групе _____ (<i>назив</i>) да не Члан групе _____ (<i>назив</i>) да не Члан групе _____ (<i>назив</i>) да не</p> <p>За подизвођача/е; Подизвођач _____ (<i>назив</i>) да не Подизвођач _____ (<i>назив</i>) да не Подизвођач _____ (<i>назив</i>) да не</p> <p>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></p>

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) _____
	Процент 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.

6.1.2. ПРЕДМЕТ ПОНУДЕ

У складу са траженим условима утврђеним позивом за подношење понуде и конкурсном документацијом Наручиоца (јавна набавка број: 01/19) нудимо вам услугу првог нивоа подршке корисницима амрес и подршке у имплементацији сервиса и услуга амрес за регион београда.

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

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 IP приступ АМРЕС мрежи у оквиру које су реализовани сервиси којима је неопходно приступати у циљу пружања услуге (Систем за надгледање АМРЕС инфраструктуре и услуга, АМРЕС ТТС систем и АМРЕС IP телефонска централа).

Понуђач о свом трошку обезбеђује одговарајуће софтверске или хардверске IP телефоне са подршком за SIP и SIPS протоколе, који ће бити компатиблини са IP телефонском централом коју обезбеђује Наручилац. IP телефони морају имати фиксне јавне IPv4 адресе које морају бити достављене у Понуди.

Све услуге пружамо у режиму рада 24/7/365 (24 часа, седам дана недељно, сваког дана у години), у складу са Планом рада који се доставља на месечном нивоу по потписаном уговору.

У периоду рада од 8:00–18:00 часова радним данима (понедељак, уторак, среда, четвртак и петак) радно ангажујем _____ (минимално две особе) особа/е истовремено.

У периоду рада од 18:00–8:00 часова радним данима радно ангажујем _____ особа/е .

Нерадним данима (субота и недеља, као и дани који су као такви одређени у смислу прописа којим се уређује област државних и других празника у Републици Србији) радно ангажујем _____ особа/е.

6.1.3. ОПИС И СПЕЦИФИКАЦИЈА УСЛУГА

Општи опис послова које обавља хелпдеск:

- Пружање првог нивоа подршке и примарни (први) контакт ка АМРЕС корисницима за пријем случајева који се јављају у свакодневном раду АМРЕС инфраструктуре и услуга. Улога хелпдеска је прихватање наведених случајева путем телефона или е-mail-а посредством АМРЕС ТТС система, њихова евиденција и основна обрада према Процедурама. Хелпдеск је задужен и за дијагностику и решавање типских случајева за које је надлежан, према Процедурама. Случајеви који нису у надлежности хелпдеска се прослеђују другом нивоу подршке. АМРЕС хелпдеск је одговоран за праћење статуса свих активних случајева, њихово ажурирање и обавештавање АМРЕС корисника о њиховом тренутном статусу.
- Непрекидно и континуирано надгледање оперативности рада АМРЕС инфраструктуре и услуга, а посебно АМРЕС телекомуникационих веза, мрежних

уређаја и сервера коришћењем Систем за надгледање АМРЕС инфраструктуре и услуга. Улога 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 инфраструктуре и услуга. Проблеми који нису у надлежности хелпдеска прослеђују се другом нивоу подршке.

- По налогу Наручиоца или према Процедурама, излазак на терен на локацију АМРЕС централног чворишта ради обављања појединих регуларних или корективних активности (на пример: физичког ресетовања уређаја, уклањања или постављања каблова, надгледање и провера параметара рада техничких система који обезбеђују функционисање АМРЕС централног чворишта - дизел електрични агрегат, уређаје за непрекидно напајање струјом – UPS, систем за рану детекцију и аутоматско гашење пожара, климатизациони систем, систем хаваријске вентилације, електро-енергетски разводни ормани и сл.).
- Комуникација и сарадња са службом за подршку телекомуникационих сервис провајдера са којима АМРЕС сарађује, а у циљу дијагностиковања и решавања евентуалних проблема који могу настати у раду инфраструктуре сервис провајдера, а који утичу на рад АМРЕС инфраструктуре и услуга.
- Израда периодичних извештаја о раду АМРЕС инфраструктуре и нивоа услуга према захтевима Наручиоца.

Неки од типских случајева за чије решавање је надлежан АМРЕС хелпдеск наведени су у обрасцу Табела 1.1. Ово није коначан скуп случајева за чије решавање ће бити одговоран АМРЕС хелпдеск. Наручилац задржава право да у току извршења Уговора додаје односно мења типске случајеве за чије решавање је одговоран АМРЕС хелпдеск, као и да додаје односно мења Процедуре које ће се користити у току рада АМРЕС хелпдеска.

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

Опис типских случајева које решава хелпдеск	Опис процедура за решавање типских случајева које решава хелпдеск
Нестанак електричне енергије на локацији АМРЕС централног чворишта.	Дијагностика проблема и откривање узрока проблема. Координација активности на отклањању и решавању проблема. Слање обавештења о узроцима и трајању прекида на е-mail листу администратора АМРЕС корисника. Креирање тикета у АМРЕС ТТС систему у коме су наведене активности на дијагностиковању и решавању проблема. Након поновног успостављања електричне енергије, излазак на локацију АМРЕС централног чворишта и провера оперативности рада рачунарско-комуникационе инфраструктуре и техничких система (рутери, свичеви, сервери, UPS уређаји, дизел електрични агрегат, систем за рану детекцију и аутоматско гашење пожара, климатизациони систем, систем хаваријске вентилације и сл.). Ажурирање претходно креираног тикета у АМРЕС ТТС систему. Слање обавештења о решењу проблема на е-mail листу администратора АМРЕС корисника.
Проблем са радом рачунарско-комуникационе инфраструктуре (рутери, свичеви, сервери, системи за складиштење)	У случају проблема у раду рачунарско-комуникационе инфраструктуре АМРЕС централног чворишта или АМРЕС услуга (нпр. након престанка и поновног успостављања електричног напајања

<p>података и сл.) лоциране у АМРЕС централном чворишту.</p>	<p>АМРЕС централног чворишта или на захтев инжењера запослених код Наручиоца или ангажованих од стране Наручиоца и сл.) потребан је излазак на локацију АМРЕС централног чворишта и извршавање процедуре опоравка појединих рачунарско-комуникационих уређаја и/или сервиса по унапред дефинисаним процедурама или упутствима дежурног инжењера запосленог код Наручиоца. Креирање тикета у АМРЕС ТТС систему у коме су детаљно наведене све активности у вези са спровођењем дефинисане процедуре.</p>
<p>Проблеми са радом техничких система (дизел електрични агрегат, load bank, уређаји за непрекидно напајање струјом – UPS, систем за рану детекцију и аутоматско гашење пожара, аспирациони детектор дима, климатизациони систем - (InRow јединице, чилери, цевоводи и сл.), систем хаваријске вентилације, електро-енергетски разводни ормани, овлаживач ваздуха и сл.) лоцираних у АМРЕС централном чворишту.</p>	<p>У случају проблема у раду техничких система који обезбеђују функционисање АМРЕС централног чворишта, потребан је излазак на локацију АМРЕС централног чворишта и извршавање процедуре прегледа и опоравка рада ових система по унапред дефинисаним процедурама или упутствима дежурног инжењера ангажованог од стране Наручиоца. Креирање тикета у АМРЕС ТТС систему у коме су детаљно наведене све активности у вези са спровођењем дефинисане процедуре.</p>
<p>Пријем обавештења од стране телекомуникационих сервис провајдера о најави прекида или прекиду у раду телекомуникационих веза у АМРЕС мрежи.</p>	<p>Креирање тикета у АМРЕС ТТС систему. Анализа послатог обавештења ради утврђивања које су АМРЕС услуге односно АМРЕС корисници погођени прекидом. Обавештавање АМРЕС корисника који су погођени прекидом о узроцима, времену почетка и трајању прекида. Праћење и координација процеса решавања проблема и евидентирање свих кључних активности и информација у АМРЕС ТТС систему. Слање е-mail обавештења о решењу проблема АМРЕС корисницима који су били погођени прекидом.</p>
<p>Пријем обавештења од стране интернационалних оператора о најави прекида или прекиду у раду АМРЕС телекомуникационих веза према GÉANT мрежи и Интернету.</p>	<p>Креирање тикета у АМРЕС ТТС систему. Анализа послатог обавештења и обавештавање другог нивоа подршке о примљеним информацијама. Слање обавештења о узроцима и трајању прекида на е-mail листу администратора АМРЕС корисника. Праћење и координација процеса решавања проблема и евидентирање свих кључних активности и информација у АМРЕС ТТС систему. Слање обавештења о решењу проблема на е-mail листу администратора АМРЕС корисника.</p>
<p>Откривање или пријем пријаве проблема у раду АМРЕС телекомуникационих веза према појединачној или групи институција АМРЕС.</p>	<p>Креирање тикета у АМРЕС ТТС систему и прикупљање и евиденција свих неопходних информација везаних за решавање проблема. Дијагностиковање проблема употребом основних алата (нпр: <i>telnet</i>, <i>ping</i>, <i>traceroute</i>, <i>nslookup</i>, <i>dig</i>,</p>

	<p><i>netstat, route</i> итд) и откривање узрока проблема. Контактирање и пријава проблема телекомуникационом сервис оператору надлежном за проблематичну телекомуникациону везу. Координација активности на отклањању и решавању проблема. Обавештавање другог нивоа подршке о проблему и консултација о даљим корацима. Обавештавање администратора АМРЕС корисника оних институција које су погођене проблемом о тренутном статусу решавања, као и о очекиваном времену отклањања проблема. Евидентирање свих кључних активности и информација у АМРЕС ТТС систему. Слање е-mail обавештења о решењу проблема администраторима АМРЕС корисника оних институција које су погођене проблемом. Праћење случаја и ажурирање тикета до решавања проблема.</p>
<p>Пријем нежељених информација и неадекватних захтева у АМРЕС ТТС систему.</p>	<p>Праћење свих примљених е-mail порука у АМРЕС ТТС систему. Одвајање нерелевантних порука као што су рекламни садржаји (SPAM), покушаји преваре преко Интернета, захтева који нису у надлежности Наручиоца и њихово брисање из АМРЕС ТТС система.</p>
<p>Решавање сигурносних инцидента који су узроковани од стране АМРЕС корисника (нпр. слање SPAM порука, напади попут <i>phishing</i> и <i>DoS – Denial of Service</i>, скенирање, покушаји неовлашћеног приступа спољним мрежама) или нарушавањем ауторских права.</p>	<p>Анализа сигурносног инцидента и идентификација АМРЕС корисника у чијој је надлежности АМРЕС крајњи корисник који је узроковао инцидент. Прослеђивање пријаве администратору АМРЕС корисника чији корисник је узроковао инцидент коришћењем модела е-mail поруке који дефинише Наручилац. Обавештавање другог нивоа подршке о проблему и спровођење консултација о даљим корацима. Праћење случаја и ажурирање тикета до решавања проблема.</p>
<p>Пријем и обрада захтева стиглих од АМРЕС корисника или другог нивоа подршке за промену података у оквиру Система за надгледање АМРЕС инфраструктуре и услуга</p>	<p>Ажурирање података унутар Система за надгледање АМРЕС инфраструктуре и услуга што укључује постављање или уклањање припадајућих елемената везаних за АМРЕС кориснике попут података о уређајима, монитора за праћење статуса веза и уређаја, локације, података о администраторима АМРЕС корисника итд.</p>
<p>Пријем и обрада захтева за отварање портова, пропуштање или забрану IP адреса према или од мреже АМРЕС корисника</p>	<p>Пријем и иницијална обрада захтева која подразумева смештање захтева у одговарајући ред у оквиру ТТС и опционо промена имена тикета тако да описује захтев и АМРЕС корисника који је послао захтев. Прослеђивање захтева другом нивоу корисничке подршке кроз ТТС систем.</p>

Улога АМРЕС хелпдеска може бити проширена:

- подршком за нове АМРЕС услуге које ће бити пружане АМРЕС корисницима у току трајања уговора за подршку;
- употребом нових софтверских алата и уређаја које АМРЕС хелпдеск користи за извршење услуге.

У складу са овим потребама, Понуђач мора обезбедити флексибилност у функционисању АМРЕС хелпдеска, како би се прилагодио траженим захтевима и повећаном обиму посла током периода извршавања услуге.

АМРЕС хелпдеск обавља минимално следеће функције:

- пријем, обрада и решавање захтева и питања АМРЕС корисника;
- пријем и обрада различитих обавештења;
- континуирано праћење и подршка у раду АМРЕС инфраструктуре и услуга, и решавање проблема у њиховом раду;
- пријем пријава, обрада и решавање проблема у раду АМРЕС инфраструктуре и услуга;
- пријем пријава, обрада и решавање сигурносних инцидената;
- израда периодичних извештаја о раду АМРЕС инфраструктуре и услуга;
- ажурирање података унутар Система за надгледање АМРЕС инфраструктуре и услуга и друге документације;
- координисање посета локацијама АМРЕС корисника са телекомуникационим сервис провајдером и администраторима АМРЕС корисника;
- остали послови дефинисани од стране Наручиоца.

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

- пријем захтева који су упућени од стране АМРЕС корисника и других лица, као што су на пример: захтеви за повезивање на АМРЕС инфраструктуру, захтеви за коришћењем појединих АМРЕС услуга, питања у вези са АМРЕС услугама, захтеви за помоћ у коришћењу АМРЕС услуга итд. Сви захтеви морају бити евидентираани у АМРЕС ТТС систему, укључујући и оне који су примљени путем телефона;
- категоризација и евиденција захтева у оквиру опција које нуди АМРЕС ТТС систем, што може обухватити креирање новог или ажурирање одговарајућег тикета у вези са постојећим захтевом;
- основна обрада захтева која подразумева:
 - обраду и решавање захтева у складу са дефинисаном Процедуром;
 - вођење евиденције о сваком кораку обраде и опслуживања захтева кроз АМРЕС ТТС систем;
 - обавештавање АМРЕС корисника и других лица која су упутили захтев о току његовог опслуживања;
 - 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, телекомуникационих сервис провајдера, снабдевача електричном енергијом итд, који обухвата:

- пријем обавештења која су упућена од стране АМРЕС корисника и других лица, као што су на пример: обавештења од стране АМРЕС корисника о прекиду у раду њихове интерне мреже, обавештење телекомуникационог сервис провајдера о планираним и неплаанираним прекидима и радовима на одржавању телекомуникационих веза, уређаја и сервиса, обавештења од стране снабдевача електричном енергијом о планираним и неплаанираним искључењима електричне енергије на локацијама АМРЕС централног

чворишта и АМРЕС POP локација итд. Уколико је обавештење стигло путем телефона, неопходно је евидентирати га у АМРЕС ТТС систему;

- категоризација и евиденција обавештења у оквиру опција које нуди АМРЕС ТТС систем, што може обухватити креирање новог или ажурирање одговарајућег тикета у вези са постојећим обавештењем;
- уколико примљено обавештење указује на то да постоји или се може јавити проблем у раду АМРЕС инфраструктуре и услуга, потребно је извршити основну обраду проблема на начин који је описан у оквиру тачке 3) овог описа и спецификације услуга.

3) Континуирано праћење и подршка у раду АМРЕС инфраструктуре и услуга – пружа први ниво подршке у раду АМРЕС телекомуникационих веза, мрежних уређаја, сервера и услуга. АМРЕС хелпдеск континуирано прати статус веза ка АМРЕС корисницима, статус заузећа линкова, проценат изгубљених пакета и кашњења (или round trip time) и статус аларма које генерише Систем за надгледање АМРЕС инфраструктуре и услуга, што подразумева:

- континуирано праћење рада АМРЕС инфраструктуре и услуга као што су нпр.: статус Интернет линкова, телекомуникационих веза на кичми АМРЕС мреже и веза ка институцијама повезаним на АМРЕС, статус појединих АМРЕС услуга и сервера на којима су оне имплементирани, оперативно стање АМРЕС централног чворишта. Континуирано праћење рада АМРЕС инфраструктуре и услуга, и праћење перформанси врши се кроз Систем за надгледање АМРЕС инфраструктуре и услуга у коме су дефинисани мрежни уређаји, сервери, телекомуникационе везе и климатски услови у АМРЕС чворишту који се надгледају и адекватни аларми;
- категоризација и евиденција уочених проблема у раду АМРЕС инфраструктуре и услуга, у оквиру опција које нуди АМРЕС ТТС систем, што може обухватити креирање новог или ажурирање одговарајућег тикета у вези са постојећим проблемом;
- основна обрада проблема у раду АМРЕС инфраструктуре и услуга која обухвата:
 - анализу и основну дијагностику проблема према Процедурама, а које могу обухватити контакт са операторима, снабдевачима електричном енергијом и пријаву проблема, употребу основних алата за дијагностику (ping, traceroute, nslookup, route) итд.;
 - решавање типских проблема за које је АМРЕС хелпдеск надлежан према Процедурама, које могу обухватити контакт са телекомуникационим сервис оператерима, снабдевачима електричном енергијом и пријаву проблема;
 - прослеђивање атипичних и сложенијих проблема ка другом нивоу подршке према Процедурама;
 - обавештавање АМРЕС корисника 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 АМРЕС ТТС систем;
 - по налогу Наручиоца или према Процедурама, излазак на терен на локацију АМРЕС централног чворишта ради обављања појединих корективних активности (на пример: физичког ресетовања уређаја, уклањања или постављања каблова, надгледање и провера параметара рада техничких система који обезбеђују функционисање АМРЕС централног чворишта - дизел електрични агрегат, уређаје за непрекидно напајање струјом – UPS, систем за рану детекцију и аутоматско гашење

пожара, климатизациони систем, систем хаваријске вентилације, електро-енергетски разводни ормани и сл.).

4) Први ниво подршке и примарни контакт ка АМРЕС корисницима за пријем пријава проблема који се могу појавити у свакодневном раду АМРЕС инфраструктуре и услуга, који обухвата:

- Пријем пријава проблема који су упућени од стране АМРЕС корисника, као што су нпр. пријаве проблема у раду АМРЕС услуга и/или телекомуникационих веза. Уколико је пријава проблема стигла путем телефона, неопходно је евидентирати је у АМРЕС ТТС систему;
- категоризација и евиденција пријава проблема у оквиру опција које нуди АМРЕС ТТС систем што може обухватити креирање новог или ажурирање одговарајућег тикета у вези са постојећим проблемом;
- основна обрада проблема на начин који је описан у оквиру тачке 3) овог описа и спецификације услуга.

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 или других лица, као што су на пример: нарушавање ауторских права, напади на мрежном слоју, одређени мрежни сервис или апликацију, скенирање преко мреже, напад за онеспособљавање сервиса (*DoS – Denial of Service*), слање SPAM порука, деловање вируса, црва или тројанаца итд. Уколико је пријава проблема стигла путем телефона, неопходно је евидентирати је у АМРЕС ТТС систему;
- категоризацију и евиденцију пријава сигурносних инцидената у оквиру опција које нуди АМРЕС ТТС систем, што може обухватити креирање новог или ажурирање одговарајућег тикета у вези са постојећом пријавом сигурносног инцидента;
- основну обраду пријављених сигурносних инцидената која обухвата:
 - анализу и решавање типских сигурносних инцидената према усвојеним Процедурама, као што је слање типских е-mail порука АМРЕС корисницима или администраторима АМРЕС институција. Решавање сигурносних инцидената који према Процедурама нису у надлежности АМРЕС 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 инфраструктуре и услуга, према подацима које прикупља Наручилац и према упутствима које дефинише Наручилац, а у које спадају:

- израда месечних извештаја о раду телекомуникационих веза до појединачних институција које су повезане на АМРЕС мрежу и слање извештаја администраторима АМРЕС корисника. Списак АМРЕС корисника којима се шаље извештај одређује Наручилац. За претходни календарски месец извештаји се достављају најкасније до 10. у наредном месецу.
- израда два извештаја који садрже статистике коришћења АМРЕС *eduroam* услуге. Извештаји се прослеђују администраторима АМРЕС корисника и Наручиоцу. Датуме израде извештаја одређује Наручилац о чему обавештава Понуђача најмање месец дана пре датума када извештаји требају бити достављени.

7) Ажурирање података унутар Система за надгледање АМРЕС инфраструктуре и услуга и друге документације, а у шта спада:

- постављање или уклањање припадајућих елемената везаних за АМРЕС кориснике попут података о уређајима, монитора за праћење статуса веза и уређаја, локације, подаци о администраторима АМРЕС корисника итд;
- ажурирање информација у АМРЕС CRM систему о АМРЕС корисницима АМРЕС школске мреже
- формирање и ажурирање документације АМРЕС мреже.

8) Координисање посета локацијама АМРЕС корисника са телекомуникационим сервис провајдером и администраторима АМРЕС корисника у циљу активирања услуге повезивања, отклањања евентуалних проблема у функционисању АМРЕС мреже и услуга и сл.

9) Остали послови дефинисани од стране Наручиоца који су везани за одржавања оперативности рада АМРЕС инфраструктуре и услуга (системска подршка, конфигурација и надгледање рада АМРЕС ТТС систем, система за надгледање АМРЕС инфраструктуре и услуга, АМРЕС алати за подршку раду АМРЕС хелпдеска, АМРЕС LDAP и RADIUS инфраструктура која се користи у раду АМРЕС инфраструктуре и услуга, АМРЕС CRM система, АМРЕС file сервера који се користи за потребе чувања документације АМРЕС инфраструктуре и услуга и сл.).

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

6.1.4. КВАЛИТЕТ

АМРЕС хелпдеск мора бити доступан за пружање услуге минимално 99% времена у току уговореног периода. Под доступношћу се подразумева **могућност АМРЕС хелпдеска да врши пријем, обраду и решавања захтева, питања, обавештења, пријава проблема и сугрносних инцидента** у роковима који су одређени за те послове у току радног времена АМРЕС хелпдеска. Ако је АМРЕС хелпдеск на месечном нивоу доступан од 98,5% до 99% уговореног времена за тај месец, сматраће се да је извршио прекршај, за шта Наручилац може обрачунати пенале у висини од 2% од укупно уговорене цене на месечном нивоу. Наручилац може раскинути уговор уколико је АМРЕС 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 хелпдеска ће се вршити на месечном нивоу на основу тачака 1) 2), 4) и 5) одељка 2.1.2. *Опис и спецификација услуга.*

Максимално време извршења послова наведених у тачкама 1), 2), 4) и 5) одељка 2.1.2. *Опис и спецификација услуга*, а који обухватају **основну обраду случајева односно њихову категоризацију и евиденцију у оквиру опција које нуди АМРЕС ТТС систем** је 5 минута од тренутка пријема пријаве случаја. Уколико је максимално време извршења послова наведених у тачкама 1), 2), 4) и 5) одељка 2.1.2. *Опис и спецификација услуга*, а које обухватају пријем случајева и њихову категоризацију и евиденцију у оквиру опција које нуди АМРЕС ТТС систем већи 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 нивоу извршио прекршај.

Максимално време извршења послова наведених у тачки 3) одељка 2.1.2. *Опис и спецификација услуга*, а који обухватају **уочавање проблема у раду АМРЕС инфраструктуре и услуга, као и категоризацију и евиденцију уочених проблема у**

оквиру опција које нуди АМРЕС ТТС систем је 5 минута од појаве одговарајућег аларма у Систему за надгледање АМРЕС инфраструктуре и услуга. Уколико је максимално време извршења послова наведених у тачки 3) одељка 2.1.2. *Опис и спецификација услуга*, 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), 2), 3), 4) и 5) одељка 2.1.2. *Опис и спецификација услуга*, а који обухватају **обраду случајева** је 20 минута од тренутка њиховог пријема, осим за случајеве изласка на терен на локацију АМРЕС централног чворишта. Уколико је максимално време извршења послова наведених у тачкама 1), 2), 3), 4) и 5) одељка 2.1.2. *Опис и спецификација услуга*, 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 ниову и не сме прећи 4% од укупно уговорене цене на годишњем ниову. 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 који су упућени на АМРЕС хелпдеск, а 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 телефону у листи пропуштених позива).

Напред наведени захтеви у погледу квалитета не примењују се 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 ТТС систему, Систему за надгледање АМРЕС инфраструктуре и услуга или услед отказа АМРЕС IP телефонске централе због којег није у могућности да прима или обавља телефонске позиве, као и у ситуацијама код којих је у кратком временском интервалу пристигао велики број случајева које није могуће обрадити 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 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 и процедуре за подршку овој услузи. Значајна промена постојеће Процедуре рада подразумева нпр. промену већег броја корака унутар неке од процедура и сл.

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

Изразак на терен на локацију централног чворишта АМРЕС ради интервенције је _____ минута (максимално 15 минута) од тренутка уочавања или пријаве проблема.

6.1.5. ПОНУЂЕНА ЦЕНА

Укупна понуђена цена без обрачунаог 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.

6.1.6. РОК ЗА ИЗВРШЕЊЕ УСЛУГЕ

Услуга се пружа 12 месеци од дана почетка пружања услуге.

Услуга почиње да се пружа након извршене обуке радно ангажованих лица Добављача од стране Наручиоца и у потпуности обезбеђених и омогућених свих техничких услова за вршење услуге, о чему ће се сачинити записник о почетку дана пружања услуге. Датум потписивања записника ће се сматрати датумом од када услуга почиње да се пружа (у даљем тексту: почетак пружања услуге). Услуга мора почети да се пружа најкасније у року од 10 дана од дана потписивања уговора. Технички услови за пружање услуге су: остваривање IP приступа АМРЕС мрежи од стране Добављача што подразумева да је Добављач успешно приступио алатима за подршку у раду АМРЕС хелпдеска (нпр. АМРЕС ТТС систему, Систему за надгледање АМРЕС инфраструктуре и услуга и сл) са IPv4 адреса рачунара достављених у понуди, као и да је од Наручиоца добио одговарајуће налоге за приступ овим системима, и повезивање IP телефона на IP телефонску централу са IPv4 адреса телефона достављених у понуди. О извршеној обуци радно ангажованих лица и обезбеђеним техничким условима мрежи сачиниће се записници.

6.1.7. НАЧИН И УСЛОВИ ПЛАЋАЊА

Наручилац ће Добављачу уплатити 50 % укупно уговорене вредности путем бескаматног аванса, у року до _____ дана (минимално 10, а максимално 45 дана) од дана службеног пријема авансног предрачуна који је регистрован у Централном регистру фактура који води Управа за трезор 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 која је регистрована у Централном регистру фактура који води Управа за трезор и извештај односно спецификацију извршених и фактурисаних услуга који мора садржати податак о врсти услуге која је 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 извршити по усвојеном дванаестомесечном извештају из тачке 2.4 конкурсне документације у року до _____ дана (минимално 10, а максимално 45 дана) од дана службеног пријема фактуре која је регистрована у Централном регистру фактура који води Управа за трезор и усвојеног дванаестомесечног извештаја.

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

6.1.8. 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 (осим уколико нема обавезу употребе печата у правном промету) 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.

Напомена: Понуђачи који немају обавезу употребе печата у правном промету нису у обавези да оверавају образац

6.2. ОБРАЗАЦ ПОНУДЕ ЗА ЈАВНУ НАБАВКУ УСЛУГА - УСЛУГА ПОДРШКЕ СВИМ КОРИСНИЦИМА ПОВЕЗАНИМ НА АМРЕС МРЕЖУ, КАО И ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА СЕРВИСА И УСЛУГА АМРЕС ЗА РЕГИОН БЕОГРАДА - ЗА ПАРТИЈУ 2 - УСЛУГА ПРВОГ НИВОА ПОДРШКЕ ШКОЛАМА ПОВЕЗАНИМ НА АМРЕС МРЕЖУ - ЈН. БР. 01/19

Понуда бр _____ од _____ за јавну набавку услуга - Услуга подршке свим корисницима повезаним на АМРЕС мрежу, као и имплементација сервиса и услуга АМРЕС за регион Београда - Услуга првог нивоа подршке школама повезаним на АМРЕС мрежу - ЈН. бр 01/19

6.2.1 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:	

<p>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)</p>	
<p>Понуђач је уписан у Регистар понуђача, у 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.</p>	<p style="text-align: center;">Да Не</p> <p>(у случају подношења заједнчке понуде понуђач може навести податак за све чланове групе и то:</p> <p>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</p> <p>За подизвођача/е; Подизвођач _____ (назив) да не Подизвођач _____ (назив) да не Подизвођач _____ (назив) да не</p> <p>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></p>

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)	1) _____ 2) _____ 3) _____

	свих подизвођача	
	Адреса:	1) _____ 2) _____ 3) _____
	Матични број:	1) _____ 2) _____ 3) _____
	Порески идентификациони број:	1) _____ 2) _____ 3) _____
	Име и презиме особе за контакт:	1) _____ 2) _____ 3) _____
	Процент 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.

6.2.2 ПРЕДМЕТ ПОНУДЕ

У складу са траженим условима утврђеним позивом за подношење понуде и конкурсном документацијом Наручиоца (јавна набавка број: 01/19) нудимо вам услугу подршке свим корисницима повезаним на АМРЕС мрежу, као и имплементација сервиса и услуга АМРЕС за регион Београда за партију 2.

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 радним данима 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 IP 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 АКЦ систем, АМРЕС IP телефонска централа и сл.).

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

IP телефони имају фиксне јавне IPv4 адресе које су достављене у Понуди.

Све услуге пружамо у режиму рада 24/7/365 (24 часа, седам дана недељно, сваког дана у години), у складу са Планом рада који се доставља на месечном нивоу по потписаном уговору.

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-mail-ом или упитом преко АМРЕС веб сајта). Мањи капацитет (минимално један истовремени захтев или пријава) је радним данима у периоду између 20:30 и 07:30, суботом у периоду између 15:30 и 7:30, недељом, као и у данима школских распуста (јесењи, зимски, пролећни) који се поклапају на територији целе Србије.

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, радним данима у периоду између 07:30 и 20:30 часова и суботом у периоду између 07:30 и 15:30 радно ангажујем _____ (*минимално две особе*) особе истовремено, а радним данима у периоду између 20:30 и 07:30, суботом у периоду између 15:30 и 7:30, недељом, као и у данима школских распуста радно ангажујем _____ (*минимално једну особу*) особе истовремено.

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

6.2.3 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 подршке 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 2-2. 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 2-2: 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 АМРЕС школској мрежи.	Креирање случаја у АМРЕС ТТС 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 прекидом о узроцима, времену и трајању прекида. Праћење и координација процеса решавања проблема и евидентирање свих

	кључних активности и информација у АМРЕС ТТС систему. Слање е-mail 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 GÉANT мрежи и Интернету.	Креирање случаја у АМРЕС ТТС систему. Анализа послатог обавештења и слање обавештења о узроцима и трајању прекида на е-mail листу администратора АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже. Праћење и координација процеса решавања проблема и евидентирање свих кључних активности и информација у АМРЕС ТТС систему. Слање обавештења о решењу проблема на е-mail 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 АМРЕС ТТС систему и прикупљање и евиденција свих неопходних информација везаних за решавање проблема. Дијагностиковање проблема употребом основних алата (нпр. <i>telnet</i> , <i>ping</i> , <i>traceroute</i> , <i>nslookup</i> , <i>dig</i> , <i>netstat</i> , <i>route</i> 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 АМРЕС ТТС систему. Слање е-mail 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 АМРЕС ТТС систему.	Праћење свих примљених е-mail порука у АМРЕС ТТС систему. Одвајање нерелевантних порука као што су рекламни садржаји (SPAM), покушаји преваре преко Интернета, захтева који нису у надлежности Наручиоца и њихово брисање из АМРЕС ТТС система.
Решавање сигурносних инцидента који су проузроковани од стране АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже (нпр. слање SPAM порука, напади попут phishing и DoS – Denial of Service, скенирање, покушаји неовлашћеног приступа спољним мрежама) 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 е-mail поруке који дефинише Наручилац. Обавештавање другог нивоа подршке о проблему и спровођење консултација о даљим корацима. Праћење случаја до решавања проблема.

<p>Извршавање различитих привремених и повремених послова везаних за одржавање оперативности рада АМРЕС инфраструктуре.</p>	<p>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, координисање посета локацијама АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже са телекомуникационим сервис оператером у циљу активирања услуге повезивања, отклањања евентуални проблема у функционисању и сл.</p>
---	---

Улога АМРЕС школског хелпдеска може бити проширена додавањем нових АМРЕС услуга 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.

АМРЕС школски хелпдеск обавља минимално следеће функције:

- пријем, обрада 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, обрада и решавање инцидената и проблема у раду АМРЕС школске мреже и АМРЕС услуга за школе;
- пријем пријава, обрада 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 школског хелпдеска дат је 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 АМРЕС ТТС систему. Уколико је захтев стигао путем телефона или упита преко АМРЕС веб-сајта, неопходно је евидентирати га у АМРЕС ТТС систему;
- категоризација и евиденција захтева унутар АМРЕС ТТС 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 евидениције о сваком кораку обраде и опслуживања захтева кроз АМРЕС ТТС 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 неплаанираним прекидима и радовима на одржавању телекомуникационих веза, уређаја и сервиса, обавештења од стране снабдевача електричном енергијом о планираним и неплаанираним искључењима електричне енергије на локацијама АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже итд. Уколико је обавештење стигло путем телефона, неопходно је евидентирати га у АМРЕС ТТС систему;
- категоризација и евиденција обавештења у оквиру опција које нуди АМРЕС ТТС систем, што може обухватити креирање новог или ажурирање одговарајућег тикета у вези са постојећим обавештењем;
- уколико примљено обавештење указује на то да постоји или се може јавити проблем у раду АМРЕС школске мреже, потребно је извршити обраду проблема и обавестити релевантне контакте на начин који је описан у оквиру тачке 3) одељка 2.2. *Опис и спецификација услуга.*

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 (*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 и климатски услови у АМРЕС чворишту који се надгледају, као и адекватни аларми.
- 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 проблемом;
- категоризација и евиденција уочених проблема у раду АМРЕС школске мреже и АМРЕС услуга за школе, у оквиру опција које нуди АМРЕС ТТС систем, што

може обухватити креирање новог или ажурирање одговарајућег случаја у вези са постојећим проблемом;

- обрада проблема у раду АМРЕС инфраструктуре и услуга која обухвата:
 - 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 хелпдеск надлежан према Процедурама, које могу обухватити контакт са телекомуникационим сервис оператерима, снабдевачима електричном енергијом и пријаву проблема;
 - прослеђивање атипичних и сложенијих проблема ка другом нивоу подршке према 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 АМРЕС АМРЕС ТТС систем;
 - по налогу Наручиоца или према Процедурама, излазак на терен на локацију АМРЕС централног чворишта ради обављања појединих корективних активности на уређајима АМРЕС школске мреже (на пример: физичког ресетовања уређаја, уклањања или постављања каблова и сл.).

4) Пријем пријава, обрада и решавање инцидената 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 АМРЕС ТТС систему. АМРЕС школски хелпдеск је одговоран за иницијално креирање и ажурирање свих типова случајева који се формирају на основу инцидената 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 АМРЕС ТТС 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 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 евиденције о сваком кораку дијагностике и решавања проблема кроз АМРЕС ТТС 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 SPAM порука, деловање вируса, црва или тројанаца итд. Уколико је пријава проблема стигла путем телефона, неопходно је евидентирати је у АМРЕС ТТС систему;
- категоризација и евиденција пријава сигурносних инцидената у оквиру опција које нуди АМРЕС ТТС систем што може обухватити креирање новог или ажурирање одговарајућег тикета у вези са постојећом пријавом сигурносног инцидента;
- основна обрада пријављених сигурносних инцидената која обухвата:
 - анализу и решавање типских сигурносних инцидената као што је слање типских e-mail 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 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, у шта спада:

- ажурирање информација у систему за надгледање АМРЕС школске мреже - формирање и ажурирање монитора за праћење статуса везе за појединачне АМРЕС кориснике АМРЕС школске мреже, унос и измена контакт информација и сл.
- формирање и ажурирање документације АМРЕС школске мреже;

- ажурирање информација у АМРЕС CRM систему о АМРЕС корисницима АМРЕС школске мреже
 - снимање порука за аутоматско одговарање телефонске централе и сл.
- 8) Координисање посета 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 школске мреже и АМРЕС услуга за школе (нпр. системска подршка, конфигурација и надгледање рада АМРЕС ТТС систем, система за надгледање АМРЕС школске мреже, АМРЕС CRM система, АМРЕС file сервера који се користи за потребе чувања документације АМРЕС школске мреже и сл.).

АМРЕС школски хелпдеск ће радити према Процедурама које ће Наручилац доставити 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 АМРЕС ТТС систем. Кроз АМРЕС ТТС систем се остварује пријем и евидентирање пристиглих упита, као и њихова обрада. Сви пристигли упити се приказују у оквиру АМРЕС ТТС система који ће аутоматски вршити њихову дистрибуцију.

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

6.2.1. 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 решавање захтева, питања, обавештења, пријава проблема и сугрносних инцидената** 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 тачкама 1), 2), 4) и 5) одељка 2.2.2 *Опис и спецификација услуга*.

Максимално време извршења послова наведених у тачкама 1), 2), 4) и 5) одељка 2.2.2 *Опис и спецификација услуга*, а који обухватају **основну обраду случајева односно њихову категоризацију и евиденцију у оквиру опција које нуди АМРЕС АМРЕС ТТС систем** је 5 минута од тренутка пријема пријаве случаја. Уколико је максимално време извршења послова наведених у тачкама 1), 2), 4) и 5) одељка 2.2.2 *Опис и спецификација услуга*, а које обухватају пријем случајева и њихову категоризацију и евиденцију у оквиру опција које нуди АМРЕС ТТС 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) одељка 2.2.2 *Опис и спецификација услуга*, 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 АМРЕС ТТС 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) одељка 2.2.2 *Опис и спецификација услуга*, 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),2), 3), 4) и 5) одељка 2.2.2 *Опис и спецификација услуга*, а који обухватају **обраду случајева** је 20 минута од тренутка њиховог пријема. Уколико је максимално време извршења послова наведених у тачкама 1), 2), 3), 4) и 5) одељка 2.2.2 *Опис и спецификација услуга*, 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 ниову и не сме прећи 4% укупно уговорене цене на годишњем ниову, 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 IP 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 тражних 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. ТТС, CRM, АМРЕС ТТС систем и сл.)

6.2.4 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.

6.2.5 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 IP приступа АМРЕС школској 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 CRM алату и сл.) са IPv4 адреса рачунара достављених у понуди, као и да је од Наручиоца добио одговарајуће налоге за приступ овим системима, и повезивање IP телефона на IP телефонску централу са IPv4 адреса телефона достављених у понуди. О извршеној обуци радно ангажованих лица и обезбеђеним техничким условима мрежи сачиниће се записници.

6.2.6 НАЧИН И УСЛОВИ ПЛАЋАЊА

Наручилац ће Добављачу уплатити 50 % укупно уговорене вредности путем бескаматног аванса, у року до _____ дана (минимално 10, а максимално 45 дана) од дана службеног пријема авансног предрачуна који је регистрован у Централном регистру фактура који води Управа за трезор 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 која је регистрована у Централном регистру фактура који води Управа за трезор и извештај односно спецификацију извршених и фактурисаних услуга који мора садржати податак о врсти услуге која је 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 извршити по усвојеном дванаестомесечном извештају из тачке 2.4 конкурсне документације у року до _____ дана (минимално 10, а максимално 45 дана) од дана службеног пријема фактуре која је регистрована у Централном регистру фактура који води Управа за трезор и усвојеног дванаестомесечног извештаја.

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

6.2.7 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.

Напомена: Понуђачи који немају обавезу употребе печата у правном промету нису у обавези да оверавају образац

7 МОДЕЛ УГОВОРА

7.1. МОДЕЛ УГОВОРА – ПАРТИЈА 1 - УСЛУГА ПРВОГ НИВОА ПОДРШКЕ КОРИСНИЦИМА АМРЕС И ПОДРШКЕ У ИМПЛЕМЕНТАЦИЈИ СЕРВИСА И УСЛУГА АМРЕС ЗА РЕГИОН БЕОГРАДА

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 Бојан Јаковљевић, в.д. директора (у даљем тексту: **Наручилац**),

и

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

2/1) _____ из _____, улица _____ бр. _____, ПИБ: _____, матични број _____, које заступа _____, а који наступа као а) члан групе понуђача, б) подизвођач (заокружити а или б сходно статусу)

2/2) _____ из _____, улица _____ бр. _____, ПИБ: _____, матични број _____, које заступа _____, а који наступа као а) члан групе понуђача, б) подизвођач (заокружити а или б сходно статусу)

2/3) _____ из _____, улица _____ бр. _____, ПИБ: _____, матични број _____, које заступа _____, а који наступа као а) члан групе понуђача, б) подизвођач (заокружити а или б сходно статусу)

2/4) _____ из _____, улица _____ бр. _____, ПИБ: _____, матични број _____, које заступа _____, а који наступа као а) члан групе понуђача, б) подизвођач (заокружити а или б сходно статусу)

2/5) _____ из _____, улица _____ бр. _____, ПИБ: _____, матични број _____, које заступа _____, а који наступа као а) члан групе понуђача, б) подизвођач (заокружити а или б сходно статусу)

Напомена: *Позиције 2/1, 2/2, 2/3, 2/4 и 2/5 попуњавају чланови групе понуђача у случају да понуду подноси група понуђача, односно подизвођач/и уколико је ангажован за реализацију уговора. У том случају треба да назначе свој статус заокруживањем а) или б). У случају подношења понуде од стране групе понуђача подаци за носиоца посла се уписују у позицију 2.*

закључили су

У Г О В О Р

о пружању услуге првог нивоа подршке корисницима АМРЕС и подршке у имплементацији сервиса и услуга АМРЕС за регион Београда

Уговорне стране сагласно констатују:

- да је Наручилац на основу члана 32. Закона о јавним набавкама („Службени гласник РС” број 124/2012, 14/15, 68/15 - у даљем тексту: Закон) спровео отворени поступак јавне набавке услуга - Услуга подршке свим корисницима повезаним на

AMPEC мрежу, као и имплементација сервиса и услуга AMPEC за регион Београда – ЈН бр 01/19 – партија 1- Услуга првог нивоа подршке корисницима AMPEC и подршке у имплементацији сервиса и услуга AMPEC за регион Београда;

- да је Добављач поднео понуду за предметну набавку број: _____ од _____ године (понуђач уписује свој заводни број и датум), која је заведена код Наручиоца под бројем _____ од _____ (понуђач не попуњава овај податак) (у даљем тексту: Понуда) и која је саставни део уговора;
- да је Наручилац на основу понуде Добављача и Одлуке о додели уговора број: _____ од _____ 2019. године (понуђач не попуњава овај податак) изабрао Добављача за извршење овог уговора.

- Подизвођач ће извршити уговор у делу:

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

Предмет уговора

Опште одредбе

Члан 1.

Наручилац је као правно лице основан Одлуком Владе Републике Србије о оснивању Информационо-комуникационе установе "Академска мрежа Републике Србије - AMPEC" („Службени гласник РС“ бр. 28/10, 35/12, 46/13, у даљем тексту: Одлука о оснивању AMPEC) ради стварања материјалних и других услова за остваривање права ученика и студената на образовање и информисање, односно ради изградње, развоја и управљања образовном и научно-истраживачком рачунарском мрежом Републике Србије, која је информатичка и Интернет инфраструктура, односно рачунарска мрежа којом се обезбеђује образовним и научно-истраживачким 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. У складу са наведеним, Наручилац управља рачунарском мрежом са преко 400 повезаних академских, научно-истраживачких и образовних институција, као и установа културе широм Републике Србије.

Термини употребљени у овој конкурсној документацији имају следеће значење:

- **AMPEC корисник** је свако правно лице које може да користи услуге које пружа AMPEC у складу са Одлуком о оснивању AMPEC, као и друга правна лица којима је AMPEC дозволио да директно или индиректно користе AMPEC ресурсе.
- **AMPEC крајњи корисник** је свако физичко лице које може да користи услуге које пружа Наручилац у складу са Одлуком о оснивању AMPEC, као и друга физичка лица којима је Наручилац дозволио да директно или индиректно користе AMPEC ресурсе.
- **AMPEC 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, GÉANT, 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 централно чвориште** смешта централне мрежне и серверске уређаје и опрему за складиштење података Наручиоца, као и пратећу опрему (нпр. дизел електрични агрегат, уређаје за непрекидно напајање струјом – UPS, систем за рану детекцију и аутоматско гашење пожара, климатизациони систем, систем хаваријске вентилације и сл.), и налази се на адреси Кумановска 7, 11000 Београд, Република Србија.
- **АМРЕС хелпдеск (или 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 ТТС систем** је тикетинг систем за вођење евиденције о проблемима, захтевима, обавештењима и сигурносним инцидентима који обезбеђује Наручилац, имплементиран је коришћењем *Request Tracker* софтверског решења и доступан на адреси <https://helpdesk.amres.ac.rs>.
- **Систем за надгледање АМРЕС инфраструктуре и услуга** је систем који обезбеђује Наручилац, а који се користи за надгледање оперативности рада АМРЕС телекомуникационих веза, мрежних уређаја и сервера који обезбеђује Наручилац.
- **АМРЕС алати за подршку раду АМРЕС хелпдеска** су сви софтверски алати и уређаји, које АМРЕС хелпдеск користи за извршење услуге (нпр. АМРЕС ТТС систем, телефонска централа, file сервер, е-mail сервер, Систем за нагледање АМРЕС инфраструктуре и услуга и сл.). Управљање алатима је под искључивом одговорношћу АМРЕС.
- **АМРЕС CRM 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.
- **Процедуре за рад АМРЕС хелпдеска** (у даљем тексту: Процедуре) су начини поступања при уочавању, пријему и основној обради проблема, захтева, обавештења и сигурносних инцидентата (у даљем тексту збирно названих: случај) при комуникацији са АМРЕС корисницима и другим лицима, коришћењем АМРЕС ТТС система и телефонским путем. Описи типских случајева које решава хелпдеск и Процедуре за њихову обраду и решавање дати су у оквиру одељка 2.2. *Опис и спецификација услуга*, у Табела 1-1.
- **Администратори АМРЕС корисника** су именовани технички контакти институција које су АМРЕС корисници.
- **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 корисницима АМРЕС и подршке у имплементацији сервиса и услуга АМРЕС за регион Београда (у даљем тексту: хелпдеск или АМРЕС хелпдеск).

Општи опис послова које обавља хелпдеск:

- Пружање првог нивоа подршке и примарни (први) контакт ка АМРЕС корисницима за пријем случајева који се јављају у свакодневном раду АМРЕС инфраструктуре и услуга. Улога хелпдеска је прихватање наведених случајева путем телефона или е-mail-а посредством АМРЕС ТТС система, њихова евиденција и основна обрада према Процедурама. Хелпдеск је задужен и за дијагностику и решавање типских случајева за које је надлежан, према Процедурама. Случајеви који нису у надлежности хелпдеска се прослеђују другом нивоу подршке. АМРЕС хелпдеск је одговоран за праћење статуса свих активних случајева, њихово ажурирање и обавештавање АМРЕС корисника о њиховом тренутном статусу.
- Непрекидно и континуирано надгледање оперативности рада АМРЕС инфраструктуре и услуга, а посебно АМРЕС телекомуникационих веза, мрежних уређаја и сервера коришћењем Систем за надгледање АМРЕС инфраструктуре и услуга. Улога 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 инфраструктуре и услуга. Проблеми који нису у надлежности хелпдеска прослеђују се другом нивоу подршке.
- По налогу Наручиоца или према Процедурама, излазак на терен на локацију АМРЕС централног чворишта ради обављања појединих регуларних или корективних активности (на пример: физичког ресетовања уређаја, уклањања или постављања каблова, надгледање и провера параметара рада техничких система који обезбеђују функционисање АМРЕС централног чворишта - дизел електрични агрегат, уређаје за непрекидно напајање струјом – UPS, систем за рану детекцију и аутоматско гашење пожара, климатизациони систем, систем хаваријске вентилације, електро-енергетски разводни ормани и сл.).
- Комуникација и сарадња са службом за подршку телекомуникационих сервис провајдера са којима АМРЕС сарађује, а у циљу дијагностиковања и решавања евентуалних проблема који могу настати у раду инфраструктуре сервис провајдера, а који утичу на рад АМРЕС инфраструктуре и услуга.
- Израда периодичних извештаја о раду АМРЕС инфраструктуре 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 ће Добављачу уплатити 50 % укупно уговорене вредности путем бескаматног аванса, у року до _____ дана (минимално 10, а максимално 45 дана) од дана службеног пријема авансног предрачуна који је регистрован у Централном регистру фактура који води Управа за трезор 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 која је регистрована у Централном регистру фактура који води Управа за трезор и извештај односно спецификацију извршених и фактурисаних услуга који мора садржати податак о врсти услуге која је 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 извршити по усвојеном дванаестомесечном извештају из тачке 2.4 конкурсне документације у року до _____ дана (минимално 10, а максимално 45 дана) од дана службеног пријема фактуре која је регистрована у Централном регистру фактура који води Управа за трезор и усвојеног дванаестомесечног извештаја.

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

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 Добављача 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.

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

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

потписивања записника ће се сматрати датумом од када услуга почиње да се пружа (у даљем тексту: почетак пружања услуге). Услуга мора почети да се пружа најкасније у року од 10 дана од дана потписивања уговора. Технички услови за пружање услуге су: остваривање IP приступа АМРЕС мрежи од стране Добављача што подразумева да је Добављач успешно приступио алатима за подршку у раду АМРЕС хелпдеска (нпр. АМРЕС ТТС систему, Систему за надгледање АМРЕС инфраструктуре и услуга и сл) са IPv4 адреса рачунара достављених у понуди, као и да је од Наручиоца добио одговарајуће налоге за приступ овим системима, и повезивање IP телефона на IP телефонску централу са IPv4 адреса телефона достављених у понуди. О извршеној обуци радно ангажованих лица и обезбеђеним техничким условима мрежи сачиниће се записници.

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

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

У периоду рада од 8:00–18:00 часова радним данима (понедељак, уторак, среда, четвртак и петак) Добављач се обавезује да радно ангажује _____ (минимално две особе) особа/е истовремено.

У периоду рада од 18:00–8:00 часова радним Додављач се обавезује да радно ангажује _____ особа/е .

Нерадним данима (субота и недеља, као и дани који су као такви одређени у смислу прописа којим се уређује област државних и других празника у Републици Србији) Добављач се обавезује да радно ангажује _____ особа/е.

Члан 7.

За послове хелпдеска добављач радно ангажује следећа лица:

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

8	
9	
10	

Члан 8.

Наручилац ће у року од највише 20 дана од дана потписивања Уговора, а пре почетка пружања услуге која је предмет овог уговора, извршити обуку радно ангажованих лица Добављача у пословним просторијама Наручиоца у Булевару краља Александра 90, Београд, како би се упознали са Процедурама и алатима за подршку у раду хелпдеска.

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 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 хелпдеска (нпр. тикет у ТТС систему и сл.) или директно изложе дежурном инжењеру АМРЕС хелпдеска.

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

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

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, Добављач 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 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.

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 и другим лицима која су укључена у дати догађај обавља се:

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

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.

Пословни простор о свом трошку обезбеђује Добављач.

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

Рачунари имају фиксне јавне IPv4 адресе које је Добављач навео у Понуди.

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

Добављач о свом трошку обезбеђује обезбеђује одговарајуће софтверске или хардверске IP телефоне са подршком за SIP и SIPS протоколе, који ће бити компатиблини са IP

телефонском централом коју обезбеђује Наручилац. IP телефони морају имати фиксне јавне IPv4 адресе које морају бити достављене у Понуди.

Наручилац сноси трошкове телефонских рачуна за наведене IP телефоне које обезбеђује Добављач.

Добављач 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 ICT инфраструктуре на локацији пружања услуге. Ситуације у којима АМРЕС хелпдеск није доступан услед отказа ICT инфраструктуре Понуђача не спадају у ситуације у којима се захтеви у погледу квалитета не примењују.

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

IP телефони и мобилни телефон се не сме користити у приватне сврхе.

Добављач сноси трошкове који су настали недозвољеним коришћењем тих IP телефона, а који су наведени у овом члану Уговора.

Наручилац ће обезбедити налоге за приступ одговарајућим АМРЕС алатима за подршку раду АМРЕС хелпдеску у року од 10 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.

Квалитет услуге

Члан 12.

АМРЕС хелпдеск мора бити доступан за пружање услуге минимално 99% времена у току уговореног периода. Под доступношћу се подразумева **могућност АМРЕС хелпдеска да врши пријем, обраду и решавања захтева, питања, обавештења, пријава проблема и сугрносних инцидената** у роковима који су одређени за те послове у току радног времена АМРЕС хелпдеска. Ако је АМРЕС хелпдеск на месечном нивоу доступан од 98,5% до 99% уговореног времена за тај месец, сматраће се да је извршио прекршај, за шта Наручилац може обрачунати пенале у висини од 2% од укупно уговорене цене на месечном нивоу.

Наручилац може раскинути уговор уколико је АМРЕС 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 хелпдеска ће се вршити на месечном нивоу на основу тачака 1) 2), 4) и 5) одељка *Опис и спецификација услуга* из прилога овог уговора – техничке спецификације.

Максимално време извршења послова наведених у тачкама 1), 2), 4) и 5) одељка *Опис и спецификација услуга* из прилога овог уговора – техничке спецификације, а који обухватају **основну обраду случајева односно њихову категоризацију и евиденцију у оквиру опција које нуди АМРЕС ТТС систем** је 5 минута од тренутка пријема пријаве случаја. Уколико је максимално време извршења послова наведених у тачкама 1), 2), 4) и 5) одељка 2.2. *Опис и спецификација услуга*, а које обухватају пријем случајева и њихову категоризацију и евиденцију у оквиру опција које нуди АМРЕС ТТС систем већи од дефинисаног, то се рачуна као прекршај. Уколико је Понуђач у 5% до 8% случајева од укупног броја случајева на месечном нивоу 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 нивоу извршио прекршај.

Максимално време извршења послова наведених у тачки 3) одељка *Опис и спецификација услуга* из прилога овог уговора – техничке спецификације, а који обухватају **уочавање проблема у раду АМРЕС инфраструктуре и услуга, као и категоризацију и евиденцију уочених проблема у оквиру опција које нуди АМРЕС ТТС систем** је 5 минута од појаве одговарајућег аларма у Систему за надгледање АМРЕС инфраструктуре и услуга. Уколико је максимално време извршења послова наведених у тачки 3) одељка *Опис и спецификација услуга* из прилога овог уговора – техничке спецификације, веће од дефинисаног то се рачуна као прекршај. Уколико је Понуђач у 5% до 8% случајева од укупног броја случајева на месечном нивоу 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 нивоу извршио прекршај.

Максимално време извршења послова наведених у тачкама 1), 2), 3), 4) и 5) одељка *Опис и спецификација услуга* из прилога овог уговора – техничке спецификације, а који обухватају **обраду случајева** је 20 минута од тренутка њиховог пријема, осим за случајеве изласка на терен на локацију АМРЕС централног чворишта. Уколико је максимално време извршења послова наведених у тачкама 1), 2), 3), 4) и 5) одељка *Опис и спецификација услуга* из прилога овог уговора – техничке спецификације, 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 нивоу 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 нивоу 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% од 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 који су упућени на АМРЕС хелпдеск, а 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 телефону у листи пропуштених позива).

Напред наведени захтеви у погледу квалитета не примењују се 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 ТТС систему, Систему за надгледање АМРЕС инфраструктуре и услуга или услед отказа АМРЕС IP телефонске централе због којег није у могућности да прима или обавља телефонске позиве, као и у ситуацијама код којих је у кратком временском интервалу пристигао велики број случајева које није могуће обрадити 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 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 тражних 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 и процедуре за подршку овој услузи. Значајна промена постојеће Процедуре рада подразумева нпр. промену већег броја корака унутар неке од процедура и сл.

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

Контрола квалитета

Члан 13.

Добављач је дужан да Наручиоцу достави месечне, шестомесечне и дванаестомесечне извештаје који се рачунају од почетка пружања услуге.

Извештаји треба да садрже број и врсту примљених, учених и обрађених случајева са статистиком решавања на првом нивоу подршке и број случајева који је прослеђен ка другом нивоу подршке. У складу са опцијама доступним у АМРЕС алатима за подршку раду АМРЕС хелпдеска, извештаји треба да садрже и 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.

Извештаји се достављају најкасније у року од 10 календарских дана наредног месеца за сваки од извештаја (месечни, шестомесечни и дванаестомесечни) који се рачунају 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 и Техничкој спецификацији, анализом извештаја и провером времена одзива и времена обраде, која се врши провером логова телефонске централе, АМРЕС ТТС система и е-mail сервера. Сви ови уређаји су НТП синхронизовани.

Сматра се да је услуга извршена у целости уколико Наручилац усвоји шестомесечне и дванаестомесечне извештаје из ове тачке конкурсне документације.

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

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)

Бојан Јаковљевић, в.д. директора

У Београду, дана (попуњава Наручилац)

У _____, дана _____

(место и датум Понуђач)

Б

Место и датум:

М.П.

Потписи овлашћених лица
понуђача који су учеснициу
заједничкој понуди:

М.П.

1) _____

М.П.

2) _____

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

Модел уговора понуде понуђач мора да попуни, овери печатом (осим ако нема законску обавезу употребе печата у правном промету) и потпише, чиме потврђује да је сагласан са садржином модела уговора.

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

7.2. ПАРТИЈА 1: УСЛУГА ПРВОГ НИВОА ПОДРШКЕ КОРИСНИЦИМА АМРЕС И ПОДРШКЕ У ИМПЛЕМЕНТАЦИЈИ СЕРВИСА И УСЛУГА АМРЕС ЗА РЕГИОН БЕОГРАДА

7.2.1. 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 научно-истраживачком рачунарском мрежом Републике Србије, која је информатичка и Интернет инфраструктура, односно рачунарска мрежа којом се обезбеђује образовним и научно-истраживачким 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. У складу са наведеним, Наручилац управља рачунарском мрежом са преко 400 повезаних академских, научно-истраживачких и образовних институција, као и установа културе 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 физичко лице 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, GÉANT, 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 централно чвориште** смешта централне мрежне и серверске уређаје и опрему за складиштење података Наручиоца, као и пратећу опрему (нпр. дизел електрични агрегат, уређаје за непрекидно напајање струјом – UPS, систем за рану детекцију и аутоматско гашење пожара, климатизациони систем, систем хаваријске вентилације и сл.), и налази се на адреси Кумановска 7, 11000 Београд, Република Србија.
- **АМРЕС хелпдеск (или 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 ТТС систем** је тикетинг систем за вођење евиденције о проблемима, захтевима, обавештењима и сигурносним инцидентима који обезбеђује Наручилац,

имплементиран је коришћењем *Request Tracker* софтверског решења и доступан на адреси <https://helpdesk.amres.ac.rs>.

- **Систем за надгледање АМРЕС инфраструктуре и услуга** је систем који обезбеђује Наручилац, а који се користи за надгледање оперативности рада АМРЕС телекомуникационих веза, мрежних уређаја и сервера који обезбеђује Наручилац.
- **АМРЕС алати за подршку раду АМРЕС хелпдеска** су сви софтверски алати и уређаји, које АМРЕС хелпдеск користи за извршење услуге (нпр. АМРЕС ТТС систем, телефонска централа, file сервер, е-mail сервер, Систем за надгледање АМРЕС инфраструктуре и услуга и сл.). Управљање алатима је под искључивом одговорношћу АМРЕС.
- **АМРЕС CRM 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.
- **Процедуре за рад АМРЕС хелпдеска** (у даљем тексту: Процедуре) су начини 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 ТТС система и телефонским путем. Описи типских случајева које решава хелпдеск и Процедуре за њихову обраду и решавање дати су у оквиру одељка 2.2. *Опис и спецификација услуга*, у Табела 1-1.
- **Администратори АМРЕС корисника** су именовани технички контакти институција које су АМРЕС корисници.
- **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.

Наручилац у оквиру свог свакодневног пословања обезбеђује подршку у раду АМРЕС инфраструктуре и услуга што обухвата одржавање оперативности њиховог рада, реакцију на сигурносне инциденте и проблеме у функционисању инфраструктуре и услуга, пружање подршке АМРЕС корисницима итд. (у даљем тексту: подршка). Ова подршка организована је кроз два нивоа. АМРЕС хелпдеск је први ниво подршке односно први контакт према АМРЕС корисницима 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, или ангажованом од стране Наручиоца (у даљем тексту: други ниво подршке). АМРЕС хелпдеск такође врши надгледање оперативности рада АМРЕС инфраструктуре и услуга, и задужен је за детекцију и основну обраду проблема. Предмет јавне набавке је услуга хелпдеска за потребе Наручиоца (у даљем тексту хелпдеск).

Општи опис послова које обавља хелпдеск:

- Пружање првог нивоа подршке и примарни (први) контакт ка АМРЕС корисницима за пријем случајева који се јављају у свакодневном раду АМРЕС инфраструктуре и услуга. Улога хелпдеска је прихватање наведених случајева путем телефона или е-mail-а посредством АМРЕС ТТС система, њихова евиденција и основна обрада према Процедурама. Хелпдеск је задужен и за дијагностику и решавање типских случајева за које је надлежан, према Процедурама. Случајеви који нису у надлежности хелпдеска се прослеђују другом нивоу подршке. АМРЕС хелпдеск је одговоран за праћење статуса свих активних случајева, њихово ажурирање и обавештавање АМРЕС корисника о њиховом тренутном статусу.
- Непрекидно и континуирано надгледање оперативности рада АМРЕС инфраструктуре и услуга, а посебно АМРЕС телекомуникационих веза, мрежних уређаја и сервера коришћењем Систем за надгледање АМРЕС инфраструктуре и услуга. Улога 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 инфраструктуре и услуга. Проблеми који нису у надлежности хелпдеска прослеђују се другом нивоу подршке.

- По налогу Наручиоца или према Процедурама, излазак на терен на локацију АМРЕС централног чворишта ради обављања појединих регуларних или корективних активности (на пример: физичког ресетовања уређаја, уклањања или постављања каблова, надгледање и провера параметара рада техничких система који обезбеђују функционисање АМРЕС централног чворишта - дизел електрични агрегат, уређаје за непрекидно напајање струјом – UPS, систем за рану детекцију и аутоматско гашење пожара, климатизациони систем, систем хаваријске вентилације, електро-енергетски разводни ормани и сл.).
- Комуникација и сарадња са службом за подршку телекомуникационих сервис провајдера са којима АМРЕС сарађује, а у циљу дијагностиковања и решавања евентуалних проблема који могу настати у раду инфраструктуре сервис провајдера, а који утичу на рад АМРЕС инфраструктуре и услуга.
- Израда периодичних извештаја о раду АМРЕС инфраструктуре и нивоа услуга према захтевима Наручиоца.

Неки од типских случајева за чије решавање је надлежан АМРЕС хелпдеск наведени су у обрасцу Табела 1.1. Ово није коначан скуп случајева за чије решавање ће бити одговоран АМРЕС хелпдеск. Наручилац задржава право да у току извршења Уговора додаје односно мења типске случајеве за чије решавање је одговоран АМРЕС хелпдеск, као и да додаје односно мења Процедуре које ће се користити у току рада АМРЕС хелпдеска.

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

Опис типских случајева које решава хелпдеск	Опис процедура за решавање типских случајева које решава хелпдеск
Нестанак електричне енергије на локацији АМРЕС централног чворишта.	Дијагностика проблема и откривање узрока проблема. Координација активности на отклањању и решавању проблема. Слање обавештења о узроцима и трајању прекида на е-mail листу администратора АМРЕС корисника. Креирање тикета у АМРЕС ТТС систему у коме су наведене активности на дијагностиковању и решавању проблема. Након поновног успостављања електричне енергије, излазак на локацију АМРЕС централног чворишта и провера оперативности рада рачунарско-комуникационе инфраструктуре и техничких система (рутери, свичеви, сервери, UPS уређаји, дизел електрични агрегат, систем за рану детекцију и аутоматско гашење пожара, климатизациони систем, систем хаваријске вентилације и сл.). Ажурирање претходно креираног тикета у АМРЕС ТТС систему. Слање обавештења о решењу проблема на е-mail листу администратора АМРЕС корисника.
Проблем са радом рачунарско-комуникационе инфраструктуре (рутери, свичеви, сервери, системи за складиштење података и сл.) лоциране у АМРЕС централном чворишту.	У случају проблема у раду рачунарско-комуникационе инфраструктуре АМРЕС централног чворишта или АМРЕС услуга (нпр. након престанка и поновног успостављања електричног напајања АМРЕС централног чворишта или на захтев инжењера запослених код Наручиоца или

	ангажованих од стране Наручиоца и сл.) потребан је излазак на локацију АМРЕС централног чворишта и извршавање процедуре опоравка појединих рачунарско-комуникационих уређаја и/или сервиса по унапред дефинисаним процедурама или упутствима дежурног инжењера запосленог код Наручиоца. Креирање тикета у АМРЕС ТТС систему у коме су детаљно наведене све активности у вези са спровођењем дефинисане процедуре.
Проблеми са радом техничких система (дизел електрични агрегат, load bank, уређаји за непрекидно напајање струјом – UPS, систем за рану детекцију и аутоматско гашење пожара, аспирациони детектор дима, климатизациони систем - (InRow јединице, чилери, цевоводи и сл.), систем хаваријске вентилације, електро-енергетски разводни ормани, овлаживач ваздуха и сл.) лоцираних у АМРЕС централном чворишту.	У случају проблема у раду техничких система који обезбеђују функционисање АМРЕС централног чворишта, потребан је излазак на локацију АМРЕС централног чворишта и извршавање процедуре прегледа и опоравка рада ових система по унапред дефинисаним процедурама или упутствима дежурног инжењера ангажованог од стране Наручиоца. Креирање тикета у АМРЕС ТТС систему у коме су детаљно наведене све активности у вези са спровођењем дефинисане процедуре.
Пријем обавештења од стране телекомуникационих сервис провајдера о најави прекида или прекиду у раду телекомуникационих веза у АМРЕС мрежи.	Креирање тикета у АМРЕС ТТС систему. Анализа послатог обавештења ради утврђивања које су АМРЕС услуге односно АМРЕС корисници погођени прекидом. Обавештавање АМРЕС корисника који су погођени прекидом о узроцима, времену почетка и трајању прекида. Праћење и координација процеса решавања проблема и евидентирање свих кључних активности и информација у АМРЕС ТТС систему. Слање е-mail обавештења о решењу проблема АМРЕС корисницима који су били погођени прекидом.
Пријем обавештења од стране интернационалних оператора о најави прекида или прекиду у раду АМРЕС телекомуникационих веза према GÉANT мрежи и Интернету.	Креирање тикета у АМРЕС ТТС систему. Анализа послатог обавештења и обавештавање другог нивоа подршке о примљеним информацијама. Слање обавештења о узроцима и трајању прекида на е-mail листу администратора АМРЕС корисника. Праћење и координација процеса решавања проблема и евидентирање свих кључних активности и информација у АМРЕС ТТС систему. Слање обавештења о решењу проблема на е-mail листу администратора АМРЕС корисника.
Откривање или пријем пријаве проблема у раду АМРЕС телекомуникационих веза према појединачној или групи институција АМРЕС.	Креирање тикета у АМРЕС ТТС систему и прикупљање и евиденција свих неопходних информација везаних за решавање проблема. Дијагностиковање проблема употребом основних алата (нпр: <i>telnet</i> , <i>ping</i> , <i>traceroute</i> , <i>nslookup</i> , <i>dig</i> , <i>netstat</i> , <i>route</i> итд) и откривање узрока проблема. Контактирање и пријава проблема

	телекомуникационом сервис оператору надлежном за проблематичну телекомуникациону везу. Координација активности на отклањању и решавању проблема. Обавештавање другог нивоа подршке о проблему и консултација о даљим корацима. Обавештавање администратора АМРЕС корисника оних институција које су погођене проблемом о тренутном статусу решавања, као и о очекиваном времену отклањања проблема. Евидентирање свих кључних активности и информација у АМРЕС ТТС систему. Слање е-mail обавештења о решењу проблема администраторима АМРЕС корисника оних институција које су погођене проблемом. Праћење случаја и ажурирање тикета до решавања проблема.
Пријем нежељених информација и неадекватних захтева у АМРЕС ТТС систему.	Праћење свих примљених е-mail порука у АМРЕС ТТС систему. Одвајање нерелевантних порука као што су рекламни садржаји (SPAM), покушаји преваре преко Интернета, захтева који нису у надлежности Наручиоца и њихово брисање из АМРЕС ТТС система.
Решавање сигурносних инцидента који су узроковани од стране АМРЕС корисника (нпр. слање SPAM порука, напади попут <i>phishing</i> и <i>DoS – Denial of Service</i> , скенирање, покушаји неовлашћеног приступа спољним мрежама) или нарушавањем ауторских права.	Анализа сигурносног инцидента и идентификација АМРЕС корисника у чијој је надлежности АМРЕС крајњи корисник који је узроковао инцидент. Прослеђивање пријаве администратору АМРЕС корисника чији корисник је узроковао инцидент коришћењем модела е-mail поруке који дефинише Наручилац. Обавештавање другог нивоа подршке о проблему и спровођење консултација о даљим корацима. Праћење случаја и ажурирање тикета до решавања проблема.
Пријем и обрада захтева стиглих од АМРЕС корисника или другог нивоа подршке за промену података у оквиру Система за надгледање АМРЕС инфраструктуре и услуга	Ажурирање података унутар Система за надгледање АМРЕС инфраструктуре и услуга што укључује постављање или уклањање припадајућих елемената везаних за АМРЕС кориснике попут података о уређајима, монитора за праћење статуса веза и уређаја, локације, података о администраторима АМРЕС корисника итд.
Пријем и обрада захтева за отварање портова, пропуштање или забрану IP адреса према или од мреже АМРЕС корисника	Пријем и иницијална обрада захтева која подразумева смештање захтева у одговарајући ред у оквиру ТТС и опционо промена имена тикета тако да описује захтев и АМРЕС корисника који је послао захтев. Прослеђивање захтева другом нивоу корисничке подршке кроз ТТС систем.

Улога АМРЕС хелпдеска може бити проширена:

- подршком за нове АМРЕС услуге које ће бити пружане АМРЕС корисницима у току трајања уговора за подршку;
- употребом нових софтверских алата и уређаја које АМРЕС хелпдеск користи за извршење услуге.

У складу са овим потребама, Понуђач мора обезбедити флексибилност у функционисању АМРЕС хелпдеска, како би се прилагодио траженим захтевима и повећаном обиму посла током периода извршавања услуге.

7.2.2. ОПИС И СПЕЦИФИКАЦИЈА УСЛУГА

АМРЕС хелпдеск обавља минимално следеће функције:

- пријем, обрада и решавање захтева и питања АМРЕС корисника;
- пријем и обрада различитих обавештења;
- континуирано праћење и подршка у раду АМРЕС инфраструктуре и услуга, и решавање проблема у њиховом раду;
- пријем пријава, обрада и решавање проблема у раду АМРЕС инфраструктуре и услуга;
- пријем пријава, обрада и решавање сигурносних инцидената;
- израда периодичних извештаја о раду АМРЕС инфраструктуре и услуга;
- ажурирање података унутар Система за надгледање АМРЕС инфраструктуре и услуга и друге документације;
- координисање посета локацијама АМРЕС корисника са телекомуникационим сервис провајдером и администраторима АМРЕС корисника;
- остали послови дефинисани од стране Наручиоца.

10) Први ниво подршке и примарни контакт ка АМРЕС корисницима и другим лицима за **пријем, обраду и решавање захтева и питања** који се могу појавити у свакодневном раду АМРЕС инфраструктуре и услуга који обухвата:

- пријем захтева који су упућени од стране АМРЕС корисника и других лица, као што су на пример: захтеви за повезивање на АМРЕС инфраструктуру, захтеви за коришћењем појединих АМРЕС услуга, питања у вези са АМРЕС услугама, захтеви за помоћ у коришћењу АМРЕС услуга итд. Сви захтеви морају бити евидентираани у АМРЕС ТТС систему, укључујући и оне који су примљени путем телефона;
- категоризација и евиденција захтева у оквиру опција које нуди АМРЕС ТТС систем, што може обухватити креирање новог или ажурирање одговарајућег тикета у вези са постојећим захтевом;
- основна обрада захтева која подразумева:
 - обраду и решавање захтева у складу са дефинисаном Процедуром;
 - вођење евиденције о сваком кораку обраде и опслуживања захтева кроз АМРЕС ТТС систем;
 - обавештавање АМРЕС корисника и других лица која су упутили захтев о току његовог опслуживања;
 - прослеђивање захтева другом нивоу подршке у посебним случајевима, а према Процедурама.

11) Први ниво подршке и примарни контакт за **пријем и обраду обавештења** која су упућена од стране АМРЕС корисника, телекомуникационих сервис провајдера, снабдевача електричном енергијом итд, који обухвата:

- пријем обавештења која су упућена од стране АМРЕС корисника и других лица, као што су на пример: обавештења од стране АМРЕС корисника о прекиду у раду њихове интерне мреже, обавештење телекомуникационог сервис провајдера 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 централног чворишта и АМРЕС POP локација итд. Уколико је обавештење стигло путем телефона, неопходно је евидентирати га у АМРЕС ТТС систему;

- категоризација и евиденција обавештења у оквиру опција које нуди АМРЕС ТТС систем, што може обухватити креирање новог или ажурирање одговарајућег тикета у вези са постојећим обавештењем;
- уколико примљено обавештење указује на то да постоји или се може јавити проблем у раду АМРЕС инфраструктуре и услуга, потребно је извршити основну обраду проблема на начин који је описан у оквиру тачке 3) овог описа и спецификације услуга.

12) Континуирано праћење и подршка у раду АМРЕС инфраструктуре и услуга – пружа први ниво подршке у раду АМРЕС телекомуникационих веза, мрежних уређаја, сервера и услуга. АМРЕС хелпдеск континуирано прати статус веза ка АМРЕС корисницима, статус заузећа линкова, проценат изгубљених пакета и кашњења (или round trip time) и статус аларма које генерише Систем за надгледање АМРЕС инфраструктуре и услуга, што подразумева:

- континуирано праћење рада АМРЕС инфраструктуре и услуга као што су нпр.: статус Интернет линкова, телекомуникационих веза на кичми АМРЕС мреже и веза ка институцијама повезаним на АМРЕС, статус појединих АМРЕС услуга и сервера на којима су оне имплементирани, оперативно стање АМРЕС централног чворишта. Континуирано праћење рада АМРЕС инфраструктуре и услуга, и праћење перформанси врши се кроз Систем за надгледање АМРЕС инфраструктуре и услуга у коме су дефинисани мрежни уређаји, сервери, телекомуникационе везе и климатски услови у АМРЕС чворишту који се надгледају и адекватни аларми;
- категоризација и евиденција уочених проблема у раду АМРЕС инфраструктуре и услуга, у оквиру опција које нуди АМРЕС ТТС систем, што може обухватити креирање новог или ажурирање одговарајућег тикета у вези са постојећим проблемом;
- основна обрада проблема у раду АМРЕС инфраструктуре и услуга која обухвата:
 - анализу и основну дијагностику проблема према Процедурама, а које могу обухватити контакт са операторима, снабдевачима електричном енергијом и пријаву проблема, употребу основних алата за дијагностику (ping, traceroute, nslookup, route) итд.;
 - решавање типских проблема за које је АМРЕС хелпдеск надлежан према Процедурама, које могу обухватити контакт са телекомуникационим сервис оператерима, снабдевачима електричном енергијом и пријаву проблема;
 - прослеђивање атипичних и сложенијих проблема ка другом нивоу подршке према Процедурама;
 - обавештавање АМРЕС корисника 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 АМРЕС ТТС систем;
 - по налогу Наручиоца или према Процедурама, излазак на терен на локацију АМРЕС централног чворишта ради обављања појединих корективних активности (на пример: физичког ресетовања уређаја, уклањања или постављања каблова, надгледање и провера параметара рада техничких система који обезбеђују функционисање АМРЕС централног чворишта - дизел електрични агрегат, уређаје за непрекидно напајање струјом – UPS, систем за рану детекцију и аутоматско гашење пожара, климатизациони систем, систем хаваријске вентилације, електро-енергетски разводни ормани и сл.).

13) Први ниво подршке и примарни контакт ка АМРЕС корисницима за пријем пријава проблема који се могу појавити у свакодневном раду АМРЕС инфраструктуре и услуга, који обухвата:

- Пријем пријава проблема који су упућени од стране АМРЕС корисника, као што су нпр. пријаве проблема у раду АМРЕС услуга и/или телекомуникационих веза. Уколико је пријава проблема стигла путем телефона, неопходно је евидентирати је у АМРЕС ТТС систему;
- категоризација и евиденција пријава проблема у оквиру опција које нуди АМРЕС ТТС систем што може обухватити креирање новог или ажурирање одговарајућег тикета у вези са постојећим проблемом;
- основна обрада проблема на начин који је описан у оквиру тачке 3) овог описа и спецификације услуга.

14) 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 или других лица, као што су на пример: нарушавање ауторских права, напади на мрежном слоју, одређени мрежни сервис или апликацију, скенирање преко мреже, напад за онеспособљавање сервиса (*DoS – Denial of Service*), слање SPAM порука, деловање вируса, црва или тројанаца итд. Уколико је пријава проблема стигла путем телефона, неопходно је евидентирати је у АМРЕС ТТС систему;
- категоризацију и евиденцију пријава сигурносних инцидената у оквиру опција које нуди АМРЕС ТТС систем, што може обухватити креирање новог или ажурирање одговарајућег тикета у вези са постојећом пријавом сигурносног инцидента;
- основну обраду пријављених сигурносних инцидената која обухвата:
 - анализу и решавање типских сигурносних инцидената према усвојеним Процедурама, као што је слање типских е-mail порука АМРЕС корисницима или администраторима АМРЕС институција. Решавање сигурносних инцидената који према Процедурама нису у надлежности АМРЕС 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.

15) Израда периодичних извештаја о раду АМРЕС инфраструктуре и услуга, према подацима које прикупља Наручилац и према упутствима које дефинише Наручилац, а у које спадају:

- израда месечних извештаја о раду телекомуникационих веза до појединачних институција које су повезане на АМРЕС мрежу и слање извештаја администраторима АМРЕС корисника. Списак АМРЕС корисника којима се шаље извештај одређује Наручилац. За претходни календарски месец извештаји се достављају најкасније до 10. у наредном месецу.
- израда два извештаја који садрже статистике коришћења АМРЕС *eduroam* услуге. Извештаји се прослеђују администраторима АМРЕС корисника и Наручиоцу. Датуме израде извештаја одређује Наручилац о чему обавештава Понуђача најмање месец дана пре датума када извештаји требају бити достављени.

16) Ажурирање података унутар Система за надгледање АМРЕС инфраструктуре и услуга и друге документације, а у шта спада:

- постављање или уклањање припадајућих елемената везаних за АМРЕС кориснике попут података о уређајима, монитора за праћење статуса веза и уређаја, локације, подаци о администраторима АМРЕС корисника итд;
- ажурирање информација у АМРЕС CRM систему о АМРЕС корисницима АМРЕС школске мреже
- формирање и ажурирање документације АМРЕС мреже.

17) Координисање посета локацијама АМРЕС корисника са телекомуникационим сервис провајдером и администраторима АМРЕС корисника у циљу активирања услуге повезивања, отклањања евентуалних проблема у функционисању АМРЕС мреже и услуга и сл.

18) Остали послови дефинисани од стране Наручиоца који су везани за одржавања оперативности рада АМРЕС инфраструктуре и услуга (системска подршка, конфигурација и надгледање рада АМРЕС ТТС систем, система за надгледање АМРЕС инфраструктуре и услуга, АМРЕС алати за подршку раду АМРЕС хелпдеска, АМРЕС LDAP и RADIUS инфраструктура која се користи у раду АМРЕС инфраструктуре и услуга, АМРЕС CRM система, АМРЕС file сервера који се користи за потребе чувања документације АМРЕС инфраструктуре и услуга и сл.).

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

7.2.3. КВАЛИТЕТ

АМРЕС хелпдеск мора бити доступан за пружање услуге минимално 99% времена у току уговореног периода. Под доступношћу се подразумева **могућност АМРЕС хелпдеска да врши пријем, обраду и решавања захтева, питања, обавештења, пријава проблема и сугрносних инцидената** у роковима који су одређени за те послове у току радног времена АМРЕС хелпдеска. Ако је АМРЕС хелпдеск на месечном нивоу доступан од 98,5% до 99% уговореног времена за тај месец, сматраће се да је извршио прекршај, за шта Наручилац може обрачунати пенале у висини од 2% од укупно уговорене цене на месечном нивоу. Наручилац може раскинути уговор уколико је АМРЕС 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 хелпдеска ће се вршити на месечном нивоу на основу тачака 1) 2), 4) и 5) одељка 7.2.2. *Опис и спецификација услуга.*

Максимално време извршења послова наведених у тачкама 1), 2), 4) и 5) одељка 7.2.2. *Опис и спецификација услуга*, а који обухватају **основну обраду случајева односно њихову категоризацију и евиденцију у оквиру опција које нуди АМРЕС ТТС систем** је 5 минута од тренутка пријема пријаве случаја. Уколико је максимално време извршења послова наведених у тачкама 1), 2), 4) и 5) одељка 7.2.2. *Опис и спецификација услуга*, а које обухватају пријем случајева и њихову категоризацију и евиденцију у оквиру опција које нуди АМРЕС ТТС систем већи 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) одељка 7.2.2. *Опис и спецификација услуга*, а који обухватају **учавање проблема у раду АМРЕС инфраструктуре и услуга, као и категоризацију и евиденцију учених проблема у оквиру опција које нуди АМРЕС ТТС систем** је 5 минута од појаве одговарајућег аларма у Систему за надгледање АМРЕС инфраструктуре и услуга. Уколико је максимално време

извршења послова наведених у тачки 3) одељка 7.2.2. *Опис и спецификација услуга*, 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), 2), 3), 4) и 5) одељка 7.2.2. *Опис и спецификација услуга*, а који обухватају **обраду случајева** је 20 минута од тренутка њиховог пријема, осим за случајеве изласка на терен на локацију АМРЕС централног чворишта. Уколико је максимално време извршења послова наведених у тачкама 1), 2), 3), 4) и 5) одељка 7.2.2. *Опис и спецификација услуга*, 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 ниову и не сме прећи 4% од укупно уговорене цене на годишњем ниову. 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 који су упућени на АМРЕС хелпдеск, а 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 телефону у листи пропуштених позива).

Напред наведени захтеви у погледу квалитета не примењују се 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 ТТС систему, Систему за надгледање АМРЕС инфраструктуре и услуга или услед отказа АМРЕС IP телефонске централе због којег није у могућности да прима или обавља телефонске позиве, као и у ситуацијама код којих је у кратком временском интервалу пристигао велики број случајева које није могуће обрадити 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 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 тражних 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 и процедуре за подршку овој услузи. Значајна промена постојеће Процедуре рада подразумева нпр. промену већег броја корака унутар неке од процедура и сл.

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

7.2.4. КОНТРОЛА КВАЛИТЕТА - КВАНТИТАТИВНИ И КВАЛИТАТИВНИ ПРИЈЕМ

Добављач је дужан да Наручиоцу достави месечне, шестомесечне и дванаестомесечне извештаје који се рачунају од почетка пружања услуге. Извештаји треба да садрже број и врсту примљених, уочених и обрађених случајева са статистиком решавања на првом нивоу подршке и број случајева који је прослеђен ка другом нивоу подршке. У складу са опцијама доступним у АМРЕС алатима за подршку раду АМРЕС хелпдеска, извештаји треба да садрже и 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. Извештаји се достављају најкасније у року од 10 календарских дана наредног месеца за сваки од извештаја (месечни, шестомесечни и дванаестомесечни) који се рачунају 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 и Техничкој спецификацији, анализом извештаја и провером времена одзива и времена обраде, која се врши провером логова телефонске централе, АМРЕС ТТС система и е-mail сервера. Сви ови уређаји су НТП синхронизовани. Сматра се да је услуга извршена у целости уколико Наручилац усвоји шестомесечне и дванаестомесечне извештаје из ове тачке конкурсне документације.

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

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.

Током трајања уговора, лица ангажована на пословима АМРЕС 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 хелпдеска (нпр. тикет у ТТС систему и сл.) или директно изложе дежурном инжењеру АМРЕС хелпдеска.

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

7.2.5. 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, web претраживач, антивирус софтвер итд). Рачунари морају имати фиксне јавне IPv4 адресе које морају бити достављене у Понуди.

Понуђач о свом трошку обезбеђује IP приступ АМРЕС мрежи у оквиру које су реализовани сервиси којима је неопходно приступати у циљу пружања услуге (Систем за надгледање АМРЕС инфраструктуре и услуга, АМРЕС ТТС систем и АМРЕС IP телефонска централа). Овај приступ може се 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 хелпдеска, који укључује, али се не ограничава на могућност непрекидног примања свих телефонских позива без деградације квалитета гласа и увид у рад АМРЕС инфраструктуре и услуга. Проблеми и загушења на линковима према Интернету или на вези између Понуђача и АМРЕС који проузрокују прекид рада АМРЕС хелпдеска не спадају у ситуације у којима се захтеви у погледу квалитета не примењују.

Понуђач о свом трошку обезбеђује одговарајуће софтверске или хардверске IP телефоне са подршком за SIP и SIPS протоколе, који ће бити компатиблини са IP телефонском централом коју обезбеђује Наручилац. IP телефони морају имати фиксне јавне IPv4 адресе које морају бити достављене у Понуди. Наручилац сноси трошкове телефонских рачуна за наведене IP 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 ICT инфраструктуре на локацији пружања услуге. Ситуације у којима АМРЕС хелпдеск није доступан услед отказа ICT инфраструктуре Понуђача не спадају у ситуације у којима се захтеви у погледу квалитета не примењују.

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

Све услуге је потребно пружити у режиму рада 24/7/365 (24 часа, седам дана недељно, сваког дана у години). У сваком тренутку треба да буде најмање једно радно ангажовано лице расположиво за прихватање пријава и решавање случајева, а у периоду рада од 8:00 – 18:00 часова радним данима неопходно је да услугу пружају минимално две особе истовремено.

У случају потребе изласка радно ангажованих лица на терен на локацију АМРЕС централног чворишта неопходно је, такође, обезбедити да у сваком тренутку буде најмање једно радно ангажовано лице расположиво за прихватање пријава и решавање случајева, тако да буду испуњени захтеви у погледу квалитета. У оваквим ситуацијама, Наручилац може, уколико постоје неопходни технички услови и ресурси, омогућити пружање услуге подршке са локације АМРЕС централног чворишта.

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 или систем инжењера који ће бити задужен за решавање комплекснијих случајева и који ће координирати радом оператера и вршити остале послове дефинисане од стране Наручиоца који су везани за одржавања оперативности рада АМРЕС инфраструктуре и услуга. Понуђач мора на захтев Наручиоца упутити мрежног или систем 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.

Након закључења Уговора, Наручилац ће у року од највише 20 дана од дана потписивања Уговора, а пре почетка пружања услуге која је предмет ове јавне набавке, извршити обуку радно ангажованих лица Понуђача у пословним просторијама Наручиоца, како би се упознали са Процедурама и алатима за подршку у раду хелпдеска. Тренинзи ће се одржати у просторијама Наручиоца у Булевару краља Александра 90, Београд. 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 и другим лицима која су укључена у дати догађај обавља се:

- телефонским путем;

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

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

7.2.6. РОК ИЗВРШЕЊА УСЛУГЕ

Услуга се пружа 12 месеци од дана почетка пружања услуге.

Услуга почиње да се пружа након извршене обуке радно ангажованих лица Добављача од стране Наручиоца и у потпуности обезбеђених и омогућених свих техничких услова за вршење услуге, о чему ће се сачинити записник о почетку дана пружања услуге. Датум потписивања записника ће се сматрати датумом од када услуга почиње да се пружа (у даљем тексту: почетак пружања услуге). Услуга мора почети да се пружа најкасније у року од 10 дана од дана потписивања уговора. Технички услови за пружање услуге су: остваривање IP приступа АМРЕС мрежи од стране Добављача што подразумева да је Добављач успешно приступио алатима за подршку у раду АМРЕС хелпдеска (нпр. АМРЕС ТТС систему, Систему за надгледање АМРЕС инфраструктуре и услуга и сл) са IPv4 адреса рачунара достављених у понуди, као и да је од Наручиоца добио одговарајуће налоге за приступ овим системима, и повезивање IP телефона на IP телефонску централу са IPv4 адреса телефона достављених у понуди. О извршеној обуци радно ангажованих лица и обезбеђеним техничким условима мрежи сачиниће се записници.

А

НАРУЧИЛАЦ

ДОБАВЉАЧ

(потпис и печат понуђача)

Бојан Јаковљевић, в.д. директора

У Београду, дана (попуњава Наручилац)

У _____, дана _____

(место и датум Понуђач)

Б

Место и датум:

М.П.

Потписи овлашћених лица
понуђача који су учеснициу
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. Коначан текст уговора који ће бити потписан након доношења одлуке о додели уговора неће садржати одредбе из овог модела уговора које се односе на групу понуђача или подизвођача, у случају да понуду не подноси група понуђача или понуђач не поверава делимично извршење набавке подизвођачу.

Модел уговора понуде понуђач мора да попуни, овери печатом (осим ако нема законску обавезу употребе печата у правном промету) и потпише, чиме потврђује да је сагласан са садржином модела уговора.

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

7.3. МОДЕЛ УГОВОРА – ПАРТИЈА 2 – УСЛУГА ПРВОГ НИВОА ПОДРШКЕ ШКОЛАМА ПОВЕЗАНИМ НА АМРЕС МРЕЖУ

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 Бојан Јаковљевић, в.д. директора (у даљем тексту: **Наручилац**),

и

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

2/1) _____ из _____, улица _____ бр. _____, ПИБ: _____, матични број _____, које заступа _____, а који наступа као а) члан групе понуђача, б) подизвођач (заокружити а или б сходно статусу)

2/2) _____ из _____, улица _____ бр. _____, ПИБ: _____, матични број _____, које заступа _____, а који наступа као а) члан групе понуђача, б) подизвођач (заокружити а или б сходно статусу)

2/3) _____ из _____, улица _____ бр. _____, ПИБ: _____, матични број _____, које заступа _____, а који наступа као а) члан групе понуђача, б) подизвођач (заокружити а или б сходно статусу)

2/4) _____ из _____, улица _____ бр. _____, ПИБ: _____, матични број _____, које заступа _____, а који наступа као а) члан групе понуђача, б) подизвођач (заокружити а или б сходно статусу)

2/5) _____ из _____, улица _____ бр. _____, ПИБ: _____, матични број _____, које заступа _____, а који наступа као а) члан групе понуђача, б) подизвођач (заокружити а или б сходно статусу)

Напомена: *Позиције 2/1, 2/2, 2/3, 2/4 и 2/5 попуњавају чланови групе понуђача у случају да понуду подноси група понуђача, односно подизвођач/и уколико је ангажован за реализацију уговора. У том случају треба да назначе свој статус заокруживањем а) или б). У случају подношења понуде од стране групе понуђача подаци за носиоца посла се уписују у позицију 2.*

закључили су

У Г О В О Р

о пружању услуге првог нивоа подршке школама повезаним на АМРЕС мрежу

Уговорне стране сагласно констатују:

- да је Наручилац на основу члана 32. Закона о јавним набавкама („Службени гласник РС” број 124/2012, 14/15, 68/15 - у даљем тексту: Закон) спровео отворени поступак јавне набавке услуга- Услуга подршке свим корисницима повезаним на АМРЕС мрежу, као и имплементација сервиса и услуга АМРЕС за регион Београда - ЈН бр 01/19 – партија 2- о пружању услуге првог нивоа подршке школама повезаним на АМРЕС мрежу;

- да је Добављач поднео понуду за предметну набавку број: _____ од _____ године (понуђач уписује свој заводни број и датум), која је заведена код Наручиоца под бројем _____ од _____ (понуђач не попуњава овај податак) (у даљем тексту: Понуда) и која је саставни део уговора;

- да је Наручилац на основу понуде Добављача и Одлуке о додели уговора број: _____ од _____ 2019. године (Понуђач не попуњава овај податак) изабрао Добављача за извршење овог уговора.

- Подизвођач ће извршити уговор у делу:

-

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

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. У складу са наведеним, Наручилац управља рачунарском мрежом са преко 1500 повезаних образовних институција (школа) 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, GÉANT, 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 и опрему за складиштење података Наручиоца као и пратећу опрему (нпр. дизел електрични агрегат, уређаје за непрекидно напајање струјом – UPS, систем за рану детекцију и аутоматско гашење пожара, климатизациони систем, систем хаваријске вентилације и сл.), 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 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.
- **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.
- **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. ТТС, CRM, , телефонска централа, file сервер, e-mail сервер и сл.). Управљање алатима је под искључивом одговорношћу АМРЕС.
- **Процедуре** 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 одељка 2.2. *Опис и спецификација услуга*, у Табели 2 1.
- **АМРЕС CRM 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.
- **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 обезбеђује подршку у раду АМРЕС школске мреже (нпр. одржавање оперативности рада, реакцију на сигурносне инциденте и пријаве проблема и сл.), као и подршку АМРЕС корисницима АМРЕС школске мреже (у даљем тексту: подршка). Ова подршка је 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 подршке 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 услуга 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 ће Добављачу уплатити 50 % укупно уговорене вредности путем бескаматног аванса, у року до _____ дана (минимално 10, а максимално 45 дана) од дана службеног пријема авансног предрачуна који је регистрован у Централном регистру фактура који води Управа за трезор 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 која је регистрована у Централном регистру фактура који води Управа за трезор и извештај односно спецификацију извршених и фактурисаних услуга који мора садржати податак о врсти услуге која је 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 извршити по усвојеном дванаестомесечном извештају из тачке 2.4 конкурсне документације у року до _____ дана (минимално 10, а максимално 45 дана) од дана службеног пријема фактуре која је регистрована у Централном регистру фактура који води Управа за трезор и усвојеног дванаестомесечног извештаја.

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

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 Добављача 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.

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

Услуга почиње да се пружа након 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 IP приступа АМРЕС школској 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 CRM алату и сл.) са IPv4 адреса рачунара достављених у понуди, као и да је од Наручиоца добио одговарајуће налоге за приступ овим системима, и повезивање IP телефона на IP телефонску централу са IPv4 адреса телефона достављених у понуди

О извршеној обуци радно ангажованих лица и обезбеђеним техничким условима мрежи сачиниће се записници.

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

Добављач се обавезује да 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-mail-ом или упитом преко АМРЕС веб сајта). Мањи капацитет (минимално један истовремени захтев или пријава) Добављач може да пружи радним данима у периоду између 20:30 и 07:30, суботом у периоду између 15:30 и 7:30, недељом, као и у данима школских распуста (јесењи, зимски, пролећни) који се поклапају на територији целе Србије. Добављач ће кроз месечни План рада обавестити Наручиоца да ли се користи могућношћу да у време школских распуста (јесењи, зимски, пролећни) који се поклапају на територији целе Србије, 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.

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 или систем инжењера који ће бити задужен за решавање комплекснијих случајева и који ће координирати радом оператера и вршити остале послове дефинисане од стране Наручиоца који су везани за одржавања оперативности рада АМРЕС инфраструктуре и услуга. Понуђач мора на захтев Наручиоца упутити мрежног или систем 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

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	

На пословима оператера, радним данима у периоду између 07:30 и 20:30 часова и суботом у периоду између 07:30 и 15:30 радно ангажујем _____ (минимално две особе) особе истовремено, а радним данима у периоду између 20:30 и 07:30, суботом у периоду између 15:30 и 7:30, недељом, као и у данима школских распуста радно ангажујем _____ (минимално једну особу) особе истовремено.

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

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 ТТС или АМРЕС ТТС 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 Добављача.

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

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 IPv4 адресе које је Добављач навео у Понуди у Опису техничке опремљености.

Добављач о свом трошку обезбеђује IP 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 ТТС систем, АМРЕС IP телефонска централа и сл.). О начину и датуму оствареног приступа сачиниће се записник који потписују овлашћени представници уговорних страна.

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

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

IP телефони имају фиксне јавне IPv4 адресе које су достављене у Понуди. IP телефони се не смеју користити у приватне сврхе.

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

IP телефони имају фиксне јавне IPv4 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.

Квалитет услуге

Члан 12.

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 решавање захтева, питања, обавештења, пријава проблема и сугрносних инцидената** 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 тачкама 1), 2), 4) и 5) одељка *Опис и спецификација услуга* из прилогаовог уговора – Техничке спецификације.

Максимално време извршења послова наведених у тачкама 1), 2), 4) и 5) одељка *Опис и спецификација услуга* из прилогаовог уговора – Техничке спецификације, а који обухватају

основну обраду случајева односно њихову категоризацију и евиденцију у оквиру опција које нуди АМРЕС АМРЕС ТТС систем је 5 минута од тренутка пријема пријаве случаја. Уколико је максимално време извршења послова наведених у тачкама 1), 2), 4) и 5) одељка *Опис и спецификација услуга* из прилогаовог уговора – Техничке спецификације., а које обухватају пријем случајева и њихову категоризацију и евиденцију у оквиру опција које нуди АМРЕС ТТС 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) одељка *Опис и спецификација услуга* из прилогаовог уговора – Техничке спецификације, 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 АМРЕС ТТС 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) одељка *Опис и спецификација услуга* из прилогаовог уговора – Техничке спецификације, 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),2), 3), 4) и 5) одељка *Опис и спецификација услуга* из прилогаовог уговора – Техничке спецификације, а који обухватају **обраду случајева** је 20 минута од тренутка њиховог пријема. Уколико је максимално време извршења послова наведених у у тачкама 1), 2), 3), 4) и 5) одељка 2.2. *Опис и спецификација услуга*, 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 ниову и не сме прећи 4% укупно уговорене цене на годишњем ниову, 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 IP 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 тражних

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. ТТС, CRM, АМРЕС ТТС систем и сл.)

Контрола квалитета

Члан 13.

Добављач је дужан да Наручиоцу доставља редовне месечне и шестомесечне извештаје који се рачунају од тренутка почетка пружања услуге. Извештаји треба да садрже број и врсту примљених, уочених и обрађених случајева са статистиком решавања на првом нивоу подршке и број случајева који је прослеђен ка другом нивоу подршке. У складу са опцијама доступним у АМРЕС алатима за подршку раду АМРЕС школског хелпдеска, извештаји треба да садрже и 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.

Извештаји се достављају најкасније у року од 10 календарских дана наредног месеца за сваки од извештаја (месечни, шестомесечни и дванаестомесечни) који се рачунају 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)

Бојан Јаковљевић, в.д. директора

У Београду, дана (попуњава Наручилац)

У _____, дана _____

(место и датум Понуђач)

Б

Место и датум:

М.П.

Потписи овлашћених лица
понуђача који су учеснициу
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. Коначан текст уговора који ће бити потписан након доношења одлуке о додели уговора неће садржати одредбе из овог модела уговора које се односе на групу понуђача или подизвођача, у случају да понуду не подноси група понуђача или понуђач не поверава делимично извршење набавке подизвођачу.

Модел уговора понуде понуђач мора да попуни, овери печатом (осим уколико нема законску обавезу употребе печата у правном промету) и потпише, чиме потврђује да је сагласан са садржином модела уговора.

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

7.4. ПАРТИЈА 2: УСЛУГА ПРВОГ НИВОА ПОДРШКЕ ШКОЛАМА ПОВЕЗАНИМ НА АМРЕС МРЕЖУ

7.4.1. 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. У складу са наведеним, Наручилац управља рачунарском мрежом са преко 1500 повезаних образовних институција (школа) 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, GÉANT, 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 и опрему за складиштење података Наручиоца као и пратећу опрему (нпр. дизел електрични агрегат, уређаје за непрекидно напајање струјом – UPS, систем за рану детекцију и аутоматско гашење пожара, климатизациони систем, систем хаваријске вентилације и сл.), 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 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.
- **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.
- **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. ТТС, CRM, , телефонска централа, file сервер, e-mail сервер и сл.). Управљање алатима је под искључивом одговорношћу АМРЕС.
- **Процедуре** 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 одељка 2.2. *Опис и спецификација услуга*, у Табели 2 1.
- **АМРЕС CRM 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.
- **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 има повезаних преко 1500 школских објеката у Републици Србији на АМРЕС мрежну инфраструктуру. Школски објекти су повезани у АМРЕС школску мрежу коришћењем различитих приступних технологија (dark fibre везе, xDSL и 3G/4G линкови и сл.) реализованих и закупљених од телекомуникационог сервис оператора. Dark fibre везе до школских објеката се терминирају у постојећим АМРЕС PoP чвориштима у 50 градова у Републици Србији, док се саобраћај остварен преко xDSL и 3G/4G веза агрегира унутар мреже телекомуникационог сервис оператора и прослеђује у АМРЕС централно чвориште у циљу пружања различитих АМРЕС услуга (приступ Интернету, филтрирање нежељених садржаја итд.).

Наручилац обезбеђује подршку у раду АМРЕС школске мреже (нпр. одржавање оперативности рада, реакцију на сигурносне инциденте и пријаве проблема и сл.), као и подршку АМРЕС корисницима АМРЕС школске мреже (у даљем тексту: подршка). Ова подршка је 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 подршке 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 2-2. 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 2-2: 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 АМРЕС школској мрежи.	Креирање случаја у АМРЕС ТТС 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 прекидом о узроцима, времену и трајању прекида. Праћење и координација процеса решавања проблема и евидентирање свих кључних активности и информација у АМРЕС ТТС систему. Слање е-mail 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 GÉANT мрежи и Интернету.	Креирање случаја у АМРЕС ТТС систему. Анализа послатог обавештења и слање обавештења о узроцима и трајању прекида на е-mail листу администратора АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже. Праћење и координација процеса решавања проблема и евидентирање свих кључних активности и информација у АМРЕС ТТС систему. Слање обавештења о решењу проблема на е-mail 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 АМРЕС ТТС систему и прикупљање и евиденција свих неопходних информација везаних за решавање проблема. Дијагностиковање проблема употребом основних алата (нпр. <i>telnet</i> , <i>ping</i> , <i>traceroute</i> , <i>nslookup</i> , <i>dig</i> , <i>netstat</i> , <i>route</i> 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 АМРЕС ТТС систему. Слање е-mail 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 АМРЕС ТТС систему.	Праћење свих примљених е-mail порука у АМРЕС ТТС систему. Одвајање нерелевантних порука као што су рекламни садржаји (SPAM), покушаји преваре преко Интернета, захтева који нису у надлежности Наручиоца и њихово брисање из АМРЕС ТТС система.
Решавање сигурносних инцидента који су проузроковани од стране АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже (нпр. слање SPAM порука, напади попут phishing и DoS – Denial of Service, скенирање, покушаји неовлашћеног приступа спољним мрежама) 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 е-mail 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	Ажурирање података унутар АМРЕС алата за подршку раду АМРЕС школског хелпдеска (нпр. убацивање података о новим корисницима, измена

оперативности рада АМРЕС инфраструктуре.	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, координисање посета 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 АМРЕС услуга 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.

7.4.2. ОПИС И СПЕЦИФИКАЦИЈА УСЛУГА

АМРЕС школски хелпдеск обавља минимално следеће функције:

- пријем, обрада 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, обрада и решавање инцидената и проблема у раду АМРЕС школске мреже и АМРЕС услуга за школе;
- пријем пријава, обрада 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 школског хелпдеска дат је у наставку ове тачке.

19) 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 АМРЕС ТТС систему. Уколико је захтев стигао путем телефона или упита преко АМРЕС веб-сајта, неопходно је евидентирати га у АМРЕС ТТС систему;
- категоризација и евиденција захтева унутар АМРЕС ТТС 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 евидениције о сваком кораку обраде и опслуживања захтева кроз АМРЕС ТТС 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.

20) 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 неплаанираним прекидима и радовима на одржавању телекомуникационих веза, уређаја и сервиса, обавештења од стране снабдевача електричном енергијом о планираним и неплаанираним искључењима електричне енергије на локацијама АМРЕС корисника АМРЕС школске мреже итд. Уколико је обавештење стигло путем телефона, неопходно је евидентирати га у АМРЕС ТТС систему;
- категоризација и евиденција обавештења у оквиру опција које нуди АМРЕС ТТС систем, што може обухватити креирање новог или ажурирање одговарајућег тикета у вези са постојећим обавештењем;
- уколико примљено обавештење указује на то да постоји или се може јавити проблем у раду АМРЕС школске мреже, потребно је извршити обраду проблема и обавестити релевантне контакте на начин који је описан у оквиру тачке 3) одељка 2.2. *Опис и спецификација услуга.*

21) 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 (*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 и климатски услови у АМРЕС чворишту који се надгледају, као и адекватни аларми.
- 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 проблемом;
- категоризација и евиденција уочених проблема у раду АМРЕС школске мреже и АМРЕС услуга за школе, у оквиру опција које нуди АМРЕС ТТС систем, што

може обухватити креирање новог или ажурирање одговарајућег случаја у вези са постојећим проблемом;

- обрада проблема у раду АМРЕС инфраструктуре и услуга која обухвата:
 - 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 хелпдеск надлежан према Процедурама, које могу обухватати контакт са телекомуникационим сервис оператерима, снабдевачима електричном енергијом и пријаву проблема;
 - прослеђивање атипичних и сложенијих проблема ка другом нивоу подршке према 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 АМРЕС АМРЕС ТТС систем;
 - по налогу Наручиоца или према Процедурама, излазак на терен на локацију АМРЕС централног чворишта ради обављања појединих корективних активности на уређајима АМРЕС школске мреже (на пример: физичког ресетовања уређаја, уклањања или постављања каблова и сл.).

22) Пријем пријава, обрада и решавање инцидената 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 АМРЕС ТТС систему. АМРЕС школски хелпдеск је одговоран за иницијално креирање и ажурирање свих типова случајева који се формирају на основу инцидената 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 АМРЕС ТТС 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 евиденције о сваком кораку дијагностике и решавања проблема кроз АМРЕС ТТС систем.

23) 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 SPAM порука, деловање вируса, црва или тројанаца итд. Уколико је пријава проблема стигла путем телефона, неопходно је евидентирати је у АМРЕС ТТС систему;
- категоризација и евиденција пријава сигурносних инцидената у оквиру опција које нуди АМРЕС ТТС систем што може обухватити креирање новог или ажурирање одговарајућег тикета у вези са постојећом пријавом сигурносног инцидента;
- основна обрада пријављених сигурносних инцидената која обухвата:
 - анализу и решавање типских сигурносних инцидената као што је слање типских e-mail 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.

24) 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 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.

25) Ажурирање података унутар АМРЕС алата за подршку раду АМРЕС школског хелпдеска, у шта спада:

- ажурирање информација у систему за надгледање АМРЕС школске мреже - формирање и ажурирање монитора за праћење статуса везе за појединачне АМРЕС кориснике АМРЕС школске мреже, унос и измена контакт информација и сл.
- формирање и ажурирање документације АМРЕС школске мреже;

- ажурирање информација у АМРЕС CRM систему о АМРЕС корисницима АМРЕС школске мреже
- снимање порука за аутоматско одговарање телефонске централе и сл.

26) Координисање посета 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.

27) Остали послови дефинисани од стране Наручиоца који су везани за одржавања оперативности рада АМРЕС школске мреже и АМРЕС услуга за школе (нпр. системска подршка, конфигурација и надгледање рада АМРЕС ТТС систем, система за надгледање АМРЕС школске мреже, АМРЕС CRM система, АМРЕС file сервера који се користи за потребе чувања документације АМРЕС школске мреже и сл.).

АМРЕС школски хелпдеск ће радити према Процедурама које ће Наручилац доставити 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 АМРЕС ТТС систем. Кроз АМРЕС ТТС систем се остварује пријем и евидентирање пристиглих упита, као и њихова обрада. Сви пристигли упити се приказују у оквиру АМРЕС ТТС система који ће аутоматски вршити њихову дистрибуцију.

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

7.4.3. 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 решавање захтева, питања, обавештења, пријава проблема и сугрносних инцидената** 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 тачкама 1), 2), 4) и 5) одељка 7.4.2. *Опис и спецификација услуга.*

Максимално време извршења послова наведених у тачкама 1), 2), 4) и 5) одељка 7.4.2. *Опис и спецификација услуга*, а који обухватају **основну обраду случајева односно њихову категоризацију и евиденцију у оквиру опција које нуди АМРЕС АМРЕС ТТС систем** је 5 минута од тренутка пријема пријаве случаја. Уколико је максимално време извршења послова наведених у тачкама 1), 2), 4) и 5) одељка 7.4.2. *Опис и спецификација услуга*, а које обухватају пријем случајева и њихову категоризацију и евиденцију у оквиру опција које нуди АМРЕС ТТС 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) одељка 7.4.2. *Опис и спецификација услуга*, 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 АМРЕС ТТС 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) одељка 7.4.2. *Опис и спецификација услуга*, 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),2), 3), 4) и 5) одељка 7.4.2. *Опис и спецификација услуга*, а који обухватају **обраду случајева** је 20 минута од тренутка њиховог пријема. Уколико је максимално време извршења послова наведених у тачкама 1), 2), 3), 4) и 5) одељка 7.4.2. *Опис и спецификација услуга*, 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 ниову и не сме прећи 4% укупно уговорене цене на годишњем ниову, 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 IP 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. ТТС, CRM, АМРЕС ТТС систем и сл.)

7.4.4. КОНТРОЛА КВАЛИТЕТА – КВАНТИТАТИВНИ И КВАЛИТАТИВНИ ПРИЈЕМ

Добављач је дужан да Наручиоцу доставља редовне месечне и шестомесечне извештаје који се рачунају од тренутка почетка пружања услуге. Извештаји треба да садрже број и врсту примљених, уочених и обрађених случајева са статистиком решавања на првом нивоу подршке и број случајева који је прослеђен ка другом нивоу подршке. У складу са опцијама доступним у АМРЕС алатима за подршку раду АМРЕС школског хелпдеска, извештаји треба да садрже и 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. Извештаји се достављају најкасније у року од 10 календарских дана наредног месеца за сваки од извештаја (месечни, шестомесечни и дванаестомесечни) који се рачунају 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 достави АМРЕС-у План рада. План рада се доставља на месечном нивоу у форми табеле, три дана пре почетка месеца на који се План рада односи. План рада садржи начин организације смена на дневном нивоу за цео месец, приказана је свака смена, време трајање смене и број и имена и презимена радно ангажованих особа по смени.

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 ТТС или АМРЕС ТТС 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.

7.4.5. 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 Ipv4 адресе које морају бити достављене у Понуди.

Понуђач о свом трошку обезбеђује IP 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 АМРЕС ТТС систем, АМРЕС IP телефонска централа, АМРЕС CRM ситем 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 IP телефоне са подршком за SIP и SIPS протоколе, који ће бити компатибилни са IP телефонском централом коју обезбеђује Наручилац. IP телефони морају имати фиксне јавне Ipv4 адресе које морају бити достављене у Понуди. Наручилац сноси трошкове телефонских рачуна за наведене IP 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 ICT инфраструктуре на локације пружања услуге. Ситуације у којима АМРЕС школски хелпдеск није доступан услед отказа ICT 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-mail-ом или упитом преко АМРЕС веб сајта). Мањи капацитет (минимално један истовремени захтев или пријава) је могућ радним данима у периоду између 20:30 и 07:30, суботом у периоду између 15:30 и 7:30, недељом, као и у данима школских распуста (јесењи, зимски, пролећни) који се поклапају на територији целе Србије. 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 или систем инжењера који ће бити задужен за решавање комплекснијих случајева и који ће координирати радом оператера и вршити остале послове дефинисане од стране Наручиоца који су везани за одржавања оперативности рада АМРЕС инфраструктуре и услуга. Понуђач мора на захтев Наручиоца упутити мрежног или систем 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.

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

7.4.6. 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 IP приступа АМРЕС школској 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 CRM алату и сл.) са IPv4 адреса рачунара достављених у понуди, као и да је од Наручиоца добио одговарајуће налоге за приступ овим системима, и повезивање IP телефона на IP телефонску централу са IPv4 адреса телефона достављених у понуди. О извршеној обуци радно ангажованих лица и обезбеђеним техничким условима мрежи сачиниће се записници.

А

НАРУЧИЛАЦ

ДОБАВЉАЧ

(потпис и печат понуђача)

Бојан Јаковљевић, в.д. директора

У Београду, дана (попуњава Наручилац)

У _____, дана _____

(место и датум Понуђач)

Б

Место и датум:

М.П.

Потписи овлашћених лица
понуђача који су учеснициу
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. Коначан текст уговора који ће бити потписан након доношења одлуке о додели уговора неће садржати одредбе из овог модела уговора које се односе на групу понуђача или подизвођача, у случају да понуду не подноси група понуђача или понуђач не поверава делимично извршење набавке подизвођачу.

Модел уговора понуде понуђач мора да попуни, овери печатом (осим уколико нема законску обавезу да употребљава печат у правном промету) и потпише, чиме потврђује да је сагласан са садржином модела уговора.

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

8 ОБРАЗАЦ ТРОШКОВА ПРИПРЕМЕ ПОНУДЕ ЗА ПАРТИЈУ _____

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 подршке свим корисницима повезаним на АМРЕС мрежу, као и имплементација сервиса и услуга АМРЕС за регион Београда - ЈН бр. 01/19, 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 ЗА ПАРТИЈУ _____

Под пуном материјалном и кривичном одговорношћу потврђујем да сам понуду у поступку јавне набавке услуга – Услуга подршке свим корисницима повезаним на АМРЕС мрежу, као и имплементација сервиса и услуга АМРЕС за регион Београда - ЈН бр. 01/19, **партија број _____**, 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.

Напомена: Понуђачи који немају обавезу употребе печата у правном промету нису у обавези да оверавају образац

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 подршке свим корисницима повезаним на АМРЕС мрежу, као и имплементација сервиса и услуга АМРЕС за регион Београда - ЈН бр. 01/19, партија број _____ 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.

Напомена: Понуђачи који немају обавезу употребе печата у правном промету нису у обавези да оверавају образац

11. ОБРАЗАЦ СТРУКТУРЕ ЦЕНЕ СА УПУТСТВОМ КАКО ДА СЕ ПОПУНИ

11.1. ОБРАЗАЦ СТРУКТУРЕ ЦЕНЕ ЗА ПАРТИЈУ 1 - УСЛУГА ПРВОГ НИВОА ПОДРШКЕ ШКОЛАМА И КОРИСНИЦИМА ПОВЕЗАНИМ НА АМРЕС МРЕЖУ И ПОДРШКЕ У ИМПЛЕМЕНТАЦИЈИ СЕРВИСА И УСЛУГА АМРЕС ЗА РЕГИОН БЕОГРАДА

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= 12x((3x4)+6)	9= 12x((3x5)+7)
1.	Услуга првог нивоа подршке школама и корисницима повезаним на АМРЕС мрежу и подршке у имплементацији сервиса и услуга АМРЕС за регион Београда	1						
УКУПНО								

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=12x((3x4)+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=12x((3x5)+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 и то у делу А, док се поље Б у том случају може оставити непопуњено или се може прецртати.

Напомена: Понуђачи који немају обавезу употребе печата у правном промету нису у обавези да оверавају образац.

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) _____

11.2. ОБРАЗАЦ СТРУКТУРЕ ЦЕНЕ ЗА ПАРТИЈУ 2- УСЛУГА ПРВОГ НИВОА ПОДРШКЕ ШКОЛАМА ПОВЕЗАНИМ НА АМРЕС МРЕЖУ

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	$8= 12x((3x4)+6)$	$9= 12x((3x5)+7)$
1.	Услуга првог нивоа подршке школама повезаним на АМРЕС мрежу	1						
УКУПНО								

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 $8=12x((3x4)+6)$ - 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 $9=12x((3x5)+7)$ - 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.

Напомена: Понуђачи који немају обавезу употребе печата у правном промету нису у обавези да оверавају образац

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 – РЕФЕРЕНТНА ЛИСТА

Р.бр	Назив и седиште референтног купца/наручиоца услуге	Контакт телефон референтног купца/наручиоца услуге	Назив пружених (референтних) услуга и датум закључења уговора

Место и датум:

М.П.

Овлашћено лице понуђача:

Напомена: У табели се по редним бројевима наводе реализоване услуге које су у складу са захтевима из конкурсне документације. Свака референтна услуга мора бити потврђена достављањем одговарајуће потврде купца/наручиоца референтних услуга, сходно образцу датом под 13. Потврда референтних услуга.

Ради лакшег утврђивања везе између Потврде референтних услуга и Обрасца – Референтна листа, пожељно је да понуђач на свакој Потврди референтних услуга у горњем левом углу наведе редни број референтне услуге из Обрасца – Референтна листа.

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

Уколико је потребно попунити више редова, због броја референци, образац копирати у потребном броју примерака.

Напомена: Понуђачи који немају обавезу употребе печата у правном промету нису у обавези да оверавају образац

13. ПОТВРДА РЕФЕРЕНТНИХ УСЛУГА

13.1. ПОТВРДА РЕФЕРЕНТНИХ УСЛУГА - Партија 1

Назив купца/наручиоца	
Седиште, улица и број	
Телефон	
Матични број	
ПИБ	

ПОТВРДА

којом _____ потврђујемо _____ да _____ нам _____ је _____,

(назив и седиште Понуђача)

у периоду од _____ до _____ (уписати период у коме је пружана услуга - релевантан период је претходне три године од објављивања Позива за подношење понуда) године, квалитетно и у складу са уговором пружио услуге првог нивоа подршке у WAN и MAN мрежама које имају минимално 200 различитих локација повезаних ДФ, оптичким везама, xDSL и 3G/4G везама кроз L3VPN услугу.

Потврда се издаје на захтев _____ ради учешћа у поступку јавне набавке услуга - Услуга подршке свим корисницима повезаним на АМРЕС мрежу, као и имплементација сервиса и услуга АМРЕС за регион Београда - ЈН бр. 01/19, и у друге сврхе се не може користити.

У прилогу потврде се налази Списак локација.

Понуђач одговара за аутентичност референци.

Да су подаци тачни, својим потписом и печатом потврђује,

Место и датум:

М.П.

Овлашћено лице
наручиоца/купца:

Напомена: Овај образац овлашћено лице наручиоца/купца мора да попуни, потпише и печатом овери, чиме потврђује да су тачни подаци који су у овом образцу наведен Понуђач је у обавези да приложи и потписан и печатом оверен од стране референтног наручиоца/купца Списак локација које је Понуђач повезао путем L3VPN технологије у једну L3VPN мрежу.

Напомена: Понуђачи који немају обавезу употребе печата у правном промету нису у обавези да оверавају образац

13.2. ПОТВРДА РЕФЕРЕНТНИХ УСЛУГА - Партија 2

Назив купца/наручиоца	
Седиште, улица и број	
Телефон	
Матични број	
ПИБ	

ПОТВРДА

којом _____ потврђујемо _____ да _____ нам _____ је _____,

(назив и седиште Понуђача)

у периоду од _____ до _____ (уписати период у коме је пружана услуга - релевантан период је претходне три године од објављивања Позива за подношење понуда) године, квалитетно и у складу са уговором пружио услуге првог нивоа подршке у WAN и MAN мрежама које имају минимално 700 различитих локација повезаних ДФ, оптичким везама, xDSL и 3G/4G везама кроз L3VPN услугу.

Потврда се издаје на захтев _____ ради учешћа у поступку јавне набавке услуга - Услуга подршке свим корисницима повезаним на АМРЕС мрежу, као и имплементација сервиса и услуга АМРЕС за регион Београда - ЈН бр. 01/19, и у друге сврхе се не може користити.

У прилогу потврде се налази Списак локација.

Понуђач одговара за аутентичност референци.

Да су подаци тачни, својим потписом и печатом потврђује,

Место и датум:

М.П.

Овлашћено лице
наручиоца/купца:

Напомена: Овај образац овлашћено лице наручиоца/купца мора да попуни, потпише и печатом овери, чиме потврђује да су тачни подаци који су у овом образцу наведен Понуђач је у обавези да приложи и потписан и печатом оверен од стране референтног наручиоца/купца Списак локација које је Понуђач повезао путем L3VPN технологије у једну L3VPN мрежу.

Напомена: Понуђачи који немају обавезу употребе печата у правном промету нису у обавези да оверавају образац

14. ИЗЈАВА ПОНУЂАЧА О РАДНО АНГАЖОВАНИМ ЛИЦИМА

У вези са јавном набавком услуга - Услуга подршке свим корисницима повезаним на АМРЕС мрежу, као и имплементација сервиса и услуга АМРЕС за регион Београда - ЈН бр. 01/19,

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-1 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, и минимум _____ (минимум 1) радно ангажовано лице поседује сертификат из области ИТ менаџмента услуга ITIL v3 - IT Service Operation, а од којих сви имају искуство на пословима хелпдеск подршке за WAN или MAN мрежу од минимално 2 године, познавање рада на рачунару, основа IP мрежа и основних алата неопходних за дијагностику рада IP мрежа (MS Office апликације, telnet, SSH, ping, traceroute, nslookup, dig, netstat, route и сл.), минимум један основни сертификат произвиђача 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 и друге додатне услове који су одређени у оквиру додатних услова у 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 15 и Потврда о радном искуству – Образац 16 (*Напомена: сваку потврду прати фотокопија уговора о радном ангажовању*);

г) Фотокопија сертификата из области ИТ менаџмента услуга ITIL v3 - IT Service Operation као и 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.

15. 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 16. 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 образцу наведени.

16. 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 подршке свим корисницима повезаним на АМРЕС мрежу, као и имплементација сервиса и услуга АМРЕС за регион Београда - ЈН бр. 01/19, 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.