



НАРУЧИЛАЦ

РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ИНФОРМАЦИОНО – КОМУНИКАЦИОНА УСТАНОВА
"АКАДЕМСКА МРЕЖА РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ – АМРЕС",
Ул. Булевар краља Александра бр. 84
Београд

КОНКУРСНА ДОКУМЕНТАЦИЈА

- ЗА ЈАВНУ НАБАВКУ УСЛУГА –
-Услуга подршке раду корисницима АМРЕС и подршке развоја сервиса и услуга
АМРЕС за регион Београда (сервисни центар у Београду) -

У ОТВОРЕНОМ ПОСТУПКУ
ЈАВНА НАБАВКА БРОЈ 05/2015

	Датум и време:
Крајњи рок за достављање понуда:	31. јул 2015. године до 10:30 часова
Јавно отварање:	31. јул 2015. године у 11:00 часова

БЕОГРАД, јун 2015. године

САДРЖАЈ

На основу чл. 32. и 61. Закона о јавним набавкама („Сл. гласник РС” бр. 124/12, 14/15 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. 29/13, 104/13), Одлуке број 404-170/2015 од 28.05.2015. године о покретању поступка јавне набавке услуга - Услуга подршке раду корисницима АМРЕС и подршке развоја сервиса и услуга АМРЕС за регион Београда (сервисни центар у Београду) - ЈН. бр. 05/15 и Решења број 404-170/2015 од 29.05.2015. године о образовању комисије за јавну набавку ЈН. бр. 05/15, припремљена је конкурсна документација:

- ЗА ЈАВНУ НАБАВКУ УСЛУГА -

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

Конкурсна документација садржи:

САДРЖАЈ	2
1. ОПШТИ ПОДАЦИ О ЈАВНОЈ НАБАВЦИ	5
2. ПОДАЦИ О ПРЕДМЕТУ ЈАВНЕ НАБАВКЕ	6
3. ВРСТА, ТЕХНИЧКЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ, КВАЛИТЕТ, КОЛИЧИНА И ОПИС УСЛУГА, НАЧИН СПРОВОЂЕЊА КОНТРОЛЕ И ОБЕЗБЕЂИВАЊА ГАРАНЦИЈЕ КВАЛИТЕТА, РОК ИЗВРШЕЊА, МЕСТО ИЗВРШЕЊА УСЛУГЕ, ЕВЕНТУАЛНЕ ДОДАТНЕ УСЛУГЕ	7
3.1. ТЕХНИЧКА СПЕЦИФИКАЦИЈА (КАРАКТЕРИСТИКЕ).....	7
3.2. ОПИС И СПЕЦИФИКАЦИЈА УСЛУГА.....	10
3.3. КВАЛИТЕТ.....	13
3.4. КОНТРОЛА КВАЛИТЕТА – КВАНТИТАТИВНИ И КВАЛИТАТИВНИ ПРИЈЕМ.....	13
3.5. НАЧИН И МЕСТО ИЗВРШЕЊА УСЛУГА.....	14
3.6. РОК ИЗВРШЕЊА УСЛУГЕ.....	15
4. УСЛОВИ ЗА УЧЕШЋЕ У ПОСТУПКУ ЈАВНЕ НАБАВКЕ ИЗ ЧЛ. 75. И 76. ЗАКОНА И УПУТСТВО КАКО СЕ ДОКАЗУЈЕ ИСПУЊЕНОСТ ТИХ УСЛОВА	16
4.1. УСЛОВИ ЗА УЧЕШЋЕ У ПОСТУПКУ ЈАВНЕ НАБАВКЕ ИЗ ЧЛ. 75. И 76. ЗАКОНА.....	16
4.1.1. Обавезни и додатни услови из члана 75. и 76. Закона.....	16
4.1.2. Услови које мора да испуни подизвођач у складу са чланом 80. Закона.....	21
4.1.3. Услови које мора да испуни сваки од понуђача из групе понуђача у складу са чланом 81. Закона.....	21
4.2. УПУТСТВО КАКО СЕ ДОКАЗУЈЕ ИСПУЊЕНОСТ УСЛОВА.....	21
4.3. ДОКАЗИ КОЈЕ ПОНУЂАЧИ НЕ МОРАЈУ ДА ДОСТАВЕ.....	22
4.4. ФОРМА ДОКАЗА.....	22
4.5. СТРАНИ ПОНУЂАЧИ.....	22
4.6. ПРОМЕНЕ.....	23
5. УПУТСТВО ПОНУЂАЧИМА ЗА САЧИЊАВАЊЕ ПОНУДЕ	24
5.1. ПОДАЦИ О ЈЕЗИКУ НА КОЈЕМ ПОНУДА МОРА ДА БУДЕ САСТАВЉЕНА.....	24
5.2. ПОСЕБНИ ЗАХТЕВИ ЗА ИЗРАДУ ПОНУДЕ.....	24
5.3. ПАРТИЈЕ И УПУТСТВО О НАЧИНУ НА КОЈИ ПОНУДА МОРА БИТИ ПОДНЕТА.....	26
5.4. ПОНУДА СА ВАРИЈАНТАМА.....	26
5.5. НАЧИН ИЗМЕНЕ, ДОПУНЕ И ОПОЗИВА ПОНУДЕ.....	26
5.6. ОБАВЕШТЕЊЕ О УЧЕСТВОВАЊУ У ЗАЈЕДНИЧКОЈ ПОНУДИ ИЛИ КАО ПОДИЗВОЂАЧ.....	27
5.7. ПОНУДА СА ПОДИЗВОЂАЧЕМ.....	27
5.8. ЗАЈЕДНИЧКА ПОНУДА.....	28
5.9. НАЧИН И УСЛОВИ ПЛАЋАЊА, ГАРАНТНИ РОК, КАО И ДРУГЕ ОКОЛНОСТИ ОД КОЈИХ ЗАВИСИ ПРИХВАТЉИВОСТ ПОНУДЕ.....	28
5.9.1. Захтеви у погледу начина, рока и услова плаћања.....	28

5.9.2.	Захтев у погледу рока ПРУЖАЊА УСЛУГЕ.....	29
5.9.3.	Захтев у погледу рока важења понуде.....	29
5.10.	ВАЛУТА И НАЧИН НА КОЈИ МОРА ДА БУДЕ НАВЕДЕНА И ИЗРАЖЕНА ЦЕНА У ПОНУДИ....	30
5.11.	ПОДАЦИ О ДРЖАВНОМ ОРГАНУ ИЛИ ОРГАНИЗАЦИЈИ, ОДНОСНО ОРГАНУ ИЛИ СЛУЖБИ ТЕРИТОРИЈАЛНЕ АУТОНОМИЈЕ ИЛИ ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ ГДЕ СЕ МОГУ БЛАГОВРЕМЕНО ДОБИТИ ИСПРАВНИ ПОДАЦИ О ПОРЕСКИМ ОБАВЕЗАМА, ЗАШТИТИ ЖИВОТНЕ СРЕДИНЕ, ЗАШТИТИ ПРИ ЗАПОШЉАВАЊУ, УСЛОВИМА РАДА И СЛ., А КОЈИ СУ ВЕЗАНИ ЗА ИЗВРШЕЊЕ УГОВОРА О ЈАВНОЈ НАБАВЦИ.....	30
5.12.	СРЕДСТВА ФИНАНСИЈСКОГ ОБЕЗБЕЂЕЊА - ПОДАЦИ О ВРСТИ, САДРЖИНИ, НАЧИНУ ПОДНОШЕЊА, ВИСИНИ И РОКОВИМА ОБЕЗБЕЂЕЊА ИСПУЊЕЊА ОБАВЕЗА ПОНУЂАЧА 30	30
5.13.	ПОВЕРЉИВОСТ ПОДАТАКА	31
5.14.	ЗАШТИТА ПОВЕРЉИВОСТИ ПОДАТАКА КОЈЕ НАРУЧИЛАЦ СТАВЉА ПОНУЂАЧИМА НА РАСПОЛАГАЊЕ, УКЉУЧУЈУЋИ И ЊИХОВЕ ПОДИЗВОЂАЧЕ	32
5.15.	ДОДАТНЕ ИНФОРМАЦИЈЕ ИЛИ ПОЈАШЊЕЊА, ИЗМЕНЕ И ДОПУНЕ КОНКУРСНЕ ДОКУМЕНТАЦИЈЕ.....	32
5.16.	ДОДАТНА ОБЈАШЊЕЊА ОД ПОНУЂАЧА ПОСЛЕ ОТВАРАЊА ПОНУДА И КОНТРОЛА КОД ПОНУЂАЧА ОДНОСНО ЊЕГОВОГ ПОДИЗВОЂАЧА	33
5.17.	ДОДАТНО ОБЕЗБЕЂЕЊЕ ИСПУЊЕЊА УГОВОРНИХ ОБАВЕЗА ПОНУЂАЧА КОЈИ СЕ НАЛАЗЕ НА СПИСКУ НЕГАТИВНИХ РЕФЕРЕНЦИ	33
5.18.	ВРСТА КРИТЕРИЈУМА ЗА ДОДЕЛУ УГОВОРА, ЕЛЕМЕНТИ КРИТЕРИЈУМА НА ОСНОВУ КОЈИХ СЕ ДОДЕЉУЈЕ УГОВОР И МЕТОДОЛОГИЈА ЗА ДОДЕЛУ ПОНДЕРА ЗА СВАКИ ЕЛЕМЕНТ КРИТЕРИЈУМА	33
5.19.	ЕЛЕМЕНТИ КРИТЕРИЈУМА НА ОСНОВУ КОЈИХ ЋЕ НАРУЧИЛАЦ ИЗВРШИТИ ДОДЕЛУ УГОВОРА У СИТУАЦИЈИ КАДА ПОСТОЈЕ ДВЕ ИЛИ ВИШЕ ПОНУДА СА ЈЕДНАКИМ БРОЈЕМ ПОНДЕРА ИЛИ ИСТОМ ПОНУЂЕНОМ ЦЕНОМ.....	33
5.20.	ПОШТОВАЊЕ ОБАВЕЗА КОЈЕ ПРОИЗИЛАЗЕ ИЗ ВАЖЕЋИХ ПРОПИСА.....	33
5.21.	КОРИШЋЕЊЕ ПАТЕНТА И ОДГОВОРНОСТ ЗА ПОВРЕДУ ЗАШТИЋЕНИХ ПРАВА ИНТЕЛЕКТУАЛНЕ СВОЈИНЕ ТРЕЋИХ ЛИЦА.....	34
5.22.	НАЧИН И РОК ЗА ПОДНОШЕЊЕ ЗАХТЕВА ЗА ЗАШТИТУ ПРАВА ПОНУЂАЧА.....	34
5.23.	РОК У КОЈЕМ ЋЕ УГОВОР БИТИ ЗАКЉУЧЕН.....	35
5.24.	НЕГАТИВНЕ РЕФЕРЕНЦЕ.....	36
5.25.	ОДБИЈАЊЕ ПОНУДЕ	36
5.26.	ОБУСТАВЉАЊЕ ПОСТУПКА.....	36
5.27.	ТРОШКОВИ ПРИПРЕМАЊА ПОНУДЕ	36
6.	ОБРАЗАЦ ПОНУДЕ	37
6.1.	ОПШТИ ПОДАЦИ О ПОНУЂАЧУ.....	37
6.2.	ПРЕДМЕТ ПОНУДЕ	41
6.3.	ОПИС И СПЕЦИФИКАЦИЈА УСЛУГА.....	41
6.4.	КВАЛИТЕТ УСЛУГЕ	46
6.5.	ПОНУЂЕНА ЦЕНА.....	47
6.6.	РОК ЗА ИЗВРШЕЊЕ УСЛУГЕ.....	47
6.7.	НАЧИН И УСЛОВИ ПЛАЋАЊА.....	47
6.8.	ВАЖЕЊЕ ПОНУДЕ	48
7.	МОДЕЛ УГОВОРА.....	49
7.1.	ТЕХНИЧКА СПЕЦИФИКАЦИЈА (КАРАКТЕРИСТИКЕ).....	63
7.2.	ОПИС И СПЕЦИФИКАЦИЈА УСЛУГА.....	66
7.3.	КВАЛИТЕТ	69
7.4.	КОНТРОЛА КВАЛИТЕТА – КВАНТИТАТИВНИ И КВАЛИТАТИВНИ ПРИЈЕМ.....	69
7.5.	НАЧИН И МЕСТО ИЗВРШЕЊА УСЛУГА.....	70
7.6.	РОК ИЗВРШЕЊА УСЛУГЕ	71
8.	ОБРАЗАЦ ТРОШКОВА ПРИПРЕМЕ ПОНУДЕ	73
9.	ОБРАЗАЦ ИЗЈАВЕ О НЕЗАВИСНОЈ ПОНУДИ.....	74
10.	ОБРАЗАЦ ИЗЈАВЕ О ПОШТОВАЊУ ОБАВЕЗА ИЗ ЧЛ. 75. СТ. 2. ЗАКОНА.....	75
11.	ОБРАЗАЦ СТРУКТУРЕ ЦЕНЕ СА УПУТСТВОМ КАКО ДА СЕ ПОПУНИ	76

11.1.	УПУТСТВО КАКО ДА СЕ ПОПУНИ ОБРАЗАЦ СТРУКТУРЕ ЦЕНЕ	76
12.	ОБРАЗАЦ – ЛИСТА ПОСЛОДАВАЦА.....	78
13.	ПОТВРДА О РАДНОМ ИСКУСТВУ	80
14.	ИЗЈАВА ПОНУЂАЧА О РАДНО АНГАЖОВАНИМ ЛИЦИМА	81

1. ОПШТИ ПОДАЦИ О ЈАВНОЈ НАБАВЦИ

1. Подаци о наручиоцу

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

Адреса: Булевар краља Александра 84, Београд

Интернет страница: www.amres.ac.rs

2. Врста поступка јавне набавке

Предметна јавна набавка се спроводи у отвореном поступку, у складу са Законом о јавним набавкама („Сл. гласник РС“, број 124/12, 14/15) (у даљем тексту: Закон), подзаконским актима којима се уређују јавне набавке и прописима којима је уређена област електронских комуникација.

3. Предмет јавне набавке

Предмет јавне набавке бр. 05/15 су услуге – Услуга подршке раду корисницима АМРЕС и подршке развоја сервиса и услуга АМРЕС за регион Београда (сервисни центар у Београду).

4. Циљ поступка

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

5. Резервисана јавна набавка- Не спроводи се резервисана јавна набавка.

6. Електронска лицитација - Не спроводи се електронска лицитација.

7. Контакт: Филип Михајловић, адреса електронске поште: nabavke@amres.rs

2. ПОДАЦИ О ПРЕДМЕТУ ЈАВНЕ НАБАВКЕ

1. Предмет јавне набавке

Предмет јавне набавке бр. 05/15 су услуге – Услуга подршке раду корисницима АМРЕС и подршке развоја сервиса и услуга АМРЕС за регион Београда (сервисни центар у Београду).

Назив и ознака из општег речника набавке:

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

Врста, опис, захтеване техничке карактеристике и количине предмета јавне набавке су дате у одељку 3. конкурсне документације.

2. Партије

Предметна јавна набавка није обликована по партијама.

3. Врста оквирног споразума

Предметни поступак се не спроводи ради закључења оквирног споразума.

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

3.1. ТЕХНИЧКА СПЕЦИФИКАЦИЈА (КАРАКТЕРИСТИКЕ)

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

Термини употребљени у овој конкурсној документацији имају следеће значење:

- **АМРЕС корисник** је свако правно лице које може да користи услуге које пружа АМРЕС у складу са Одлуком о оснивању АМРЕС, као и друга правна лица којима је АМРЕС дозволио да директно или индиректно користе АМРЕС ресурсе.
- **АМРЕС крајњи корисник** је свако лице физичко које може да користи услуге које пружа Наручилац у складу са Одлуком о оснивању АМРЕС, као и друга физичка лица којима је Наручилац дозволио да директно или индиректно користе АМРЕС ресурсе.
- **АМРЕС инфраструктура** је научно-истраживачка и образовна рачунарска мрежа Републике Србије у функционалном и техничком смислу, заједно са спољним везама које је повезују са окружењем (Интернет, GEANT, остали провајдери итд.) и серверско-рачунарском инфраструктуром. Укључује све уређаје који су у власништву или су изнајмљени од стране Наручиоца и све телекомуникационе линкове које Наручилац поседује, дати су му на коришћење или изнајмљује од оператора који обавља делатност електронских комуникација (у даљем тексту: оператор).
- **АМРЕС услуге** су све информационо-комуникационе услуге које Наручилац пружа АМРЕС корисницима који се непосредно или посредно остварују преко АМРЕС инфраструктуре. Списак АМРЕС услуга доступан је на АМРЕС сајту www.amres.ac.rs
- **АМРЕС централно чвориште** смешта централне мрежне и серверске уређаје Наручиоца као и пратећу опрему као нпр. уређаје за непрекидно напајање струјом - УПС, и налази се на адреси Кумановска 7, 11000 Београд, Република Србија.
- **Процедуре за рад хелпдеска** (у даљем тексту: Процедуре) су начин поступања при уочавању, пријему и основној обради проблема, захтева, обавештења и сигурносних инцидената (у даљем тексту збирно названих: случај) и комуникацији са АМРЕС корисницима и другим лицима коришћењем АМРЕС ТТС система и телефонским путем. Опис типских случајева које решава хелпдеск и Процедура за њихово решавање су описани у оквиру описа и спецификације услуга и у оквиру обрасца Табела 3-1.
- **АМРЕС ТТС систем** (*Trouble Ticket System*) је тикетинг систем за вођење евиденције о проблемима, захтевима и сигурносним инцидентима који обезбеђује Наручилац, имплементиран је коришћењем *Request Tracker* софтверског решења и доступан на адреси <https://helpdesk.amres.ac.rs>.

- **Систем за надгледање АМРЕС мреже** је систем који обезбеђује Наручилац а који се користи за надгледање оперативности рада АМРЕС телекомуникационих веза, мрежних уређаја и сервера који обезбеђује Наручилац и доступан је на адреси <http://netiis.rcub.bg.ac.rs>
- **Администратори АМРЕС корисника** су именовани технички контакти институција које су АМРЕС корисници

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

Општи опис послова које обавља хелпдеск:

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

Табела 3-1: 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 електричног напајања на локацији централног чворишта АМРЕС.	Дијагностика проблема и откривање узрока проблема. Координација активности на отклањању и решавању проблема. Слање обавештења о узроцима и трајању прекида на емаил листу администратора АМРЕС корисника . Креирање тикета у АМРЕС ТТС систему у коме су наведене активности на дијагностиковању и решавању проблема. Након поновног успостављања електричног напајања, излазак на локацију централног чворишта

	<p>АМРЕС и провера оперативности рада рачунарско-комуникационе инфраструктуре (рутери, свичеви, сервери, УПС уређаји и сл.). Ажурирање претходно креираног тикета у АМРЕС ТТС систему. Слање обавештења о решењу проблема на емаил листу администратора АМРЕС корисника.</p>
<p>Проблем са радом рачунарско-комуникационе инфраструктуре (рутери, свичеви, сервери, УПС уређаји и сл.) лоциране у централном чворишту АМРЕС.</p>	<p>Након престанка и поновног успостављања електричног напајања централног чворишта АМРЕС или на захтев инжењера запослених код Наручиоца, а у случају проблема у раду рачунарско-комуникационе инфраструктуре централног чворишта АМРЕС или услуга АМРЕС, потребан је излазак на локацију централног чворишта АМРЕС 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 тражене процедуре.</p>
<p>Пријем обавештења од стране националних оператора 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 АМРЕС услуге односно АМРЕС корисници су погођени прекидом. Обавештавање АМРЕС корисника који су погођени прекидом о узроцима, времену и трајању прекида. Праћење и координација процеса решавања проблема и евидентирање свих кључних активности и информација у АМРЕС ТТС систему. Слање емаил 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 GEANT 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 емаил 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 емаил 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: telnet, ping, traceroute, nslookup, dig, netstat, route итд. Контактирање и пријава проблема оператору надлежном за везу. Координација активности на отклањању и решавању проблема. Обавештавање другог нивоа подршке о проблему и консултација о даљим корацима. Обавештавање администратора АМРЕС корисника, оних институција</p>

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

Типски случајеви за чије решавање је надлежан хелпдеск су наведени у обрасцу Табела 3-1. Наручилац задржава право да у току извршења Уговора мења односно додаје нове типске случајеве и Процедуре које се буду појављивале у току рада АМРЕС.

3.2. ОПИС И СПЕЦИФИКАЦИЈА УСЛУГА

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

- пријем обавештења која су упућена од стране АМРЕС корисника и других лица, као што су нпр.: обавештења од стране АМРЕС корисника о прекиду у раду њихове интерне мреже, обавештење оператора о планираним и непланираним прекидима и радовима на одржавању телекомуникационих веза, уређаја и сервиса, обавештења од стране снабдевача електричном енергијом о планираним и непланираним искључењима електричне енергије на локацијама АМРЕС централног чворишта и АМРЕС ПОП 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 5) овог описа и спецификације услуга.
- 3) Први ниво подршке у раду АМРЕС инфраструктуре и услуга односно телекомуникационих веза, мрежних уређаја и сервера који обухвата:
- 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 услуга АМРЕС и сервера на којима су оне имплементирани, оперативно стање централног чворишта АМРЕС, кроз систем за надгледање АМРЕС мреже у коме су дефинисани мрежни уређаји, сервери и телекомуникационе везе које се надгледају;
 - 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 на начин који је описан у оквиру тачке 5) овог описа и спецификације услуга.
- 4) Први ниво подршке и примарни контакт са 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 5) овог описа и спецификације услуга.
- 5) Основна обрада пријављених и уочених проблема у раду АМРЕС инфраструктуре и услуга описаних у тачкама 2), 3) и 4) овог описа и спецификације услуге која обухвата:
- анализу и основну дијагностику проблема према Процедурама, а које могу 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 хелпдеск надлежан према Процедурама, које могу обухватати контакт са операторима, снабдевачима електричном енергијом и пријава проблема;
 - прослеђивање атипичних и сложенијих проблема ка другом нивоу подршке;
 - обавештавање 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 евидениције о сваком кораку дијагностике и решавања проблема кроз АМРЕС ТТС систем;
 - по налогу Наручиоца или према Процедурама, излазак на терен на локацију централног чворишта АМРЕС ради обављања појединих корективних активности (на пример: физичког ресетовања уређаја, уклањања или постављања каблова и сл.).
- 6) Први ниво подршке и примарни контакт за пријем пријава и основну обраду сигурносних инцидената која обухвата:
- пријем пријава сигурносних инцидената који су упућени од стране АМРЕС корисника или других лица, као што су нпр. нарушавање ауторских права, напади на мрежном слоју, одређени мрежни сервис или апликацију, скенирање преко мреже, напад за онеспособљавање сервиса (*DoS – Denial of Service*), слање СПАМ порука, деловање вируса, црва или тројанаца итд. Уколико је пријава проблема стигла путем телефона, неопходно је евидентирати је у 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 емаил порука АМРЕС корисницима или администраторима АМРЕС институција. Решавање сигурносних инцидената који нису у надлежности хелпдеска прослеђују се другом нивоу подршке;
 - вођење евидениције о сваком кораку обраде сигурносних инцидената кроз АМРЕС ТТС систем;
 - обавештавање подносиоца пријаве сигурносног инцидента и свих лица који учествују у њему о току његове обраде и решавања.
- 7) 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. За претходни календарски месец извештаји се достављају најкасније до 10. у наредном месецу.
 - Израда четворомесечних извештаја (за период август-новембар 2015. године, децембар 2015. године -март 2016. године и април-јул 2016. године) који садрже статистике коришћења АМРЕС *eduroam* услуге на нивоу појединачних АМРЕС корисника и глобално за све АМРЕС кориснике. Извештаји се прослеђују администраторима АМРЕС корисника и Наручиоцу. За период август-новембар 2015. године извештаји се достављају најкасније до 10. децембра 2015. године, за период децембар 2015. године-март 2016. године извештаји се достављају

најкасније до 10. априла 2016. године, а за период април-јул 2016. године извештаји се достављају најкасније до 10. августа 2016. године.

3.3. КВАЛИТЕТ

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

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

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

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

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

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

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

3.4. КОНТРОЛА КВАЛИТЕТА – КВАНТИТАТИВНИ И КВАЛИТАТИВНИ ПРИЈЕМ

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

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

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

3.5. НАЧИН И МЕСТО ИЗВРШЕЊА УСЛУГА

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

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

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

Одређене интервенције се по потреби обављају на локацији централног чворишта АМРЕС 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 је неопходно да услугу пружају минимално две особе истовремено. У случају потребе изласка радно ангажованих лица на терен на локацију централног чворишта АМРЕС-а неопходно је такође обезбедити да у сваком тренутку буде најмање једно радно ангажовано лице расположиво за прихватање пријава и решавање случајева тако да буду испуњени захтеви у погледу квалитета.

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

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

- телефонским путем;
- путем електронске поште, при чему се АМРЕС корисници и друга лица Наручиоцу обраћају на званичну хелпдеск адресу електронске поште

helpdesk@amres.ac.rs, а такве поруке електронске поште стижу директно у АМРЕС ТТС систем. Комуникација електронским путем се врши кроз АМРЕС ТТС систем.

3.6. РОК ИЗВРШЕЊА УСЛУГЕ

Услуга се пружа 12 месеци од дана почетка пружања услуге.

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

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

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

4.1.1. 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 и то:

Табела 4-1

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 дело преваре.

		<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 му није изречена мера забране обављања делатности, која је на снази у време објављивања позива за подношење понуде (чл. 75. ст. 1. тач. 3) Закона)</p>	<p>ЗА ПРАВНА ЛИЦА:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Потврда Привредног и Прекршајног суда да понуђачу није изречена мера забране обављања делатности, <p>или</p> <ul style="list-style-type: none"> - Потврда Агенције за привредне регистре да код овог органа није регистровано, да му је као привредном друштву изречена мера забране обављања делатности, а која је на снази у време објављивања позива на Порталу јавних набавки (30. јун 2015.); <p>ЗА ПРЕДУЗЕТНИКЕ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Потврда Прекршајног суда да му није изречена мера забране обављања делатности која је на снази у време објављивања позива за подношење понуда,

		<p>или</p> <ul style="list-style-type: none"> - Потврда Агенције за привредне регистре да код овог органа није регистровано, да му је као привредном субјекту изречена мера забране обављања делатности која је на снази у време објављивања позива за подношење понуда <p>ЗА ФИЗИЧКА ЛИЦА:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Потврда прекршајног суда да му није изречена мера забране обављања делатности. <p>Пример садржине потврде: „Потврђује се да код овог органа није регистровано да је привредном субјекту изречена мера забране обављања делатности која је на снази у време објављивања позива за подношење понуда, односно на дан 30. јун 2015. године“.</p> <p>Потврда мора бити издата после дана објављивања позива за подношење понуда на Порталу јавних набавки - односно после 30. јуна 2015. године</p> <p>Важно: у вези са овим доказом није довољно да Понуђач достави доказ да му није изречена мера забране обављања делатности која се односи на одређени период, нпр 3 године од дана издавања доказа/потврде, јер се на основу овог доказа не може утврдити да ли је у тренутку објављивања позива евентуално на снази мера чије је изрицање претходило броју година којим је дефинисан период у достављеном доказу/потврди (нпр. у претходних 4, 5 или више година а у трајању од 5, 6 или више година). Такође, није допуштено да се овај доказ/потврда ограничава на меру забране обављања једино оне делатности која је предмет јавне набавке. Понуђач у време објављивања позива не сме имати на снази ниједну меру забране обављања делатности (ни ону која је предмет набавке, нити било коју другу делатност) .</p> <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/има, ове доказе доставити и за подизвођача (ако је више подизвођача доставити за сваког од њих) <p>Потврде морају бити издате након објављивања Позива за подношење понуда на Порталу јавних набавки и не могу бити старије од два месеца пре отварања понуда.</p>
4.	<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 доказе доставити за сваког учесника из групе понуђача - У случају да понуђач подноси понуду са подизвођачем, ове доказе доставити и за подизвођача (ако је више подизвођача доставити за сваког од њих) - Ови докази не могу бити старији од 2 месеца пре отварања понуда.
5.	<p>Да је поштовао обавезе које произлазе из важећих прописа о заштити на раду, запошљавању и условима рада, заштити животне средине, као и да гарантује да је ималац права интелектуалне својине (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 – Образац 10. <p>Напомена: Уколико понуду подноси група понуђача, Изјава мора бити потписана од стране овлашћеног лица сваког понуђача из групе понуђача и оверена печатом.</p>

Додатни услови		
Р.бр.	УСЛОВ	ДОКАЗ
6.	<p>Кадровски капацитет:</p> <p>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 3 радно ангажована лица са минимум VI степеном стручне спреме из области електротехнике, рачунарства, информатике или телекомуникација, и - минимум 2 радно ангажована лица са минимум IV степеном стручне спреме из области електротехнике, рачунарства, информатике или телекомуникација; <p>Свако радно ангажовано лице које понуђач буде навео у понуди мора минимално</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. - План рада у оквиру кога ће се приказати начин организације смена на недељном нивоу, у коме је приказана свака смена, време трајање смене и број радно ангажованих особа по смени; - За свако радно ангажовано лице доставити и: <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;

	<p>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 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. - познавање рада на рачунару, основа ИП мрежа и основних алата неопходних за дијагностику рада ИП мрежа (MS Office апликације, телнет, SSH, ping, traceroute, nslookup, dig, netstat, route и сл.); - да има минимум један основни сертификат произвођача опреме из области рачунарских мрежа (нпр. Cisco CCNA, Juniper JNCIA, Huawei HCNA, HP ATA-Networks V1) или завршену основну обуку произвођача из области рачунарских мрежа који су напред наведени. <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>в) Листа послодаваца – Образац 12.</p> <p>г) Потврда послодаваца о радном искуству- код којих су лица радно ангажована или су била радно ангажована о врсти посла који су обављали и периоду трајања радног ангажовања на пословима хелпдеск подршке за WAN или MAN мрежу Сваку потврду прати фотокопија уговора о радном ангажовању-Образац 13. Сваку потврду прати фотокопија уговора о радном ангажовању.</p> <p>д) Фотокопија основног сертификата произвођача опреме из области рачунарских мрежа (нпр. Cisco CCNA, Juniper JNCIA, Huawei HCNA, HP ATA-Networks V1) или фотокопија дипломе релевантног центра за обуку, овлашћеног од стране произвођача опреме из области рачунарских мрежа који су напред наведени.</p>
8.	<p>Технички капацитет</p> <ul style="list-style-type: none"> - Да располаже минимално једном просторијом у којој су обезбеђена минимум 2 радна места за лица ангажована на пружању услуге. - Свако радно место мора бити опремљено рачунарима са инсталираним основним софтверским пакетима (Office пакет, веб претраживач, антивирус софтвер итд). Рачунари морају имати фиксне јавне ИПв4 адресе. - У наведеној просторији морају бити у функцији два ИП телефона са подршком за SIP и SIPS протоколе, који ће се повезивати на ИП телефонску централу коју обезбеђује Наручилац. ИП телефони морају имати фиксне јавне ИПв4 адресе. <p>Рачунари и ИП телефони морају имати</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>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 софтверских пакета који су захтевани, као и фиксне јавне ИПв4 адресе које су додељене рачунарима; - модел и произвођач ИП телефона са техничком спецификацијом којом се потврђује да испуњавају захтевани услов (нпр. <i>data sheet</i>,

	<p>обезбеђен ИП приступ АМРЕС мрежи. Овај приступ се може остварити било директним повезивањем на АМРЕС централно чвориште било путем Интернета. Уколико се приступ остварује преко Интернета, онда се мора реализовати преко минимално два различита Интернет оператора (провајдера).</p>	<p>брошуре, каталози, корисничка упутства, упутства за конфигурацију и инсталацију опреме и сл) и фиксне јавне ИПв4 адресе које су додељне телефонима;</p> <p>- начин на који је остварен ИП приступ АМРЕС мрежи. Уколико се приступ остварује преко Интернета, онда се мора доставити фотокопија уговора са минимално два различита Интернет оператора (провајдера).</p>
--	--	---

Напомена: Давање нетачних податка у понуди је основ за прекршајну одговорност понуђача, сходно члану 170. став 1. тачка 3) Закона и основ за Негативну референцу сходно члану 82. став 1. тачка 3) Закона. Такође, понуду која садржи нетачне податке о испуњености услова за учешће у поступку Наручилац ће одбити као неприхватљиву.

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.

4.1.2. 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.

4.1.3. 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.

4.2. 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 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).

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.

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

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

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

4.3. ДОКАЗИ КОЈЕ ПОНУЂАЧИ НЕ МОРАЈУ ДА ДОСТАВЕ

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), јер је то доказ који је јавно доступан на интернет страници Агенције за привредне регистре.

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 1 овог обрасца, сходно чл. 78. Закона.

Наручилац неће одбити понуду као неприхватљиву, уколико не садржи доказ одређен конкурсном документацијом, ако понуђач наведе у понуди интернет страницу на којој су подаци који су тражени у оквиру услова јавно доступни. Интернет странице на којима су подаци доступни понуђач наводи у Изјави датој у слободној форми и прилаже уз понуду.

Понуђач не мора да достави Образац трошкова припреме понуде.

4.4. 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, осим уколико подноси електронску понуду када се доказ доставља у изворном електронском облику.

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.

4.5. 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.

4.6. 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.*

5. УПУТСТВО ПОНУЂАЧИМА ЗА САЧИЊАВАЊЕ ПОНУДЕ

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

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

Понуда са свим прилозима мора бити сачињена на српском језику.

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

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

5.2. ПОСЕБНИ ЗАХТЕВИ ЗА ИЗРАДУ ПОНУДЕ

Сви обрасци, укључујући и образац понуде, изјаве, потврде и модел уговора дати у конкурсној документацији (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.

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

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, Образац референтна листа и Споразум.

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

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

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

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

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

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

Понуду доставити на **адресу**:

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

Булевар краља Александра 90, Београд са знаком:

„Понуда за јавну набавку услуга- Услуга подршке раду корисницима АМРЕС и подршке развоја сервиса и услуга АМРЕС за регион Београда (сервисни центар у Београду), ЈН бр 05/2015- НЕ ОТВАРАТИ”.

Понуда се сматра благовременом уколико је примљена од стране наручиоца до **31.07.2015. године до 10:30 часова**.

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

Благовремено достављене понуде биће јавно комисијски отворене у **11:00 часова**, дана **31.07.2015. године** у просторијама Информационо – комуникационе установе „Академска мрежа Републике Србије - АМРЕС“, **Булевар краља Александра 90**, Београд, мезанин, сала за конференције.

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

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

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

Понуђач може да поднесе само једну понуду.

Понуда мора да садржи:

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

1. Попуњен, печатом оверен и потписан Образац понуде са прилозима, (образац 6. у конкурсној документацији),
2. Доказе о испуњености услова из члана 75. и 76. - понуђач је обавезан да достави све захтеване доказе који су наведени у поглављу 4.
3. Попуњен, печатом оверен и потписан модел уговора (образац 7. у конкурсној документацији),
4. Образац структуре цене - Образац 11.
5. Споразум уколико понуду подноси група понуђача.
6. Изјава о независној понуди - Образац 9.
7. Доказе из Конкурсне документације који су наведени у поглављу 3. и поглављу 5 за доказе за које је одређено да се достављају уз понуду.

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

Предметна јавна набавка није обликована по партијама.

5.4. ПОНУДА СА ВАРИЈАНТАМА

Понуде са варијантама нису дозвољене.

5.5. НАЧИН ИЗМЕНЕ, ДОПУНЕ И ОПОЗИВА ПОНУДЕ

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

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

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

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

„Измена понуде за јавну набавку услуга – Услуга подршке раду корисницима АМРЕС и подршке развоја сервиса и услуга АМРЕС за регион Београда (сервисни центар у Београду), ЈН бр. 05/2015 - НЕ ОТВАРАТИ”, **или**

„Допуна понуде за јавну набавку услуга – Услуга подршке раду корисницима АМРЕС и подршке развоја сервиса и услуга АМРЕС за регион Београда (сервисни центар у Београду), ЈН бр. 05/2015 - НЕ ОТВАРАТИ” **или**

„Опозив понуде за јавну набавку услуга – Услуга подршке раду корисницима АМРЕС и подршке развоја сервиса и услуга АМРЕС за регион Београда (сервисни центар у Београду), ЈН бр. 05/2015 - НЕ ОТВАРАТИ” **или**

„Измена и допуна понуде за јавну набавку услуга – Услуга подршке раду корисницима АМРЕС и подршке развоја сервиса и услуга АМРЕС за регион Београда (сервисни центар у Београду), ЈН бр. 05/2015 - 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 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).

У моделу уговора обавезно се морају навести (остали) чланови групе понуђача.

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) члану групе који ће бити носилац посла, односно који ће поднети понуду и који ће заступати групу понуђача пред наручиоцем;
- 2) понуђачу који ће у име групе понуђача потписати уговор;
- 3) понуђачу који ће у име групе понуђача дати средство обезбеђења;
- 4) понуђачу који ће издати рачун;
- 5) рачуну на који ће бити извршено плаћање;
- 6) податке о понуђачу који ће у име групе потписивати обрасце из конкурсне документације (овлашћени представник понуђача);
- 7) обавезама сваког од понуђача из групе понуђача за извршење уговора.

Група понуђача је дужна да достави све доказе о испуњености услова који су тражени и конкурсне документације.

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

Рок плаћања је минимално 15 дана, а максимално 45 дана од дана службеног пријема авансног предрачуна/фактуре.

Прихватљив начин плаћања је:

- 50% укупно уговорене вредности услуге путем бескаматног аванса и испостављању авансног предрачуна и тражених средстава финансијског обезбеђења;
- 36% укупно уговорене вредности услуге по достављеном четворомесечном извештају за период август-новембар 2015. године из тачке 3.2. Конкурсне документације и испостављању фактуре;
- 14% по извршеним свим уговореним услугама (12 месеци од дана потписивања уговора), и испостављању фактуре

Исплата уговорних обавеза вршиће се након закључивања уговора, у уговореним роковима и на уговорени начин, а по достављању средстава финансијског обезбеђења. Наручилац неће исплатити ниједан износ пре него што прими наведена средства обезбеђења.

Уколико понуда не садржи 50 % авансно плаћање или уколико садржи аванс већи од 50 % укупно уговорене вредности, понуда се одбија као неприхватљива.

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

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

5.9.3. ЗАХТЕВ У ПОГЛЕДУ РОКА ВАЖЕЊА ПОНУДЕ

Рок важења понуде не може бити краћи од 30 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 не 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 су урачунати зависни трошкови, транспорт до места пружања услуге, као и други трошкови који прате услугу.

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

Након закључења уговора Наручилац не дозвољава промену цене.

5.11. ПОДАЦИ О ДРЖАВНОМ ОРГАНУ ИЛИ ОРГАНИЗАЦИЈИ, ОДНОСНО ОРГАНУ ИЛИ СЛУЖБИ ТЕРИТОРИЈАЛНЕ АУТОНОМИЈЕ ИЛИ ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ ГДЕ СЕ МОГУ БЛАГОВРЕМЕНО ДОБИТИ ИСПРАВНИ ПОДАЦИ О ПОРЕСКИМ ОБАВЕЗАМА, ЗАШТИТИ ЖИВОТНЕ СРЕДИНЕ, ЗАШТИТИ ПРИ ЗАПОШЉАВАЊУ, УСЛОВИМА РАДА И СЛ., А КОЈИ СУ ВЕЗАНИ ЗА ИЗВРШЕЊЕ УГОВОРА О ЈАВНОЈ НАБАВЦИ

С обзиром да позив за подношење понуда није објављен на страном језику, ова конкурсна документација не садржи ове податке.

5.12. 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 једне бланко менице са меничним овлашћењем, и то гаранцију за добро извршење посла.

Понуђач чија понуда буде оцењена као најповољнија дужан је да у тренутку закључења уговора достави, а најкасније у року од 7 календарских дана од дана закључења уговора:

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

Добављач је дужан да обезбеди испуњење својих уговорних обавеза достављањем бланко менице са меничним овлашћењем које је за повраћај авансног плаћања.

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

- Бланко соло меницу за повраћај аванса са назначеним номиналним износом од 50% вредности уговора са ПДВ-ом, само оверену и потписану од стране лица овлашћеног за заступање, са роком важења који је најмање 10 дана дужи од дана правдања аванса. Бланко соло меница мора бити са клаузулом „без приговора“, „по виђењу“, „неопозива“ и „безусловна“;
- Менично овлашћење да се меница у износу од 50% од вредности уговора са ПДВ-ом, без сагласности понуђача може поднети на наплату у случају неизвршења уговорних обавеза по закљученом уговору;
- Потврду о регистрацији менице – меница се региструје у складу са чланом 47а Закона о платном промету („Службени лист СРЈ“ бр.3/2002 и 5/2003 и „Сл. гласник РС“ бр.43/2004,62/2006 и 31/2011) и Одлуком НБС о ближим условима, садржини и начину вођења Регистра меница и овлашћења („Службени гласник РС“ бр. 56/2011);

- Копију картона депонованих потписа код банке на којим се јасно виде депоновани потпис и печат понуђача, оверен печатом банке са датумом овере (овера не старија од 30 дана, од дана закључења уговора);
- ОП образац – оверени потпис лица овлашћеног за заступање.

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

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

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

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

5.13. 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.

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

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

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

Додатне информације или појашњења у вези са припремом понуде заинтересована лица могу тражити у писаном облику, путем електронске поште или телефаксом и то најкасније 5 дана пре истека рока за подношење понуде.

Комисија ће у року од 3 дана од дана пријема писаног захтева за додатним информацијама или појашњењима конкурсне документације, заинтересованом лицу одговор доставити у писаном облику и истовремено ту информацију објавити на Порталу јавних набавки и на својој интернет страници.

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

Заинтересовано лице може, 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, 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. 05/2015**“.

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

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.

5.16. 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.

5.17. ДОДАТНО ОБЕЗБЕЂЕЊЕ ИСПУЊЕЊА УГОВОРНИХ ОБАВЕЗА ПОНУЂАЧА КОЈИ СЕ НАЛАЗЕ НА СПИСКУ НЕГАТИВНИХ РЕФЕРЕНЦИ

Уколико је понуђач добио негативну референцу за јавну набавку која није истоврсна са предметом ове јавне набавке, наручилац захтева додатно обезбеђење испуњења уговорне обавезе и то **бланко соло меницу за добро извршење посла**, које ће бити са клаузулама: „без приговора“, „по виђењу“, „неопозива“ и „безусловна“. Бланко соло меница за добро извршење посла издаје се у висини од 15%, од укупне вредности уговора без ПДВ-а, са роком важности који је 10 (десет) дана дужи од истека рока за коначно извршење посла. Ако се за време трајања уговора промене рокови за извршење уговорне обавезе, важност бланко соло менице за добро извршење посла се мора продужити. Бланко соло меница за добро извршење посла се предаје у року од 7 дана од дана закључења уговора (обострано потписивање).

5.18. ВРСТА КРИТЕРИЈУМА ЗА ДОДЕЛУ УГОВОРА, ЕЛЕМЕНТИ КРИТЕРИЈУМА НА ОСНОВУ КОЈИХ СЕ ДОДЕЉУЈЕ УГОВОР И МЕТОДОЛОГИЈА ЗА ДОДЕЛУ ПОНДЕРА ЗА СВАКИ ЕЛЕМЕНТ КРИТЕРИЈУМА

Критеријум за доделу уговора, односно за оцењивање понуда је „најнижа понуђена цена“.

Упоређује се укупна понуђена цена без ПДВ-а.

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

Уколико две или више понуда имају исту најнижу понуђену цену, уговор ће бити додељен понуђачу који је понудио дужи рок плаћања.

5.20. 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 гарантује да је ималац права интелектуалне својине (Образац број 10. у конкурсној документацији).

5.21. 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.

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

Захтев за заштиту права може да поднесе понуђач, односно свако заинтересовано лице, или пословно удружење у њихово име.

Захтев за заштиту права подноси се Републичкој комисији, а предаје наручиоцу. Примерак захтева за заштиту права подносилац истовремено доставља Републичкој комисији. Захтев за заштиту права се доставља непосредно на адресу: Булевар краља Александра 90, Београд, електронском поштом на е-mail: nabavke@amres.rs, или препорученом пошти 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 до 16,30 часова, без обзира на начин достављања. У том случају подношења захтева за заштиту права долази до застоја рока за подношење понуда.

После доношења одлуке о додели уговора из чл. 108. Закона или одлуке о обустави поступка јавне набавке из чл. 109. Закона, рок за подношење захтева за заштиту права је 10 дана од дана пријема одлуке.

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.

Подносилац захтева је дужан да на рачун буџета Републике Србије уплати таксу у износу од 80.000,00 динара уколико оспорава одређену радњу наручиоца пре отварања понуда. Уколико се захтевом за заштиту права оспоравају све радње наручиоца предузете после истека рока за подношење понуда, укључујући и одлуку о додели уговора о јавној набавци и одлуку о обустави поступка јавне набавке такса износи 80.000,00 динара. У свим наведеним случајевима наведени износ таксе се уплаћује на број жиро рачуна: 840-30678845-06, шифра плаћања: 153 или 253, позив на број ЈН бр 05/15, сврха уплате: ЗЗП; АМРЕС; ЈН. бр 05/15, 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.

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

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

5.23. РОК У КОЈЕМ ЋЕ УГОВОР БИТИ ЗАКЉУЧЕН

Уговор о јавној набавци ће бити закључен са понуђачем којем је додељен уговор у року од 8 дана од дана протекла рока за подношење захтева за заштиту права из члана 149. Закона.

Уколико у року за подношење понуда пристигне само једна понуда и та понуда буде прихватљива, наручилац ће сходно члану 112. став 2. тачка 5) Закона закључити уговор са понуђачем у року од два дана од дана када понуђач прими одлуку о додели уговора.

Ако понуђач којем је додељен уговор одбије да закључи уговор о јавној набавци, наручилац може да закључи уговор са првим следећим најповољнијим понуђачем. Ако понуђач коме је додељен уговор одбије да закључи уговор о јавној набавци, наручилац ће обавестити Управу за јавне набавке да су се стекли услови за негативну референцу, с тим да наручилац задржава право да потпише уговор са следећим најбоље ранжираним понуђачем.

5.24. НЕГАТИВНЕ РЕФЕРЕНЦЕ

Наручилац ће одбити понуду уколико поседује доказ да је понуђач у претходне три године у поступку јавне набавке, поступио супротно одредбама члана 82. ст. 1, ст. 2. и ст.3. Закона.

Наручилац може одбити понуду ако поседује доказ из члана 82. става 3. тачка 1) Закона, који се односи на поступак који је спровео или уговор који је закључио и други наручилац ако је предмет јавне набавке истоврстан.

Наручилац ће понуду понуђача, који је на списку негативних референци, одбити као неприхватљиву, ако је предмет јавне набавке за коју је добио негативну референцу истоврстан са предметом ове јавне набавке.

5.25. ОДБИЈАЊЕ ПОНУДЕ

На основу члана 107. став 1. Закона наручилац је дужан да, пошто прегледа и оцени понуде, одбије све неприхватљиве понуде.

5.26. ОБУСТАВЉАЊЕ ПОСТУПКА

Наручилац је дужан да обустави поступак јавне набавке у складу са чланом 109. став 1. Закона.

Наручилац може да обустави поступак и из објективних и доказивих разлога, који се нису могли предвидети у време покретања поступка у складу са чланом 109. став 2. Закона.

Предметну одлуку наручилац ће образложити и навести разлоге обуставе поступка, а у року од пет дана од дана коначности одлуке о обустави поступка јавне набавке, објавити обавештење о обустави поступка јавне набавке у складу са чланом 109. став 4. Закона.

5.27. 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

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

6.1. ОПШТИ ПОДАЦИ О ПОНУЂАЧУ

Табела 1

ПОДАЦИ О ПОНУЂАЧУ	
Пословно име или скраћени назив из одговарајућег регистра (Регистра Агенције за привредне регистре, односно регистра надлежног Привредног суда)	
Адреса понуђача:	
Име и презиме особе за контакт:	
е-маил:	
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 _____ (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) свих подизвођача	1) _____ 2) _____ 3) _____
	1) _____

Адреса:	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) _____
е-маил:	1) _____ 2) _____ 3) _____ 4) _____ 5) _____

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

Напомена:

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

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

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

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

6.2. ПРЕДМЕТ ПОНУДЕ

У складу са траженим условима утврђеним позивом и конкурсном документацијом Наручиоца (јавна набавка број: 05/2015) нудимо вам услугу подршке раду корисницима АМРЕС и подршке развоја сервиса и услуга АМРЕС за регион Београда (сервисни центар у Београду) у свему у складу са делом 3. Конкурсне документације и наведеним у овој понуди, као и у Плану рада у оквиру кога је приказан начин организације смена на недељном нивоу, у коме је приказана свака смена, време трајање смене и број радно ангажованих особа по смени.

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

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

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

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

ИП телефони морају имају фиксне јавне ИПв4 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 приказује организацију рада по сменама на недељном нивоу, а који се налази у Понуди.

Радни	дани	су
<hr/>		
<i>(уписати радне дане који минимално морају бити понедељак, уторак, среда, четвртак и петак),</i>	<i>а</i>	<i>нерадни дани су</i>
<hr/>		
<i>(уписати нерадне дане који максимално могу бити субота и недеља),</i> као и дани који су као такви одређени у смислу прописа којим се уређује област државних и других празника у Републици Србији.		

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

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

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

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

	<p>детално наведене све активности у вези са спровођењем тражене процедуре.</p>
<p>Пријем обавештења од стране националних оператора 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 АМРЕС услуге односно АМРЕС корисници су погођени прекидом. Обавештавање АМРЕС корисника који су погођени прекидом о узроцима, времену и трајању прекида. Праћење и координација процеса решавања проблема и евидентирање свих кључних активности и информација у АМРЕС ТТС систему. Слање емаил 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 GEANT 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 емаил 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 емаил 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: telnet, ping, traceroute, nslookup, dig, netstat, route итд. Контактирање и пријава проблема оператору надлежном за везу. Координација активности на отклањању и решавању проблема. Обавештавање другог нивоа подршке о проблему и консултација о даљим корацима. Обавештавање администратора 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 емаил обавештења о решењу проблема администраторима АМРЕС корисника које су погођене проблемом. Праћење тикета до решавања проблема.</p>
<p>Пријем нежељених информација и неадекватних захтева у АМРЕС ТТС систему.</p>	<p>Праћење свих примљених емаил порука у АМРЕС ТТС систему. Одвајање нерелевантних порука као што су рекламни садржаји (СПАМ), покушаји преваре преко Интернета, захтева који нису у надлежности Наручиоца и њихово брисање из АМРЕС ТТС система.</p>
<p>Сигурносни инцидент који је узрокован од стране АМРЕС корисника слањем СПАМ порука, <i>phishing</i> нападима или нарушавањем ауторских права.</p>	<p>Анализа сигурносног инцидента и идентификација АМРЕС корисника у чијој надлежности је АМРЕС крајњи корисник. Прослеђивање пријаве администратору АМРЕС корисника чији корисник је узроковао инцидент коришћењем модела емаил</p>

	поруке који дефинише Наручилац. Обавештавање другог нивоа подршке о проблему и спровођење консултација о даљим корацима. Праћење тикета до решавања проблема.
--	---

Опис послова које обавља хелпдеск:

- 1) Први ниво подршке и примарни контакт ка АМРЕС корисницима и другим лицима за пријем и основну обраду захтева који се могу појавити у свакодневном раду АМРЕС инфраструктуре и услуга који обухвата:
 - пријем захтева који су упућени од стране АМРЕС корисника и других лица, као што су нпр.: захтев за повезивање на АМРЕС, захтеви за коришћењем појединих АМРЕС услуга, питања у вези са АМРЕС услугама, захтев за помоћ у коришћењу АМРЕС услуга итд. Уколико је захтев стигао путем телефона, неопходно је евидентирати га у АМРЕС ТТС систему;
 - категоризација и евиденција захтева у оквиру опција које нуди АМРЕС ТТС систем што може обухватити креирање новог или ажурирање одговарајућег тикета у вези са постојећим захтевом;
 - основна обрада захтева која подразумева:
 - прослеђивање захтева другом нивоу подршке;
 - вођење евиденције о сваком кораку обраде и опслуживања захтева кроз АМРЕС ТТС систем;
 - обавештавање АМРЕС корисника и других лица која су упутили захтев о току његовог опслуживања.
- 2) Први ниво подршке и примарни контакт за пријем обавештења која су упућена од стране АМРЕС корисника, оператора, снабдевача електричном енергијом итд, који обухвата:
 - пријем обавештења која су упућена од стране АМРЕС корисника и других лица, као што су нпр.: обавештења од стране АМРЕС корисника о прекиду у раду њихове интерне мреже, обавештење оператора 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 ПОП 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 5) овог описа и спецификације услуга.
- 3) Први ниво подршке у раду АМРЕС инфраструктуре и услуга односно телекомуникационих веза, мрежних уређаја и сервера који обухвата:
 - 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 услуга АМРЕС и сервера на којима су оне имплементирани, оперативно стање централног чворишта АМРЕС, кроз систем за надгледање АМРЕС мреже у коме су

- дефинисани мрежни уређаји, сервери и телекомуникационе везе које се надгледају;
- 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 на начин који је описан у оквиру тачке 5) овог описа и спецификације услуга.
- 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 5) овог описа и спецификације услуга.
- 5) Основна обрада пријављених и уочених проблема у раду АМРЕС инфраструктуре и услуга описаних у тачкама 2), 3) и 4) овог описа и спецификације услуге која обухвата:
- анализу и основну дијагностику проблема према Процедурама, а које могу 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 хелпдеск надлежан према Процедурама, које могу обухватити контакт са операторима, снабдевачима електричном енергијом и пријава проблема;
 - прослеђивање атипичних и сложенијих проблема ка другом нивоу подршке;
 - 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 централног чворишта АМРЕС ради обављања појединих корективних активности (на пример: физичког ресетовања уређаја, уклањања или постављања каблова и сл.).
- 6) Први ниво подршке и примарни контакт за пријем пријава и основну обраду сигурносних инцидената која обухвата:
- пријем пријава сигурносних инцидената који су упућени од стране АМРЕС корисника или других лица, као што су нпр. нарушавање ауторских права, напади на мрежном слоју, одређени мрежни сервис или апликацију, скенирање преко мреже, напад за онеспособљавање сервиса (*DoS – Denial of Service*), слање СПАМ порука, деловање вируса, црва или тројанаца итд. Уколико је пријава проблема стигла путем телефона, неопходно је евидентирати је у 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 емаил порука АМРЕС корисницима или администраторима АМРЕС институција. Решавање сигурносних инцидената који нису у надлежности 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.
- 7) 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. За претходни календарски месец извештаји се достављају најкасније до 10. у наредном месецу.
 - Израда четворомесечних извештаја (за период август-новембар 2015. године, децембар-март 2015. године и април-јул 2016. године) који садрже статистике коришћења АМРЕС *eduroam* услуге на нивоу појединачних АМРЕС корисника и глобално за све АМРЕС кориснике. Извештаји се прослеђују администраторима АМРЕС **корисника** и Наручиоцу. За период август-новембар 2015. године извештаји се достављају најкасније до 10. децембра 2015. године, за период децембар-март 2016. године извештаји се достављају најкасније до 10. априла 2016. године, а за период април-јул 2016. године извештаји се достављају најкасније до 10. августа 2016. године.

6.4. КВАЛИТЕТ УСЛУГЕ

Хелпдеск служба ће бити доступна минимално 99.9% времена у току уговореног периода.

Оцена доступности хелпдеск службе ће се вршити на месечном нивоу на основу одредби у делу 3.3. и 3.4. описа и спецификације услуге.

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

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

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

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

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

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

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

6.5. ПОНУЂЕНА ЦЕНА

Укупна понуђена цена без обрачунатог ПДВ-а: _____ динара

Словима: _____

Укупна понуђена цена са обрачунатим ПДВ-ом: _____ динара

Словима: _____

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

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

6.6. РОК ЗА ИЗВРШЕЊЕ УСЛУГЕ

Услуга се пружа 12 месеци од дана почетка пружања услуге.

Услуга почиње да се пружа након 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 ће почети да се пружа најкасније у року од 10 дана од дана потписивања уговора.

6.7. НАЧИН И УСЛОВИ ПЛАЋАЊА

- 50% укупно уговорене вредности услуге путем бескаматног аванса, у року од _____ (минимално 15 дана, а максимално 45 дана) по достављеним средствима финансијског обезбеђења и авансног предрачуна;

- 36% укупно уговорене вредности услуге у року од _____ (минимално 15 дана, а максимално 45 дана) по достављеном четворомесечном извештају за период август-новембар 2015. године из тачке 3.2. Конкурсне документације и испостављању фактуре;

- 14% по извршеним свим уговореним услугама (12 месеци од дана потписивања уговора), у року од _____ (минимално 15 дана, а максимално 45 дана) од испостављене фактуре.

6.8. ВАЖЕЊЕ ПОНУДЕ

Рок важења понуде је _____ дана од дана отварања понуде (минимум 30 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 понуде и то у делу А, док се поље Б у том случају може оставити непопуњено или се може прецртати.

- да је Добављач делимично извршење набавке поверио подизвођачем/има:
 _____, из _____, улица
 _____ бр. _____, порески идентификациони број _____,
 матични број _____, кога заступа, директор _____;
- _____ из _____, улица
 _____ бр. _____, порески идентификациони број _____,
 матични број _____, кога заступа, директор _____;
- _____ из _____, улица
 _____ бр. _____, порески идентификациони број _____,
 матични број _____, кога заступа, директор _____.

Подизвођач ће извршити уговор у делу:

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

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

Опште одредбе

Члан 1.

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

Термини употребљени у овој конкурсној документацији имају следеће значење:

- **АМРЕС корисник** је свако правно лице које може да користи услуге које пружа АМРЕС у складу са Одлуком о оснивању АМРЕС, као и друга правна лица којима је АМРЕС дозволио да директно или индиректно користе АМРЕС ресурсе.
- **АМРЕС крајњи корисник** је свако лице физичко које може да користи услуге које пружа Наручилац у складу са Одлуком о оснивању АМРЕС, као и друга физичка лица којима је Наручилац дозволио да директно или индиректно користе АМРЕС ресурсе.
- **АМРЕС инфраструктура** је научно-истраживачка и образовна рачунарска мрежа Републике Србије у функционалном и техничком смислу, заједно са спољним везама

које је повезују са окружењем (Интернет, GEANT, остали провајдери итд.) и серверско-рачунарском инфраструктуром. Укључује све уређаје који су у власништву или су изнајмљени од стране Наручиоца и све телекомуникационе линкове које Наручилац поседује, дати су му на коришћење или изнајмљује од оператора који обавља делатност електронских комуникација (у даљем тексту: оператор).

- **АМРЕС услуге** су све информационо-комуникационе услуге које Наручилац пружа АМРЕС корисницима који се непосредно или посредно остварују преко АМРЕС инфраструктуре. Списак АМРЕС услуга доступан је на АМРЕС сајту www.amres.ac.rs
- **АМРЕС централно чвориште** смешта централне мрежне и серверске уређаје Наручиоца као и пратећу опрему као нпр. уређаје за непрекидно напајање струјом - УПС, и налази се на адреси Кумановска 7, 11000 Београд, Република Србија.
- **Процедуре за рад хелпдеска** (у даљем тексту: Процедуре) су начин поступања при уочавању, пријему и основној обради проблема, захтева, обавештења и сигурносних инцидената (у даљем тексту збирно названих: случај) и комуникацији са АМРЕС корисницима и другим лицима коришћењем АМРЕС ТТС система и телефонским путем. Опис типских случајева које решава хелпдеск и Процедура за њихово решавање су описани у оквиру описа и спецификације услуга и у оквиру обрасца Табела 3-1.
- **АМРЕС ТТС систем** (*Trouble Ticket System*) је тикетинг систем за вођење евиденције о проблемима, захтевима и сигурносним инцидентима који обезбеђује Наручилац, имплементиран је коришћењем *Request Tracker* софтверског решења и доступан на адреси <https://helpdesk.amres.ac.rs>.
- **Систем за надгледање АМРЕС мреже** је систем који обезбеђује Наручилац а који се користи за надгледање оперативности рада АМРЕС телекомуникационих веза, мрежних уређаја и сервера који обезбеђује Наручилац и доступан је на адреси <http://netiis.rcub.bg.ac.rs>
- **Администратори АМРЕС корисника** су именовани технички контакти институција које су АМРЕС корисници

Предмет уговора

Члан 2.

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

Општи опис послова које обавља хелпдеск:

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

- По налогу Наручиоца или према Процедурама, излазак на терен на локацију централног чворишта АМРЕС ради обављања појединих корективних активности (на пример: физичког ресетовања уређаја, уклањања или постављања каблова и сл.).
- Израда периодичних извештаја о раду АМРЕС инфраструктуре и нивоа услуга према упутствима.

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

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

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

Укупно уговорена цена и начин плаћања

Члан 3.

Укупно уговорена цена без ПДВ-а износи _____ динара
и (словима: _____)

Укупно уговорена цена са ПДВ-ом износи _____
динара и (словима: _____)

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

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

Члан 4.

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

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

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

Наручилац се обавезује да ће плаћања вршити на рачун 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 средства обезбеђења (менице за повраћај авансног плаћања и добро извршење посла).

Рок, начин и место пружања услуге

Члан 5.

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

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

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

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

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

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

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

Радни _____ дани _____ су _____
(
уписати радне дане који минимално морају бити понедељак, уторак, среда, четвртак и петак), _____ а _____ нерадни _____ дани _____ су _____
(уписати нерадне дане који максимално могу бити субота и недеља), као и дани који су као такви одређени у смислу прописа којим се уређује област државних и других празника у Републици Србији.

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

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

Члан 6.

За послове хелпдеска добављач радно ангажује следећа лица:

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

Члан 7.

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

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

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

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

Добављач се обавезује да Наручиоца обавести најмање 8 дана пре дана наступања промене и да за нова радно ангажована лица достави све доказе који су одређени у

конкурсној документацији у погледу кадровског капацитета. Наручилац задржава право додатне провере испуњености ових услова.

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

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

Члан 8.

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

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

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

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

Члан 9.

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

Пословни простор о свом трошку обезбеђује Добављач.

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

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

Добављач о свом трошку обезбеђује ИП приступ АМРЕС мрежи у оквиру које су реализовани сервиси којима је неопходно приступати у циљу пружања услуге (систем за надгледање АМРЕС мреже, АМРЕС ТТС систем и АМРЕС ИП телефонска централа). О

начину и датуму оствареног приступа сачиниће се записник који потписују овлашћени представници уговорних страна.

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

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

ИП телефони се не смеју користити у приватне сврхе.

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

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

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

Члан 10.

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

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

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

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

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

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

Мобилни телефон се не сме користити у приватне сврхе.

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

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

Члан 11.

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

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

Члан 12.

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

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

Уколико приликом пружања услуге дође до штете на наведеним уређајима, Добављач се обавезује да оштећени уређај поправи о сопственом трошку у року од 10 дана од дана настале штете. Уколико 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 13.

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

Максимално време извршења послова наведених у тачкама 1), 2), 4) и 6) дела 3.2. Описа и спецификације услуге, а који обухватају пријем случајева и њихову категоризацију и

евиденцију у оквиру опција које нуди АМРЕС ТТС систем је 5 минута од тренутка пријема пријаве случаја.

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

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

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

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

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

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

Контрола квалитета

Члан 14.

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

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

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

Средства финансијског обезбеђења

Члан 15.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Изјава о чувању поверљивих података

Члан 16.

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

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

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

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

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

Раскид уговора

Члан 17.

Наручилац може једнострано раскинути уговор:

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

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

Члан 18.

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

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

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

Члан 19.

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

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

Завршне одредбе

Члан 20.

Саставни део овог Уговора чини:

Понуда Добављача бр. _____ од _____ .2015. године, код Наручиоца заведена под бр. _____ од _____ .2015. године.

Конкурсна документација број: _____ од _____ . 2015. године.

Члан 21.

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

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

А

НАРУЧИЛАЦ

ДОБАВЉАЧ

(потпис и печат понуђача)

др Милош Цветановић, директор

У Београду, дана (попуњава Наручилац)

У _____, дана _____

(место и датум Понуђач)

Б

Место и датум:

М.П.

Потписи овлашћених лица
понуђача који су учесници у
заједничкој понуди:

М.П.

1) _____

М.П.

2) _____

М.П.

3) _____

7.1. ТЕХНИЧКА СПЕЦИФИКАЦИЈА (КАРАКТЕРИСТИКЕ)

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

Термини употребљени у овој конкурсној документацији имају следеће значење:

- **АМРЕС корисник** је свако правно лице које може да користи услуге које пружа АМРЕС у складу са Одлуком о оснивању АМРЕС, као и друга правна лица којима је АМРЕС дозволио да директно или индиректно користе АМРЕС ресурсе.
- **АМРЕС крајњи корисник** је свако лице физичко које може да користи услуге које пружа Наручилац у складу са Одлуком о оснивању АМРЕС, као и друга физичка лица којима је Наручилац дозволио да директно или индиректно користе АМРЕС ресурсе.
- **АМРЕС инфраструктура** је научно-истраживачка и образовна рачунарска мрежа Републике Србије у функционалном и техничком смислу, заједно са спољним везама које је повезују са окружењем (Интернет, GEANT, остали провајдери итд.) и серверско-рачунарском инфраструктуром. Укључује све уређаје који су у власништву или су изнајмљени од стране Наручиоца и све телекомуникационе линкове које Наручилац поседује, дати су му на коришћење или изнајмљује од оператора који обавља делатност електронских комуникација (у даљем тексту: оператор).
- **АМРЕС услуге** су све информационо-комуникационе услуге које Наручилац пружа АМРЕС корисницима који се непосредно или посредно остварују преко АМРЕС инфраструктуре. Списак АМРЕС услуга доступан је на АМРЕС сајту www.amres.ac.rs
- **АМРЕС централно чвориште** смешта централне мрежне и серверске уређаје Наручиоца као и пратећу опрему као нпр. уређаје за непрекидно напајање струјом - УПС, и налази се на адреси Кумановска 7, 11000 Београд, Република Србија.
- **Процедуре за рад хелпдеска** (у даљем тексту: Процедуре) су начин поступања при уочавању, пријему и основној обради проблема, захтева, обавештења и сигурносних инцидената (у даљем тексту збирно названих: случај) и комуникацији са АМРЕС корисницима и другим лицима коришћењем АМРЕС ТТС система и телефонским путем. Опис типских случајева које решава хелпдеск и Процедура за њихово решавање су описани у оквиру описа и спецификације услуга и у оквиру обрасца Табела 3-1.
- **АМРЕС ТТС систем** (*Trouble Ticket System*) је тикетинг систем за вођење евиденције о проблемима, захтевима и сигурносним инцидентима који обезбеђује Наручилац, имплементиран је коришћењем *Request Tracker* софтверског решења и доступан на адреси <https://helpdesk.amres.ac.rs>.
- **Систем за надгледање АМРЕС мреже** је систем који обезбеђује Наручилац а који се користи за надгледање оперативности рада АМРЕС телекомуникационих веза, мрежних уређаја и сервера који обезбеђује Наручилац и доступан је на адреси <http://netiis.rcub.bg.ac.rs>

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

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

Општи опис послова које обавља хелпдеск:

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

Табела 7-1: 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 електричног напајања на локацији централног чворишта АМРЕС.	Дијагностика проблема и откривање узрока проблема. Координација активности на отклањању и решавању проблема. Слање обавештења о узроцима и трајању прекида на емаил листу администратора АМРЕС корисника . Креирање тикета у АМРЕС ТТС систему у коме су наведене активности на дијагностиковању и решавању проблема. Након поновног успостављања електричног напајања, излазак на локацију централног чворишта АМРЕС и провера оперативности рада рачунарско-комуникационе инфраструктуре (рутери, свичеви, сервери, УПС уређаји и сл.). Ажурирање претходно креираног тикета у АМРЕС ТТС систему. Слање

	обавештења о решењу проблема на емаил листу администратора АМРЕС корисника.
Проблем са радом рачунарско-комуникационе инфраструктуре (рутери, свичеви, сервери, УПС уређаји и сл.) лоциране у централном чворишту АМРЕС.	Након престанка и поновног успостављања електричног напајања централног чворишта АМРЕС или на захтев инжењера запослених код Наручиоца, а у случају проблема у раду рачунарско-комуникационе инфраструктуре централног чворишта АМРЕС или услуга АМРЕС, потребан је излазак на локацију централног чворишта АМРЕС 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 тражене процедуре.
Пријем обавештења од стране националних оператора о најави прекида или прекиду у раду телекомуникационих веза у АМРЕС мрежи.	Креирање тикета у АМРЕС ТТС систему. Анализа послатог обавештења ради утврђивања које АМРЕС услуге односно АМРЕС корисници су погођени прекидом. Обавештавање АМРЕС корисника који су погођени прекидом о узроцима, времену и трајању прекида. Праћење и координација процеса решавања проблема и евидентирање свих кључних активности и информација у АМРЕС ТТС систему. Слање емаил 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 GEANT 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 емаил 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 емаил 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: telnet, ping, traceroute, nslookup, dig, netstat, route итд. Контактирање и пријава проблема оператору надлежном за везу. Координација активности на отклањању и решавању проблема. Обавештавање другог нивоа подршке о проблему и консултација о даљим корацима. Обавештавање администратора 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 емаил

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

Типски случајеви за чије решавање је надлежан хелпдеск су наведени у обрасцу Табела 3-1. Наручилац задржава право да у току извршења Уговора мења односно додаје нове типске случајеве и Процедуре које се буду појављивале у току рада АМРЕС.

7.2. ОПИС И СПЕЦИФИКАЦИЈА УСЛУГА

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

веза, уређаја и сервиса, обавештења од стране снабдевача електричном енергијом о планираним и непланираним искључењима електричне енергије на локацијама АМРЕС централног чворишта и АМРЕС ПОП 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 5) овог описа и спецификације услуга.

3) Први ниво подршке у раду АМРЕС инфраструктуре и услуга односно телекомуникационих веза, мрежних уређаја и сервера који обухвата:

- 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 услуга АМРЕС и сервера на којима су оне имплементирани, оперативно стање централног чворишта АМРЕС, кроз систем за надгледање АМРЕС мреже у коме су дефинисани мрежни уређаји, сервери и телекомуникационе везе које се надгледају;
- 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 на начин који је описан у оквиру тачке 5) овог описа и спецификације услуга.

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 5) овог описа и спецификације услуга.

5) Основна обрада пријављених и уочених проблема у раду АМРЕС инфраструктуре и услуга описаних у тачкама 2), 3) и 4) овог описа и спецификације услуге која обухвата:

- анализу и основну дијагностику проблема према Процедурама, а које могу 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 хелпдеск надлежан према Процедурама, које могу обухватити контакт са операторима, снабдевачима електричном енергијом и пријава проблема;
- прослеђивање атипичних и сложенијих проблема ка другом нивоу подршке;

- 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 евидениције о сваком кораку дијагностике и решавања проблема кроз АМРЕС ТТС систем;
 - по налогу Наручиоца или према Процедурама, излазак на терен на локацију централног чворишта АМРЕС ради обављања појединих корективних активности (на пример: физичког ресетовања уређаја, уклањања или постављања каблова и сл.).
- 6) Први ниво подршке и примарни контакт за пријем пријава и основну обраду сигурносних инцидената која обухвата:
- пријем пријава сигурносних инцидената који су упућени од стране АМРЕС корисника или других лица, као што су нпр. нарушавање ауторских права, напади на мрежном слоју, одређени мрежни сервис или апликацију, скенирање преко мреже, напад за онеспособљавање сервиса (*DoS – Denial of Service*), слање СПАМ порука, деловање вируса, црва или тројанаца итд. Уколико је пријава проблема стигла путем телефона, неопходно је евидентирати је у 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 емаил порука АМРЕС корисницима или администраторима АМРЕС институција. Решавање сигурносних инцидената који нису у надлежности хелпдеска прослеђују се другом нивоу подршке;
 - вођење евидениције о сваком кораку обраде сигурносних инцидената кроз АМРЕС ТТС систем;
 - обавештавање подносиоца пријаве сигурносног инцидента и свих лица који учествују у њему о току његове обраде и решавања.
- 7) 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. За претходни календарски месец извештаји се достављају најкасније до 10. у наредном месецу.
 - Израда четворомесечних извештаја (за период август-новембар 2015. године, децембар 2015. године -март 2016. године и април-јул 2016. године) који садрже статистике коришћења АМРЕС *eduroam* услуге на нивоу појединачних АМРЕС корисника и глобално за све АМРЕС кориснике. Извештаји се прослеђују администраторима АМРЕС **корисника** и Наручиоцу. За период август-новембар 2015. године извештаји се достављају најкасније до 10. децембра 2015. године, за период децембар 2015. године-март 2016. године извештаји се достављају најкасније до 10. априла 2016. године, а за период април-јул 2016. године извештаји се достављају најкасније до 10. августа 2016. године.

7.3. КВАЛИТЕТ

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

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

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

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

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

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

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

7.4. КОНТРОЛА КВАЛИТЕТА – КВАНТИТАТИВНИ И КВАЛИТАТИВНИ ПРИЈЕМ

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

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

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

7.5. НАЧИН И МЕСТО ИЗВРШЕЊА УСЛУГА

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

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

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

Одређене интервенције се по потреби обављају на локацији централног чворишта АМРЕС 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 је неопходно да услугу пружају минимално две особе истовремено. У случају потребе изласка радно ангажованих лица на терен на локацију централног чворишта АМРЕС-а неопходно је такође обезбедити да у сваком тренутку буде најмање једно радно ангажовано лице расположиво за прихватање пријава и решавање случајева тако да буду испуњени захтеви у погледу квалитета.

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

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

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

7.6. РОК ИЗВРШЕЊА УСЛУГЕ

Услуга се пружа 12 месеци од дана почетка пружања услуге.

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

А

НАРУЧИЛАЦ

ДОБАВЉАЧ

(потпис и печат понуђача)

др Милош Цветановић, директор

У Београду, дана (попуњава Наручилац)

У _____, дана _____

(место и датум Понуђач)

Б

Место и датум:

М.П.

Потписи овлашћених лица
понуђача који су учесници у
заједничкој понуди:

М.П.

1) _____

М.П.

2) _____

М.П.

3) _____

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

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

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

Уколико понуђачи 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

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 раду корисницима АМРЕС и подршке развоја сервиса и услуга АМРЕС за регион Београда (сервисни центар у Београду), ЈН. бр 05/15, како следи у табели:

ВРСТА ТРОШКА	ИЗНОС ТРОШКА У РСД
УКУПАН ИЗНОС ТРОШКОВА ПРИПРЕМАЊА ПОНУДЕ	

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

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

Напомена: достављање овог обрасца није обавезно.

Датум:

М.П.

Потпис понуђача

9. ОБРАЗАЦ ИЗЈАВЕ О НЕЗАВИСНОЈ ПОНУДИ

У складу са чланом 26. Закона, _____,

(Назив понуђача)

даје:

ИЗЈАВУ О НЕЗАВИСНОЈ ПОНУДИ

Под пуном материјалном и кривичном одговорношћу потврђујем да сам понуду у поступку јавне набавке услуга - Услуга подршке раду корисницима АМРЕС и подршке развоја сервиса и услуга АМРЕС за регион Београда (сервисни центар у Београду), ЈН. бр 05/15, поднео независно, без договора са другим понуђачима или заинтересованим лицима.

Датум:

М.П.

Потпис понуђача

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

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

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

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

ИЗЈАВУ

Понуђач.....[навести назив понуђача] у поступку јавне набавке услуга - Услуга подршке раду корисницима АМРЕС и подршке развоја сервиса и услуга АМРЕС за регион Београда (сервисни центар у Београду), ЈН. бр 05/15, поштовао је обавезе које произлазе из важећих прописа о заштити на раду, запошљавању и условима рада, заштити животне средине и гарантујем да сам ималац права интелектуалне својине (уколико је применљиво).

Датум

Понуђач

М.П.

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

11. ОБРАЗАЦ СТРУКТУРЕ ЦЕНЕ СА УПУТСТВОМ КАКО ДА СЕ ПОПУНИ

Р.бр.	Назив услуге	Цена услуге без ПДВ-а (дин)	Трошкови без ПДВ-а (дин)	ПДВ за колону 2 (дин)	ПДВ за колону 3 (дин)	Укупна цена без ПДВ-а (дин)	Укупна цена са ПДВ-ом (дин)
	1	2	3	4	5	6=2+3	7=2+3+4+5
1.	Услуга хелпдеска за потребе АМРЕС						

11.1. УПУТСТВО КАКО ДА СЕ ПОПУНИ ОБРАЗАЦ СТРУКТУРЕ ЦЕНЕ

1. У колони 2 - уписати цену услуге без ПДВ-а
2. У колони 3 - уписати 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
3. У колони 4 - уписати износ ПДВ-а за услугу
4. У колони 5 - уписати износ ПДВ-а за трошкове
5. У колони 6 = 2+3 - уписати укупну цену без ПДВ-а. Укупна цена за ову колону се добија збиром износа услуга и трошкова из колоне 2 и 3.
6. У колони 7=2+3+4+5 - уписати укупну цену са ПДВ-ом. Укупна цена за ову колону се добија збиром износа услуга, припадајућег износа ПДВ-а за услугу, трошкова и припадајућег износа ПДВ-а за трошкове (збир колоне 2,3,4 и 5)

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 исказе у динарима.

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

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

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

А

Место и датум:

М.П.

Потпис овлашћеног лица
понуђача:

Б

Место и датум:

М.П.

Потписи овлашћених лица
понуђача који су учеснициу
заједничкој понуди:

М.П.

1) _____

М.П.

2) _____

М.П.

3) _____

12. ОБРАЗАЦ – ЛИСТА ПОСЛОДАВАЦА

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

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

Место и датум:

М.П.

Овлашћено лице понуђача:

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

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

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

13. ПОТВРДА О РАДНОМ ИСКУСТВУ

Назив Послодавца	
Седиште, улица и број	
Телефон	
Матични број	
ПИБ	

ПОТВРДА

којом потврђујемо да је _____,

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

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

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

Потврда се издаје на захтев _____ ради учешћа у поступку јавне набавке услуга - Услуга подршке раду корисницима АМРЕС и подршке развоја сервиса и услуга АМРЕС за регион Београда (сервисни центар у Београду), ЈН. бр. 05/15, и у друге сврхе се не може користити.

Понуђач одговара за аутентичност потврде.

Да су подаци тачни, својим потписом и печатом потврђује,

Место и датум:

М.П.

Овлашћено лице
Послодавца:

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

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

14. ИЗЈАВА ПОНУЂАЧА О РАДНО АНГАЖОВАНИМ ЛИЦИМА

У вези са јавном набавком услуга - Услуга подршке раду корисницима АМРЕС и подршке развоја сервиса и услуга АМРЕС за регион Београда (сервисни центар у Београду)- ЈН бр. 05/2015,

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 минимум _____ (минимум 3) радно ангажована лица са минимум VI степеном стручне спреме из области електротехнике, рачунарства, информатике или телекомуникација, и минимум _____ (минимум 2) радно ангажована лица са минимум IV степеном стручне спреме из области електротехнике, рачунарства, информатике или телекомуникација, од којих сви имају искуство на пословима хелпдеск подршке за WAN или MAN мрежу од минимално 2 године, имају познавање рада на рачунару, основа ИП мрежа и основних алата неопходних за дијагностику рада ИП мрежа (MS Office апликације, телнет, SSH, ping, traceroute, nslookup, dig, netstat, route и сл.) и друге додатне услове који су одређени у оквиру тачке 7. додатни услови - поглавље 4. део 4.1. Конкурсне документације, и то:

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

Прилог за свако наведено радно ангажовано лице:

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

б) Фотокопије дипломе за стечену стручну спрему;

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

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

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 понуде 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.