



**ЈАВНО ПРЕДУЗЕЋЕ  
"ПОШТА СРБИЈЕ", БЕОГРАД**

*Београд, Таковска 2*  
**[www.posta.rs](http://www.posta.rs)**

---

**КОНКУРСНА ДОКУМЕНТАЦИЈА**  
за јавну набавку у отвореном поступку добара

**IT SERVICE MANAGEMENT**

**Бр. ЈН: 506/2017**



## САДРЖАЈ:

1. Општи подаци о јавној набавци.....	стр. 3
2. Подаци о предмету јавне набавке.....	стр. 3
3. Техничке карактеристике (спецификација).....	стр. 4
4. Услови за учешће у поступку јавне набавке из члана 75. и 76. Закона о јавним набавкама и упутство како се доказује испуњеност услова .....	стр. 10
4.4 Изјава понуђача .....	стр. 17
5. Упутство понуђачима како да сачине понуду .....	стр. 18
5.28 Образац изјаве о непромењеном садржају конкурсне документације .....	стр. 27
6. Образац понуде .....	стр. 28
7. Модел уговора.....	стр. 32
8. Образац структуре понуђене цене са упутством како да се попуни.....	стр. 38
8.1 Образац структуре понуђене цене .....	стр. 38
8.2 Упутство за попуњавање обрасца структуре понуђене цене.....	стр. 39
9. Образац трошкова припреме понуде .....	стр. 40
10. Изјава о независној понуди .....	стр. 41
Менично овлашћење-писмо.....	стр. 42



## **1. ОПШТИ ПОДАЦИ О ЈАВНОЈ НАБАВЦИ**

**ЈАВНО ПРЕДУЗЕЋЕ „ПОШТА СРБИЈЕ“, БЕОГРАД** (у даљем тексту: Наручилац), Таковска 2, 11120 Београд, ПАК 135403

на Порталу јавних набавки, интернет страници [www.posta.rs](http://www.posta.rs) и на Порталу службених гласила Републике Србије и база прописа објавило је позив за подношење понуда у отвореном поступку јавне набавке добара.

Предметна јавна набавка биће спроведена у отвореном поступку у складу са Законом о јавним набавкама ("Службени гласник РС", бр. 124/2012, 14/2015 и 68/2015; у даљем тексту: Закон) и другим важећим прописима из ове области.

Предмет јавне набавке су добра.

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

За спровођење јавне набавке надлежан је Сектор за набавке и магацинско пословање, број факса 3022-198, Служба за спровођење поступака набавки добара.

Рокови у поступку јавне набавке биће рачунати према датуму објављивања позива на Порталу јавних набавки Управе за јавне набавке. Рачунање рока се врши тако што се као први дан рока узима први наредни дан од дана објављивања позива на Порталу јавних набавки Управе за јавне набавке.

## **2. ПОДАЦИ О ПРЕДМЕТУ ЈАВНЕ НАБАВКЕ**

Предмет јавне набавке су добра - IT service management, број ЈН: 506/2017.

Назив и ознака из општег речника набавке: Програмски пакет за информационе технологије - 48517000-5.



### **3. ТЕХНИЧКЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ (СПЕЦИФИКАЦИЈА)**

Предмет набавке подразумева надоградњу и проширење постојећег IBM NetCool софтверског решења за надгледање мреже и ИКТ инфраструктуре у смислу:

- Надоградње компоненте постојећег система на најновије верзије модула доступне у тренутку реализације пројекта
- Проширење капацитета постојеће инсталације свим неопходним додатним софтверским модулима и лиценцама и конфигурисање/имплементацију задатих функционалности ради омогућавања реализације „end to end“ процеса уочавања и отклањања грешака и аларма у мрежној и ИКТ инфраструктури ЈП Пошта Србије (Наручиоца у даљем тексту), а према описаном опсегу посла, уз организацију обуке за коришћење и администрацију система.

Додатне софтверске лиценце димензионисати у односу на следеће податке:

- Консолидовано надгледање за укупно 200 мрежних уређаја и 100 виртуелних и/или физичких сервера
- Мрежно откривање („discovery“) и управљање конфигурацијама за укупно 200 мрежних уређаја
- Приступ ради учешћа у процесима „end to end“ уочавања и отклањања грешака те координације активности око развоја и оперативног одржавања интерних софтверских решења за укупно 20 запослених који раде конкуретно (у истом тренутку) на систему.

#### **Потребне функционалности**

##### **1. Генерални захтеви**

Систем мора да буде консолидациона платформа за надгледање аларма са 'end to end' ИКТ инфраструктуре Наручиоца, са функцијама или модулом за управљање процесима решавања инцидената и корисничких захтева, конфигурацијама уређаја и управљањем ИТ сервисима.

Систем мора да омогући надоградњу постојећег система IBM Tivoli Netcool Performance Manager следећим функцијама и оне морају бити укључене у понуду:

- Централизовано надгледање ИКТ опреме у опсегу пројектног задатка, уз консолидацију аларма са опреме у реалном времену
- Аутоматско откривање („discovery“) мрежне опреме и формирање базе топологије
- Централизовани оперативни портал за приказ података у реалном времену и извештавање
- Управљање током процеса (процесним workflow), са функцијама управљања ролама и групама за приступ деловима процеса, уз флексибилност креирања и аутоматизације произвољних оперативних процеса са акцентом на следеће процесе: управљање инцидентима над ИКТ инфраструктуром, управљање сервисним захтевима ИТ корисника (запослених у ЈП Пошта Србије) и управљањем променама у смислу процесне подршке за координацију активности везаних за развој интерних



апликација и оперативне задатке везане за њих („DevOps“). За сваки од процеса морају бити спроведене следеће активности:

- Испорука документације везане за најбоље праксе Произвођача софтвера („best practice“), уз почетну конфигурацију система на бази тих најбољих пракси, како би се она користила као почетна тачка прилагођења потребама Наручиоца
- Процесне радионице (одвојено за сваки процес) на којима ће бити идентификоване специфичности захтева Наручиоца и потребне измене почетне конфигурације
- Додатна конфигурација процесног модула у складу са заједнички усвојеним изменама у односу на почетну („best practice“) конфигурацију
- Увоз података неопходних за реализацију наведених функција система (класификације, шаблони, СЛА дефиниције, корисничке групе, база знања итд). Припрема и испорука података је одговорност Наручиоца, у односу на формат задат од стране Извођача (Excel шаблони).
- Иницијализација CMDB базе података (која мора бити преинтегрисана са workflow платформом) подацима везаним за дефиниције сервиса (каталог ИТ сервиса) и ИКТ средствима, тако да се у току извршавања наведених процеса могу активно користити подаци из CMDB базе, и по потреби се ажурирати.
- Модул за извештавање са функцијом Business Intelligence
- Модул за интеграције са екстерним системима
- Интеграција система са постојећом MS Active Directory инфраструктуром Наручиоца, за потребе логовања на систем уз помоћ доменских креденцијала, где је то могуће

Систем за надгледање мора да буде интегрисан са модулом за управљање процесима у бидирекционом моду. Централизован портал мора да омогући аутоматско и полуаутоматско отварање тикета са листе аларма, док из модула за управљање процесима треба да дођу информације о статусу тикета, које интерактивно треба да се прикажу у самом аларму.

Систем мора да буде испоручен са свим потребним *middleware* софтвером за нормалан рад (у решење морају бити укључени потребни апликативни сервери, базе података, *web* сервери и остале компоненте неопходне за правилно функционисање решења). Наручилац испоруком решења стиче право трајног коришћења решења, независно од куповине додатног *software support-a*, без скривених (додатних) трошкова потребног *middleware-a*. (апликативни сервери, базе података, *web* сервери и остале компоненте неопходни за правилно функционисање решења)

Комплетно решење, због неопходности високе интеграције, мора да буде од једног произвођача софтвера, осим поменутих *middleware* компоненти, ако произвођач нема развој у том домену.

Систем мора да буде инсталиран у виртуализованом окружењу, на истом оперативном систему. У случају употребе оперативног система типа Linux - верзија оперативног система мора да задовољи карактеристике серверских инсталација типа SUSE или RedHat.



Понуђач мора укључити у понуду техничку подршку коју даје Произвођач софтвера у трајању од минимум 12 месеци, која почиње да тече од датума потписивања Записника о пријему лиценци и инсталацији развојног окружења. У том периоду Наручилац мора имати право приступа Web порталу за подршку и коришћења свих patch-eva, fix-eva и нових верзија софтверских компоненти решења, без додатне наплате. Произвођачка подршка мора обухватити и могућност пријаве проблема на српском језику директно код контакт центра Произвођача софтвера, путем e-maila, Web портала или телефона 24 сата 7 дана у недељи, у периоду гарантног одржавања лиценци. Подршка Понуђача мора да омогући пријаву проблема минимум од 8:00 часова до 18:00 часова дневно, радним данима у недељи. Радни дани су од понедељка до петка осим државних празника.

Систем мора подржати коришћење следећих компонената инфраструктуре:

- за базу података морају бити подржани минимално *Oracle*, *DB2* и *MS SQL*, у *Enterprise* издању (са могућношћу креирања *High Availability* кластера).
- за апликативни сервер морају бити подржани минимално *WebLogic* и *WebSphere*, у *Enterprise* издању (са могућношћу креирања *High Availability* кластера).

Трошкови инфраструктурног софтвера у *Enterprise* издању морају бити укључени у цену за минимално следећа три окружења:

- Продукционо (у *High Availability* конфигурацији)
- Тестно
- Развојно

Сви елементи предложене софтверске инфраструктуре морају од стране произвођача бити званично подржане за рад на различитим фамилијама 64-битних *Enterprise* оперативних система, минимално *Microsoft Windows Server*, *RHEL*, *AIX*, *SUSE Linux*.

Опсег имплементације мора да укључи следеће:

- Имплементацију система за централизован мониторинг на 200 мрежних уређаја произвођача *Cisco* са функцијама консолидације и обраде аларма.
- Имплементацију аутоматског откривања опреме са аутоматском *RCA* за исти сет опреме
- Имплементацију централног портала за преглед аларма, топологије мреже и извештавање.
- Би-дирекциону интеграцију између система за надгледање и модула за управљање процесима.
- Имплементацију *Incident Management*, *Request Fulfillment* и *Change Management* процеса у оквиру модула за управљање процесима.

У следећем поглављу су дати функционални захтеви које систем мора да задовољи.

## 2. Функционални захтеви



## 2.1. Систем за мониторинг

Систем мора да има трослојну архитектуру:

- Слој за прикупљање информација
- Слој за консолидацију података – аларма, перформанских информација, конфигурационих фајлова
- Слој за презентацију података и репортинг

Слој за прикупљање информација мора да буде скалабилан да би обезбедио ефикасно прилагођавање система за будућу употребу. Мора да садржи агенте који су у стању да прикупљају аларме са широког спектра опреме. За потребе прикупљања и анализе аларма у реалном времену систем мора да садржи *in-memory* тип базе података.

Слој за консолидацију података треба да садржи базу података која ће похрањивати информације о историји аларма, потенцијално *KPI* параметре као резултат полирања перформанских информација са опреме (за будуће функционалности), конфигурационе фајлове са опреме. Систем минимално мора да подржава Oracle и DB2 базу података за ове потребе. База података Enterprise едиције треба да буде укључена у понуду и цену система.

Слој за презентацију података треба да буде централни јединствени web базирани портал који је јединствен за приказ информација из целог система, уз следеће функционалности:

- Администрација корисника система која укључује акције везане за корисничке налоге, групе корисника и роле. Мора да постоји могућност манипулације и са налозима који се аутентификују на екстерни *active directory*.
- Креирање и приказ напредних оперативних *dashborad*, који треба да приказују *KPI* параметре прикупљене у виду различитих врста приказа (*line, bar, pie chart*), топологију откривене мреже (која се аутоматски и динамички генерише из базе података топологије), аларме који долазе из система за надгледање (*Fault Management* модула). Све информације треба да буду видљиве у централном и јединственом порталу система. Овај портал треба да показује аларме и графове перформанских *KPI* (за будућу употребу), које долазе са мрежне опреме, виртуелних и физичких сервера и апликација, тј. са целог надгледаног окружења.
- *Out of the box* портлети за креирање напредних *dashboards* који подразумевају да на једном *dashboradu* могу да се прикажу: *KPI* параметри из *Performance Management* модула у виду различитих *chart (line, bar, pie)*, топологија мреже као резултат *discovery* процеса са аутоматским генерисањем приказа топологије из базе топологије и одговарајућим иконицама и везама, те било који аларми из *Fault Management* модула. Свака од ових компоненти треба да има низ контекстуалних алата који су нормално доступни на овим деловима портала.
- *Dashboards* треба да имају и различите иконице за приказивање садржаја или везу ка *drill down* садржајима, који могу да буду аларми или *KPI* параметри. Портал треба да има могућност увоза гео мапа или сличних
- Напредни алат за креирање извештаја са функционалностима *business intelligence* алата. Систем мора да има могућност креирања сложених извештаја (рапорта) у



*business intelligence* алату, који ће имати могућност комбиновања података о *KPI* параметрима и алармима у оквиру истог рапорта.

- Извршавање рапорта са подршком за потпуно предефинисане рапорте у смислу контекста, тј. улазних параметара, параметризоване рапорте са давањем параметара у току иницирања извршења рапорта, прегледа са *drill down* функцијама, те могућност експорта рапорта у виду pdf, csv и XML докумената.
- Самосталан приказ аларма у виду листа аларма, или напредних мапа са различитим визуелним елементима.
- Самосталан приказ мрежне топологије, уз могућност креирања различитих *view* за партиционисање приказа мреже, као и поље за претрагу топологије мреже на основу параметра уређаја.
- Интеграција са компонентом за аналитику екстерних лог фајлова са опреме која се надгледа.
- Систем мора имати могућност објављивања и размене информација са спољним системима на бази стандарда *OSLC* и у минимално следећим форматима: *RDF/XML*, *JavaScript Object Notation (JSON)*, и *XHTML*. За те сврхе Решење мора садржати сопствени регистар *OSLC* сервиса са кога спољни системи могу прикупљати информације о догађајима и перформансама ИТ инфраструктуре, који мора бити саставни део решења.
- Централни јединствени портал треба да буде централни оперативни портал за приказ свих наведених релеватних информација на једном месту, за брз и ефикасан рад оператера и менаџмента.
- Систем треба да има предефинисане и припремљене профиле, тј. окружења за оператера и менаџмент, са различитим начинима приказа информација, прилагођено различитим потребама корисника.
- Систем мора да има могућност прикупљања аларма са широког спектра *SNMP* и *non-SNMP* базиране опреме, потребно је да има готове колекторе аларма на нивоу колекције информација.
- Систем мора имати флексибилан механизам колекције аларма који мора имати листу предефинисане подршке и библиотека за опрему различитих произвођача. Библиотеке морају да се ажурирају од стране произвођача софтвера заједно са редовним ажурирањем софтвера, те не треба да буду подложне лиценцирању (лиценце морају да буду укључене у основне лиценце система). Библиотеке морају лако да се додају у систем од стране администратора система. Предефинисана подршка за опрему од стране произвођача мора минимално да укључује *Cisco*, *Juniper*, *Huawei*. Ово укључује и предефинисане софтверске колекторе или библиотеке за *out of the box* подршку за различите *element-management* системе и *enterprise-management* системе. Систем мора да има подршку - предефинисане агенте за *Microsoft SCOM*, *HP Operations Manager*, *HP Open View 7*.





- Предложено решење за обједињено надгледање ИТ инфраструктуре мора да омогући конфигурацију комплексних корелационих сценарија без обзира на извор догађаја
- Систем мора да има уграђену функцију повезивања аларма који су 'проблем'- 'решење' облика, те њихову аутоматску корелацију без обзира одакле долазе. Корелација треба да буде конфигурабилна, у смислу акције која треба да се уради са алармима.
- Елементи за прикупљање догађаја морају бити једноставни софтверски пакети или модули који могу да се дистрибуирају у оквиру мониторисане средине по потреби
- Елементи за прикупљање догађаја морају да комуницирају путем TCP протокола са главним сервером мониторинг система
- Предложено решење за обједињено надгледање ИТ инфраструктуре мора да подржава технологију привременог задржавања информација (*buffering*) како би се избегло губљење прикупљених догађаја у случају прекида рада интерфејса или веза
- Предложено решење за обједињено надгледање ИТ инфраструктуре мора да омогући парсирање односно раздвајање догађаја и аларма и смештање у сет поља (који се складиште као редови у бази) и правила за парсирање морају бити лако прилагодљива. Правила парсирања морају бити доступна администратору система за једноставно подешавање у току експлоатације.
- Предложено решење за обједињено надгледање ИТ инфраструктуре мора да омогући мониторисање специфичних, посебно развијених апликација. Уколико је потребно развити агента за праћење специфичне апликације, систем за то мора омогућити алат.
- Предложено решење за обједињено надгледање ИТ инфраструктуре мора да омогући прикупљање свих алармних догађаја са различитих мониторисаних објеката из различитих система без икаквих рестрикција или губитка аларма
- Догађаји и аларми морају бити представљени на смислен, интуитиван, *point-and-click* начин
- Предложено решење за обједињено надгледање ИТ инфраструктуре мора да омогући приказивање и рад са алармима у форми листе аларма (листа аларма која би омогућила јединствену тачку односно јединствени приказ аларма за комплетно мрежно окружење) или у географској форми где су мрежни елементи приказани на мапи.
- Предложено решење за обједињено надгледање ИТ инфраструктуре мора да омогући приказ листе активних аларма у реалном времену, са функцијом аутоматског освежавања података.
- Систем мора имати механизам аутоматског *discovery* мрежног окружења и формирања базе топологије. Аларми морају бити видљиви у централном порталу и кроз приказ топологије. Потребно је да тополошки приказ целе мреже или сегмента



мреже указује на постојање аларма за дату опрему (нпр. кроз боју иконице опреме) и да избор уређаја одмах у истом делу портала прикаже аларме само за дати уређај.

- Предложено решење за обједињено надгледање ИТ инфраструктуре мора да омогући истовремени рад више приказа унутар јединственог портала (нпр аларм листа, топологија мреже, структура конфигурације уређаја, *KPI* параметр), а где информације треба да буду у истом контексту. (контекстуална веза).
- Предложено решење за обједињено надгледање ИТ инфраструктуре мора да омогући класификацију аларма по боји, на основу задатих критеријума
- Предложено решење за обједињено надгледање ИТ инфраструктуре мора да омогући диференцирање нових аларма (трептањем)
- Предложено решење за обједињено надгледање ИТ инфраструктуре мора да омогући аутоматско освежавање листе активних аларма (нови аларми се аутоматски додају на листу а решени аларми бришу)
- Предложено решење за обједињено надгледање ИТ инфраструктуре мора да омогући скалабилне приказе - који могу лако да се креирају и прилагоде хијерархијски као и у погледу садржаја приказа
- Предложено решење за обједињено надгледање ИТ инфраструктуре мора да садржи *out of box* портлет који у главном порталу решења може на графички начин да прикаже статистичку сезоналност појављивања релевантних догађаја у мрежи (у одређено доба дана/месеца итд) ради ефикасног *troubleshootinga*.
- Предложено решење за обједињено надгледање ИТ инфраструктуре мора да омогући прилагођене флексибилне приказе, да омогући различита подешавања за различите групе корисника. Корисници треба да буду у стању да дефинишу своје приказе информација о апликацијама за које су одговорни односно које надгледају
- Предложено решење за обједињено надгледање ИТ инфраструктуре мора да омогући обогаћивање корисничког приказа топологије коришћењем објектног приказа који омогућава постављање интерактивних мапа, икона и других елемената графичког приказа повезаног са подацима из базе аларма. Ова функција се односи на централни портал.
- Систем мора да садржи *out-of-the-box* портлет који у главном порталу решења може на графички начин да прикаже статистичку анализу појављивања релевантних догађаја у мрежи (у одређено доба дана/месеца итд) ради лакше дијагностике проблема.
- Предложено решење за обједињено надгледање ИТ инфраструктуре мора да омогући руковање алармима, минимално потврду, отказ потврде, детаље, приоритизацију, преузимање власништва, брисање, филтрирање, додавање коментара, рекласификацију, отварање тикета у екстерном систему. Ове функције треба да буду доступне оператеру на 'десни клик' избором аларма у листи.

*Handwritten signature and initials in blue ink.*

- Предложено решење за обједињено надгледање ИТ инфраструктуре мора да омогући модификацију аларма (нпр. додавање коментара). Ова функција треба да буде доступна оператеру на 'десни клик' избором аларма у листи.
- Предложено решење за обједињено надгледање ИТ инфраструктуре мора да омогући класификацију аларма по озбиљности, по бојама (*warning, minor, major, critical*)
- Предложено решење за обједињено надгледање ИТ инфраструктуре мора да омогући ручну или аутоматску приоритизацију аларма. Ова функција треба да буде доступна оператеру на 'десни клик' избором аларма у листи.
- Предложено решење за обједињено надгледање ИТ инфраструктуре мора да омогући мод одржавања (одређени мрежни елемент или део мреже који су у моду одржавања тако да нема аларма са тих делова) као и деактивацију мода одржавања и повратак на оперативно стање. Ове функције треба да буду доступне оператеру на 'десни клик' избором аларма у листи.
- Предложено решење за обједињено надгледање ИТ инфраструктуре мора да омогући ручно прослеђивање аларма (на маил или *SMS gateway*). Ове функције треба да буду доступне оператеру на 'десни клик' избором аларма у листи. Мора да постоји могућност да се ова функција аутоматизује употребом одређених предефинисаних параметара.
- Предложено решење за обједињено надгледање ИТ инфраструктуре мора да омогући аутоматизовано покретање одређених акција за одабране аларме по унапред дефинисаном критеријуму. Минимални скуп акција које морају бити подржане је: *reset, automatic locking/unlocking*, прослеђивање аларма спољном систему или особљу, нотификације, аларм на *mail / SMS gateway*). Ове функције треба да буду доступне оператеру на 'десни клик' избором аларма у листи.
- Предложено решење за обједињено надгледање ИТ инфраструктуре мора да омогући креирање критеријума за прослеђивање аларма
- Предложено решење за обједињено надгледање ИТ инфраструктуре мора да омогући корелацију прикупљених аларма према дефинисаним правилима корелације. Ова корелација треба да буде напредна и отворена за дефинисање у оквиру система у току имплементације или касније продукције. Додавање или измена правила корелације не треба да захтевају програмирање или измену кода софтвера.
- Предложено решење за обједињено надгледање ИТ инфраструктуре мора да омогући напредне корелације - да има способност да доведе у везу аларме из више управљаних објеката из више система за управљање са спољним изворима података
- Предложено решење за обједињено надгледање ИТ инфраструктуре мора да има могућност подесиве корелације - да дозволи оператеру да дефинише правила корелације. Непоходно је подржати дефинисање и уређивање правила путем



приложене графичке апликације за уређивање правила.

- Преложено решење мора да има посебну корелациону компоненту која служи за напредне корелације, обогаћивање аларма и различите интеграције са екстерним системима у реалном времену. Ова компонента мора да 'слуша' аларме у реалном времену у централном серверу и базирано на произвољном предефинисаном параметру покрене извршавање било које корелационе полисе. Корелационе полисе могу да изврше произвољну акцију над самим алармом (нпр, промена вредности било ког поља аларма у бази) у реалном времену или да ураде произвољан број и врсту упита у централни сервер за друге аларме и на основу тога изврше било какву акцију над алармом који је изазвао покретање полисе или било којим другим алармом (укључујући и генерисање нових аларма). На овај начин треба да се омогући висока флексибилност креирања додатних и произвољних корелација аларма у систему. Истовремено, корелациона компонента мора да има функцију повезивања са екстерним изворима информација, те да поменута функција у било ком кораку укључи и позивање и употребу информација из екстерних извора информација.
- Ова компонента система мора да има широк спектар адаптера за интеграције са екстерним системима. Минимално мора да подржава: *WebServices, JMS, XML, SNMP, Socket*, и базе података *DB2, Oracle, MS SQL, MySQL*
- Компонента мора да, базирано на алармима у систему, изврши интеракцију са екстерним извором података (*CRUD*) и на основу резултата интеракције изврши било какву акцију са алармом. Нпр. обогаћивање, брисање и сл. Механизам покретања акције мора бити конфигурабилан.
- Интеграција са екстерним изворима информација користећи ову компоненту мора да буде у реалном времену
- Ова компонента мора да има графичко окружење у коме ће се писати полисе и управљати интеграцијама са екстерним системима. Писање полиса мора да буде у едитору без програмирања. Едитор мора да омогући функције писања, тестирања, управљања верзијама и пуштања полисе у продукцију. Едитор мора да могући успостављање везе са екстерним изворима информација, потребна подешавања, те контролу ових веза. Једном успостављене везе са екстерним изворима информација треба да буду доступне у полисама кроз једноставну функцију која може да се позове и укључи у саму полису.
- Типични случајеви корелације и интеграције који треба да буду омогућени овом компонентом су интеграција са тикетинг системима, интеграција са екстерним *CMDB* системима за потребе обогаћивања аларма сервисним информацијама и креирањем *service affecting* аларма у систему, произвољне корелације аларма на основу информација из екстерне *CMDB* или било које друге базе.
- Предложено решење за обједињено надгледање ИТ инфраструктуре мора да поседује могућност аутоматске корелације - способност да доведе у везу и уклони све аларме који се "поттиру"



- Предложено решење за обједињено надгледање ИТ инфраструктуре мора да омогући компресовање - за аларме који се понављају више пута у одређеном временском периоду, активни аларм се приказује само једном, уз бројач понављања аларма.
- Предложено решење за обједињено надгледање ИТ инфраструктуре мора да омогући сузбијање аларма - за аларме који обично прате један другог, али су изазване истим узроком, активни аларми вишег приоритета су приказани док аларми нижег приоритета нису приказани
- Предложено решење за обједињено надгледање ИТ инфраструктуре мора да омогући редукцију аларма у случају изненадног повећања броја аларма
- Предложено решење за обједињено надгледање ИТ инфраструктуре мора да омогући складиштење аларма у базу података ради историјске анализе и извештавања
- База аларма мора да омогући историјски преглед и визуелизацију аларма укључујући корелисане и дупликоване аларме
- Предложено решење мора да има механизам аутоматског откривања мрежних уређаја и топологије мреже. Откривање мора да буде базирано на SNMP poliranju мрежне опреме и резултат откривања треба да буде смештен у базу топологије
- Потребно је да систем подржава откривање основних информација о сваком уређају, укључујући физичку, виртуелну структуру уређаја и њихове везе.(нпр. Физичке интерфејсе, али и VLAN, VRF и сл.)
- Систем мора да подржава откривање L2 и L3 топологије
- Топологија и инвентар база података мора да подржава општи, генерички и прошириви релациони (SQL) модел података (шема базе података). Модел базе података мора да буде у потпуности документован и доступан кориснику.
- Систем за откривање мрежних уређаја мора да омогући откривање или увожење инвентара или топологија трећих EMC система у јединствен модел топологије
- Систем мора да подржава аутоматску topology based correlation i RCA – Root Cause Analysis, за аларме који се скупљају у централном серверу, а на основу базе откривене топологије. Резултат овог процеса треба да буде обрада аларма, за које овакав поступак има смисла, у реалном времену чији је резултат јасна индикација оператеру да ли је аларм основни узрок или симптом
- Систем мора да омогући приказ топологије у оквиру централног јединственог портала система. Портлети за приказ топологије треба да се комбинују у различите сложене dashboards, са свим осталим информацијама које ће бити доступне у јединственом порталу. (аларми, перформансе, flow информације итд.)
- Приказ топологије у централном порталу система мора да буде кроз предефинисане партиције делова мреже, базирано на L2 или L3 везама, или у виду целе мреже. Систем мора да подржава и претрагу базе топологије за одређеним уређајем, па потом његов приказ у топологији кроз дозвољан број hop-ova



- Систем мора да садржи функционалност анализе лог фајлова (у минималном капацитету 2Gb дневно). Анализа укључује:
  - Читање различитих структурираних и неструктурираних података, као што су лог фајлови, тикети или eventi из различитих извора података
  - Нормализација, парсирање и индексирање података
  - Могућност претраге фајлова и ефикасне визуализације резултата, тј. порука из лог фајлова у циљу проналажења жељеног садржаја
  - *Cross index* претраге лог фајлова и докумената
  - Преглед и анализа лог фајлова треба да буде доступна позивом из централног портала у виду 'launch in' контекста. (нпр. Покретањем путем 'десног клика' са листе аларма).
  - Компонента за лог аналитику мора да има графички кориснички интерфејс који може да се позове са централног портала, са листе аларма за ефикасну дијагностику проблема.

### Управљање конфигурацијама

За овај део је потребно понудити потребан софтвер и основна подешавања.

- Систем мора да обезбеди централизован рад са конфигурацијама мрежне опреме. Систем мора да омогући рад у графичком окружењу са појединачним или групама уређаја.
- Систем мора омогућити иницирање појединачних акција за уређаје, као и групне акције према групама уређаја.
- Систем мора омогућити формирање стандардних конфигурационих скрипти за минимално следеће операције над мрежним уређајима: додавање интерфејса, промена параметара.
- Систем мора да пружи јасан преглед у графичком окружењу тренутног стања конфигурација опреме.
- Систем мора омогућити синхронизацију уређаја у одвојеним сигурносним доменама без потребе за отварањем појединачних портова на *firewall*-у за сваки уређај.
- Систем мора помоћи и омогућити креирање, имплементацију и спровођење заједничких политика конфигурисања мрежних уређаја на читавој мрежи.
- Систем мора имати могућност дефинисања група вредности конфигурационих параметара на нивоу појединачног или групе уређаја, које одређени корисници/групе могу или не могу поставити као валидну вредност конфигурационог параметра.
- Систем мора имати функцију аутоматске валидације исправности параметара пре слања конфигурације на мрежни елемент.
- Систем мора обезбедити подршку за минимално следеће три методе синхронизације конфигурације уређаја:
  - Директни push метод за конфигурацију мрежних уређаја преко *CLI* или *SNMP*;
  - Директни pull конфигурационих информација преко *CLI* или *SNMP*;
  - Push/pull метод за конфигурације мрежних уређаја преко програмабилног интерфејса (*CLI, XML, CORBA, CMIP/Q3, Java, Web Services*).



- Систем мора бити структуриран на такав начин да се подршка за нове типове уређаја може додавати без великих захвата на софтверу, нпр уградње софтвера.
- Систем мора имати опцију провере да ли су тренутна (running) и стартна (boot) конфигурација исте, тј да одреди које су разлике између њих. Систем мора омогућити кориснику да спроведе акцију у случају када радна и стартна конфигурација нису идентичне. Подржане акције морају укључити и преписивање тренутне конфигурације преко стартне конфигурације.
- Систем мора бити у стању да идентификује уобичајене конфигурационе параметре, нпр. IP адресе, порта, картице, шасије, ID-ева, серијских бројева, VPN/MPLS тагова, табела рутирања и BGP.
- Све информације о конфигурацијама се морају чувати у бази података и изложити их у виду API-а и путем SQL упита.
- Систем мора указати кориснику на грешке у конфигурацијама и омогућити ефективну исправку.
- Систем мора забележити резултат акције промене конфигурације, при промени сваког појединачног уређаја у групи или групе као целине. Систем мора подржати могућност да буду евидентирани сви покушаји промене конфигурације (без обзира да ли је таква промена заправо учињена или не) од стране корисника над уређајем.
- Систем мора подржати могућност враћање из тренутне конфигурације (*rollback*) на било коју претходно сачувану конфигурацију било којег појединачног уређаја или групе уређаја без потребе за ресетовањем или рестартовањем уређаја.
- Систем мора да има могућност обавештавања корисника и других система преко *SNMP* нотификација или на *e-mail* за случајеве ванредних догађаја на мрежи, укључујући промене конфигурација уређаја
- Систем мора подржавати уређаје различитих произвођача, више верзија истог уређаја, као и више оперативних система на уређају у исто време, као и да буде у стању да прави разлику која информација о конфигурацији је релевантна за коју верзију уређаја или OS-а на њему.
- Систем мора да омогући евидентирање уређаја који су неусаглашени са дефинисаним правилима и политикама, као и да аутоматски покрену исправку конфигурације таквих уређаја на основу задатих правила

#### Управљање процесима и активностима (*ITSM* модул)

- Понуђени *ITSM* модул мора у свему бити усаглашен са најбољим праксама по ITIL v3 препорукама, и мора бити сертификовано од стране независног тела Pink Elephant (<https://www.pinkelephant.com/en-US/PinkVERIFY/PinkVERIFYToolsets>) или еквивалентног светски признатог тела које врши сертификацију ИТ решења у односу на појединачне ITIL процесе, за најмање следећих 12 ITIL процеса:



- *Incident Management*
  - *Request Fulfillment*
  - *Problem Management*
  - *Change Management*
  - *Service Asset and Configuration Management*
  - *Service Level Management*
  - *Service Catalog Management*
  - *Event Management*
  - *Release & Deployment Management*
  - *Availability Management*
  - *Financial Management*
  - *Knowledge Management*
- *ITSM* модул мора омогућити лако креирање садржаја у бази знања директно из решења тикета.
  - *ITSM* модул мора омогућити објављивање изабраних решења из базе знања у засебном сегменту портала за крајње кориснике, оцењивање решења од стране крајњих корисника, те коментарисање решења од стране крајњих корисника, како би *Knowledge Manager* имао увид у квалитет појединих решења.
  - *ITSM* модул мора омогућити *out of the box* да се сортирање решења при претрази базе знања врши на основу процента успешности решења, који систем аутоматски израчунава за свако решење. Додатно, решење мора имати *out of the box* могућност да се директно из одређеног решења покрене chat са агентом подршке, ради разјашњења детаља примене решења са експертом.
  - *ITSM* мора пратити историју решења која су испробана током процеса решавања тикета. За свако испробано решење, систем мора омогућити дефинисање статуса успешности његове примене, минимално: Успешно примењено, Неуспешно примењено, Решење под разматрањем (или еквивалентне вредности на енглеском језику).
  - *ITSM* модул мора омогућити *Service Desk* оператеру консолидовану претрагу по кључним речима из тикета која враћа резултате из базе знања, базе претходних тикета (минимално Инцидент, Проблем, Сервисни захтев, Решење) са датим кључним речима, као и спољних сервиса за претрагу (нпр. [www.google.com](http://www.google.com)) који могу бити конфигурисани као додатни извори информација на лак начин кроз кориснички интерфејс решења, без потребе за програмирањем или писањем скрипти, с тим да мора постојати могућност прослеђивања изабраних вредности са тикета (нпр. опис, локација, класификација итд) као динамичке аргументе *URL* позива спољног сервиса.
  - *ITSM* модул мора имати могућност претраге текстуалних прилога (*attachment*) тикета, и то минимално следећих формата прилога: .xml, .htm, .html, .doc, или .txt.
  - *ITSM* модул мора имати могућност да, ради бољих перформанси претраге, користи уграђене "text search" могућности базе података Решења.





- *ITSM* модул мора бити испоручен са минимално следећим *out-of-box* извештајима везаним за управљање инцидентима и базом знања:
  - Просечно време решавања инцидента
  - Просечан трошак решавања инцидента
  - Списак тикета са више од 5 преусмеравања у задатом временском интервалу
  - Процент решених инцидента/проблема са формалним одн. неформалним решењима из базе знања
  - Историја измена решења у бази знања
  - Графички приказ односа инцидента/сервисних захтева решених за 2,4,8 дана, по статусу и приоритету
- *ITSM* модул мора сугерисати правилну класификацију тикета на основу кључних речи које се у њему појављују, олакшавајући посао операторима у *Service Desk*-у.
- *ITSM* модул мора садржати *chat* функционалност за комуникацију *Service Desk* агената са крајњим корисницима. Ова функционалност мора имати следеће карактеристике:
  - крајњем кориснику мора бити омогућено покретање *chat* сесије без инсталације додатног софтвера/агента
  - *ITSM* модул мора имати могућност дефинисања једноставног (један канал, сви захтеви иду ка истој групи агената) или мултиканалног (више група од којих свака одговара на свој скуп тема) *chat*-а на основу којих се формира ред за чекање сесије. Агенти морају имати увид у стање реда, као и број и статус активних сесија.
  - Мора бити омогућено да се канали за подршку путем *chat* -а вежу за одређени шаблон тикета или решење које корисник тренутно разматра
  - *chat* функција мора подржати рад у кластеру
  - целокупна комуникација између агента и корисника мора аутоматски бити снимљена и снимљена уз тикет
- *ITSM* модул мора подржати аутоматску доделу тикета *Service Desk* оператору, уз узимање у обзир радног времена појединаца и њихово присуство на послу, за макар следеће сценарије:
  - додела оператору са најмање додељених тикета
  - додела оператору са најнижим редним бројем у оквиру групе
  - додела оператору на основу кружног обиласка чланова групе
  - додела читавој групи (уз очекивање да један од чланова преузме тикет)При томе мора бити омогућен избор интервала за аутоматску доделу, минимално 15, 30 или 60 минута. Мора бити подржана могућност дефинисања више потенцијалних група за доделу (уколико додела није могућа у првој групи, прелази се на другу после одређеног временског интервала), и неопходно је имати визуелни приказ покрића радног времена по групама на временској оси.
- *ITSM* модул мора садржати базу конфигурационих ставки (*CMDB*) као саставни део решења (не као одвојени модул), из разлога бољих перформанси коришћења података *CMDB* у процесима решавања тикета.
- Решење мора омогућити графички приказ топологије *CI* (*Configuration Item*) са међусобним релацијама. Графички приказ мора формирати приказ по типу *CI*-а, и омогућити следеће операције:
  - избор „ширине“ претраге (колико нивоа релација приказати)



- избор класа CI које треба приказати
- избор релација које треба приказати
- аутоматско истицање (другом бојом итд) угрожених *impacted* CI-ева
- зумирање погледа

Решење мора омогућити минимално два нивоа детаља прегледа топологије, са опцијом лаког прелаза са једног на други:

- редуковани, упрошћени приказ (унапред конфигурисани подскуп класификација и релација које треба приказати)
- детаљни приказ (све релације и класификације)
- *ITSM* модул мора омогућити дефинисање трошка и цене за сваки од елемената у каталогу сервисних захтева, као и дефинисање различитих ценовника исте ставке за различита одељења или групе крајњих корисника.
- Решење мора омогућити лако прилагођење шеме базе података (измене ширине или типа колона, додавање колона, табела, view-ова, индекса и сл.) кроз јединствени кориснички интерфејс решења без потребе за додатним алатима за директан приступ бази података и без down time-а апликације у току вршења ових измена.
- Решење мора омогућити и креирање (без писања кода или процедура на бази података) поља са аутоматским формулама, које аутоматски израчунавају вредност поља на основу вредности других поља на истом или повезаним објектима (нпр. јединична цена пута количина)
- Решење мора омогућити да се дефиниција садржаја (layout) екрана у бази података чува у XML формату, изведе у виду XML фајла, по потреби едитује у специјализованом едитору, а потом увезе натраг у апликацију за едитовање екрана, која мора бити део самог решења и доступна кроз заједнички кориснички интерфејс (за администраторе).
- Решење мора бити испоручено са процесним садржајем, извештајима, ролама, ходограмима тока процеса, преконфигурисаним порталима и сл. базираним на најбољим ITIL праксама и препорученим процесним садржајима, али сви ови елементи морају бити подложни лако прилагођавању без програмирања. Овај садржај мора бити саставни део решења и укључен у цену.
- Решење мора омогућити дефинисање приоритета тикета и утицаја (impact) на пословање, на основу аутоматизоване матрице приоритета везане за класификацију тикета, тип захтева итд. Решење мора омогућити и ручно дефинисање приоритета
- Понуђено решење мора подржати дефинисање функционалних рола, са могућношћу асоцијације роле са сетом функционалних права за кориснике. Решење мора омогућити повезивање функционалних рола са шаблонима за комуникацију, правилима за ескалацију проблема, као и елементима процесног workflow-а.
- Понуђено решење мора омогућити слање mail обавештења, ескалација, захтева за одобрењем типских захтева кроз Servis Desk дистрибутивним групама или појединцу у групи, инцидент менаџеру, проблем менаџеру, SLA менаџеру, непосредном руководиоцу. Решење мора омогућити да корисници могу путем слања mail-а променити статус тикета, одобрити или одбити захтев, или ажурирати друге атрибуте тикета, кроз модул за аутоматску обраду долазних mail порука.
- Понуђено решење мора омогућити више начина пријаве тикета, минимално: e-mail-ом, путем Web портала при чему се за приступ Web порталу могу користити доменски

LDAP креденцијали. За ове потребе неопходно је да решење подржава интеграцију са Microsoft AD инфраструктуром.

- Понуђено решење мора омогућити додавање документације (фајлови различитих типова) у пријаву и њихов преглед од стране других релевантних корисника. Решење мора омогућити и да се прилози (attachment-и) из пријаве проблема путем mail-а аутоматски смештају у библиотеку документације Решења и буду доступни корисницима који решавају тикете.
- Понуђено решење мора омогућити слање mail нотификације на основу комуникационог шаблона (предефинисаног текста и динамичких варијабила које Решење аутоматски попуњава приликом слања) унапред дефинисаној роли, групи или припаднику групе, креатору тикета, о пристиглом инциденту/захтеву, промени статуса и сл.
- Понуђено решење мора омогућити праћење и приказ комплетне историје тикета са радним детаљима и временским роковима од тренутка отварања до затварања, уз могућност паузирања мерења SLA времена у случајевима када се на решавање чека спољни фактор.
- Историју тикета мора бити могуће приказати минимално у следећим форматима:
  - Историја промене статуса тикета
  - Историја промене власништва тикета (прослеђивања)
  - Збирни преглед колико је тикет провео у ком статусу
  - Збирни преглед колико је тикет провео у власништву појединих група/агената
- Понуђено решење мора омогућити могућност креирања групног инцидента из низа инцидентата (увезивање већег броја инцидентата по истом основу), и њихово групно решавање. Решење мора бити у могућности да аутоматски прикаже тикете који су по природи проблема слични тренутном тикету и омогуће да се новокреирани тикет веже за групну сметњу.
- Понуђено решење мора омогућити праћење различитих KPI везано за обраду тикета и захтева, а минимално:
  - Просечно време решавања инцидента/захтева у сатима
  - Број тренутно отворених инцидентата/захтева
  - Отворени инциденти/захтеви у којима одређене активности чекају на одобрење
  - Отворени ургентни инциденти/захтеви
  - Отворени инциденти/захтеви високог приоритета
  - Активности које касне или су под ризиком кашњења за све врсте инцидентата/захтева.Наведени KPI морају бити доступни као out-of-box функционалност без додатне конфигурације или кастомизације. KPI -еве мора бити могуће прегледати у графичкој или табеларној форми, а мора их бити могуће приказати и у форми портлета на почетном порталу одређене корисничке групе, уз могућност повезивања са SLA-евима и дефинисања вредности за упозорење или критичну ситуацију.
- Понуђено решење мора омогућити да се извештаји могу аутоматски генерисати у заказано време и дистрибуирати корисницима путем e-maila. Решење мора имати могућност једноставног директног штампања изабраног извештаја избором одговарајућег алата, при чему мора бити омогућено да се уз извештај о тикету штампају и пратећи документи (attachment).



- Понуђено решење мора омогућити интеграцију са другим Системима која је лака за конфигурацију (без писања кода), минимално следећим методама: email интеграција, REST API, JMS queues, интеграционе табеле, Web сервиси, размена XML или CSV фајлова, OSLC.
- Понуђено решење мора омогућити да се без програмирања подеси условно понашање елемената корисничког интерфејса (нпр. сакрити нека поља или их учинити обавезним за унос, за одређени тип тикета).
- Понуђено решење мора омогућити да се сва прилагођења Система (нови или измењени екрани, извештаји, подаци, интеграционе поруке и правила) чувају у бази података као метаподаци, те да постоји уграђена функционалност њиховог лаког систематског контролисаног преноса на друго окружење (нпр. миграција са тестног на продукционо окружење, или бекап за потребе upgrade-а верзије система), како извозом у фајл за deployment на циљном окружењу, тако и њиховим директним преносом путем фабричке интеграције два окружења.
- Решење мора садржати модул за приступ са мобилних уређаја („smart” телефона и таблета) следећих карактеристика:
  - Мора бити омогућено коришћење ITSM портала без икакве додатне инсталације на мобилним уређајима
  - Решење мора аутоматски понудити mobile-friendly контроле приликом приступа са мобилних уређаја (већа дугмад, једноставнији екрани итд)
  - Мора бити омогућено креирање и едитовање верзија екрана за мобилне уређаје коришћењем истог едитора који се користи за едитовање стандардних десктоп екрана. Едитор мора бити део јединственог корисничког интерфејса ITSM модула
  - Измене на екранима мобилних апликација морају бити видљиве одмах, без икакве додатне инсталације на мобилним уређајима
  - Мора бити могуће дефинисање специфичних формата екрана мобилних уређаја ради израде верзија апликативних екрана у овом формату, кроз јединствени едитор апликативних екрана ITSM модула

### 3. Извештавање и централни портал

Основни захтеви за централни јединствени портал су дати у групи захтева 1. Додатно систем треба да задовољи следеће:

- Лако комбиновање различитих садржаја у оквиру dashboarda (аларми, графици, топологија)
- Прелазак са приказа аларма на приказ топологије и структуре уређаја.
- Могућност приказа различитих мапа, са drill down функцијама до листе аларма
- Лако покретање конфигурације опреме са листе аларма.

Захтеви за извештавање у оквиру централног портала:

- Систем за надгледање ИТ инфраструктуре и апликација мора садржати out of box интерни data warehouse за смештање историјских мониторинг и перформансних метрика ИТ инфраструктуре те ефикасно извештавање над тим метрикама. Data Warehouse мора бити саставни део понуђеног решења, како је и наведено у захетву



1 и у складу са захтевима за базу у захтеву 1.

- Предложено решење мора да има напредни business intelligence алат који је потпуно уграђен у јединствени централни портал, како је и наведено у захтеву бр. 1. Овај алат мора да подржава следеће:
  - ✓ Графичко окружење за креирање репорта у коме је могуће дефинисати изглед репорта, садржај у смислу комбиновања различитих приказа података, drill down функције и сл.
  - ✓ Подршка за једноставно креирање репорта drag and drop методом, уз могућност брзог креирања нових репорта за потребе ad hoc reportinga и troubleshootinga уз live preview функцију.
  - ✓ креирање мета-модела података (cubes) и аналитика над димензијама у реалном времену, користећи графички алат по принципу drag and drop
  - ✓ Ефикасан унос екстерних мета-модела података
  - ✓ Могућност креирања репорта који садрже само *KPI* параметре из Performance Management система, али и композитне репорте који садрже *KPI* параметре, аларме или неке друге информације које су споља унесене за потребе обогаћивања репорта, а у домену надгледане опреме.

Решење мора да понуди једноставан графички алат у којем је могуће креирати, мењати и пратити ЕТЛ правила (екстракције, трансформације и уноса података), те пратити проток података са појединих извора у виду графичке путање-ходограма. Ови подаци треба да буду расположиви за комбиновање на нивоу репортинга са подацима који су прикупљени са опреме (*KPI* и аларми), а у домену надгледане опреме.

Систем треба да подржава single sign on механизам користећи LTPA за потребе аутоматског уноса података и приказа у централном порталу.

Систем мора да задовољи и следеће функције у оквиру једнственог и централног портала:

- Предложено решење за обједињено надгледање ИТ инфраструктуре мора да омогући креирање извештаја од података који су настали у различитом временском периоду
- Предложено решење за обједињено надгледање ИТ инфраструктуре мора да омогући приказивање података у облику графикана (column, bar, line, pie..)
- Предложено решење за обједињено надгледање ИТ инфраструктуре мора да омогући креирање извештаја у форматима као што су: CSV, GIF, PDF, HTML



- Предложено решење за обједињено надгледање ИТ инфраструктуре мора да омогући дистрибуцију извештаја различитим појединим корисницима или групама ради прецизније контроле
- Предложено решење за обједињено надгледање ИТ инфраструктуре мора да поседује велики број већ унапред предефинисаних извештаја
- Предложено решење за обједињено надгледање ИТ инфраструктуре мора да омогући креирање специфичних извештаја за потребе различитих типова оператера (мрежа, сервери, виртуелизација итд)

#### 4. Интеграција са *Active Directory/LDAP* системом.

Решење треба да се интегрише са постојећим *Active Directory/LDAP* решењем у ЈП Пошта Србије у смислу аутентификације и ауторизације приступа. Такође, мора постојати и могућност аутентификације и ауторизације локалним налогом у случају да је *Active Directory/LDAP* аутентификација из неког разлога недоступна.

Имплементација Система за управљање ИТ сервисима одвијаће се у следећим фазама:

1. Испорука лиценци и инсталација развојног окружења
2. Инсталација Тестног окружења модула за надгледање ИКТ инфраструктуре
3. Инсталација Тестног окружења модула за управљање процесима и активностима
4. Инсталација продукционог окружења Система за управљање ИТ сервисима

**Рок за испоруку лиценци и инсталацију развојног окружења** је максимално 15 дана од дана достављања Налога за набавку.

**Рок за инсталацију Тестног окружења модула за надгледање ИКТ инфраструктуре** је максимално 120 дана од датума потписивања Записника о пријему лиценци и инсталацији развојног окружења.

**Рок за инсталацију Тестног окружења модула за Управљање процесима и активностима (ITSM модул)** је максимално 150 дана од датума потписивања Записника о пријему лиценци и инсталацији развојног окружења.

**Рок за инсталацију продукционог окружења Система за управљање ИТ сервисима (IT Service Management)**, у који је укључена и реализација комплетне техничке подршке и обуке, је максимално 180 дана од датума потписивања Записника о пријему лиценци и инсталацији развојног окружења.

#### **Начин плаћања (динамика и рок плаћања):**

- за Испоруку лиценци и инсталацији развојног окружења у року од минимално 20 (двадесет) до максимално 42 (четрдесетдва) дана од дана испоруке и потписивања Записника о пријему лиценци и инсталацији развојног окружења

- за Инсталацију Тестног окружења модула за надгледање ИКТ инфраструктуре у року од минимално 20 (двадесет) до максимално 42 (четрдесетдва) дана од датума потписивања Записника о инсталацији модула за надгледање ИКТ инфраструктуре
- за Инсталацију Тестног окружења модула за управљање процесима и активностима (ITSM модул) у року од минимално 20 (двадесет) до максимално 42 (четрдесетдва) дана од датума потписивања Записника о инсталацији модула за Управљање процесима и активностима
- за Инсталацију продукционог окружења Система за управљање ИТ сервисима, у који је укључена и реализација комплетне техничке подршке и обуке, у року од минимално 20 (двадесет) до максимално 42 (четрдесетдва) дана од датума потписивања Записника о коначном завршетку посла.

**Место инсталације Система за управљање ИТ сервисима** је FCO локација Наручиоца, Функција ИТ, електронских комуникација и развоја, Катићева 14-18, Београд.

### Техничка подршка

Понуђач мора да обезбеди техничку подршку инжењера сертификованог за имплементацију централног мониторинг система IBM Netcool или одговарајући за понуђени софтвер и инжењера сертификованог за имплементацију IBM Control Desk или одговарајући за понуђени софтвер, на пословима инсталације развојног, тестног и продукционог окружења и пуштања у продукциони рад Система за управљање ИТ сервисима, у свим фазама имплементације система. Обавезно је присуство Понуђача на месту инсталације приликом инсталације развојног, тестног и продукционог окружења и пуштања у продукциони рад Система за управљање ИТ сервисима.

Наручилац ће техничку подршку искористити у року од максимално 180 дана од датума потписивања Записника о пријему лиценци и инсталацији развојног окружења.

У оквиру техничке подршке у фази инсталације развојног окружења, обавеза Понуђача је да, у сарадњи са Наручиоцем, изради документ под називом Дизајн развојног окружења Система за управљање ИТ сервисима. Обавеза Понуђача у фази израде дизајна развојног окружења је да, у сарадњи са Наручиоцем, дефинише инфраструктурне захтеве, параметре повезивања, шеме повезивања и остале параметре потребне за инсталацију развојног окружења.

Понуђач је обавезан да, по завршетку дизајна, изради документ са називом План имплементације развојног окружења Система за управљање ИТ сервисима који треба да садржи фазе инсталације развојног окружења Система за управљање ИТ сервисима и дефинисану динамику планираних активности.

Понуђач је у обавези да направи документ Тестови пријема развојног окружења Система за управљање ИТ сервисима који треба да садржи одговарајуће тест процедуре на основу којих ће се верификовати да ли су имплементирани сви елементи дизајна развојног окружења Система за управљање ИТ сервисима.

Након испоруке софтверских лиценци и извршених тест процедура за инсталацију развојног окружења потписује се Записник о пријему лиценци и инсталацији развојног окружења, у коме се констатује да је Понуђач израдио и предао документе Дизајн развојног окружења Система за управљање ИТ сервисима, План имплементације развојног окружења Система за управљање ИТ сервисима и Тестови пријема развојног окружења Система за управљање ИТ сервисима.

У оквиру техничке подршке у фази инсталације Тестног окружења модула за надгледање ИКТ инфраструктуре, обавеза Понуђача је да, у сарадњи са Наручиоцем, изради документ под називом Дизајн тестног окружења модула за надгледање ИКТ инфраструктуре. Обавеза Понуђача у фази израде дизајна тестног окружења је да, у



сарадњи са Наручиоцем, дефинише конфигурације модула за надгледање ИКТ инфраструктуре у тестном периоду и изврши конфигуравање и пуштање у рад тестног окружења модула за надгледање ИКТ инфраструктуре.

Понуђач је обавезан да, по завршетку дизајна, изради документ са називом План имплементације тестног окружења модула за надгледање ИКТ инфраструктуре који треба да садржи фазе инсталације тестног окружења модула за надгледање ИКТ инфраструктуре и дефинисану динамику планираних активности.

Понуђач је у обавези да направи документ Тестови пријема тестног окружења модула за надгледање ИКТ инфраструктуре који треба да садржи одговарајуће тест процедуре на основу којих ће се верификовати да ли су имплементирани сви елементи дизајна тестног окружења модула за надгледање ИКТ инфраструктуре.

Након извршених тест процедура за инсталацију тестног окружења модула за надгледање ИКТ инфраструктуре потписује се Записник о инсталацији модула за надгледање ИКТ инфраструктуре, у коме се констатује да је Понуђач израдио и предао документе Дизајн тестног окружења модула за надгледање ИКТ инфраструктуре, План имплементације тестног окружења модула за надгледање ИКТ инфраструктуре и Тестови пријема тестног окружења модула за надгледање ИКТ инфраструктуре.

У оквиру техничке подршке у фази инсталације Тестног окружења модула за управљање процесима и активностима, обавеза Понуђача је да, у сарадњи са Наручиоцем, изради документ под називом Дизајн тестног окружења модула за управљање процесима и активностима. Обавеза Понуђача у фази израде дизајна тестног окружења је да, у сарадњи са Наручиоцем, дефинише конфигурације модула за управљање процесима и активностима у тестном периоду и изврши конфигуравање и пуштање у рад Тестног окружења модула за управљање процесима и активностима.

Понуђач је обавезан да, по завршетку дизајна, изради документ са називом План имплементације тестног окружења модула за управљање процесима и активностима који треба да садржи фазе инсталације тестног окружења модула за управљање процесима и активностима и дефинисану динамику планираних активности.

Понуђач је у обавези да направи документ Тестови пријема тестног окружења модула за управљање процесима и активностима који треба да садржи одговарајуће тест процедуре на основу којих ће се верификовати да ли су имплементирани сви елементи дизајна тестног окружења модула за управљање процесима и активностима.

Након извршених тест процедура за инсталацију тестног окружења модула за управљање процесима и активностима потписује се Записник о инсталацији модула за управљање процесима и активностима, у коме се констатује да је Понуђач израдио и предао документе Дизајн тестног окружења модула за управљање процесима и активностима, План имплементације тестног окружења модула за управљање процесима и активностима и Тестови пријема тестног окружења модула за управљање процесима и активностима.

У оквиру техничке подршке у фази инсталације продукционог окружења, обавеза Понуђача је да, у сарадњи са Наручиоцем, изради документ под називом Дизајн продукционог окружења Система за управљање ИТ сервисима. Обавеза Понуђача у фази израде дизајна продукционог окружења је да, у сарадњи са Наручиоцем, дефинише инфраструктурне захтеве, параметре повезивања, шеме повезивања и остале параметре потребне за инсталацију продукционог окружења.

Понуђач је обавезан да, по завршетку дизајна, изради документ са називом План имплементације продукционог окружења Система за управљање ИТ сервисима који треба да садржи фазе инсталације продукционог окружења Система за управљање ИТ сервисима и дефинисану динамику планираних активности.

Понуђач је обавезан да изради документ Пројекат изведеног стања Система за управљање ИТ сервисима у коме морају бити документовани сви елементи система,





конфигурациони параметри, шеме повезивања, логичке шеме повезивања компоненти и слично.

Понуђач је у обавези направи документ Тестови пријема продукционог окружења Система за управљање ИТ сервисима који треба да садржи одговарајуће тест процедуре на основу којих ће се верификовати да ли су имплементирани сви елементи дизајна продукционог окружења Система за управљање ИТ сервисима.

Након извршених тест процедура за инсталацију продукционог окружења и достављања Пројекта изведеног стања Система за управљање ИТ сервисима потписује се Записник о коначном завршетку посла, у коме се констатује да је Понуђач израдио и предао документе Дизајн продукционог окружења Система за управљање ИТ сервисима, Пројекат изведеног стања Система за управљање ИТ сервисима и Тестови пријема продукционог окружења Система за управљање ИТ сервисима и извршио све захтеване обуке.

### **Обука**

Понуђач мора да обезбеди следеће обуке:

- Обука за администрацију и коришћење модула за надгледање ИКТ инфраструктуре у трајању од 5 дана за 5 полазника. Обука треба да се одржи у Београду.

Сви предавачи морају да поседују одговарајуће инжењерске сертификате издате од стране произвођача предметног софтвера.

Понуђач треба да реализује ову обуку у року од максимално 180 дана од достављања налога за набавку.

- Обука за администрацију и коришћење модула за управљање процесима и активностима у трајању од 5 дана за 5 полазника. Обука треба да се одржи у Београду.

Сви предавачи морају да поседују одговарајуће инжењерске сертификате издате од стране произвођача предметног софтвера.

Понуђач треба да реализује ову обуку у року од максимално 180 дана од достављања налога за набавку.

- Обука за коришћење Система за управљање ИТ сервисима у трајању од 5 дана за 20 полазника. Обука треба да се одржи у Београду.

Сви предавачи морају да поседују одговарајуће инжењерске сертификате издате од стране произвођача предметног софтвера.

Понуђач треба да реализује ову обуку у року од максимално 180 дана од достављања налога за набавку.

### **Гарантни рок:**

Понуђач мора укључити у понуду техничку подршку коју даје Произвођач софтвера у трајању од минимум 12 месеци, која почиње да тече од датума потписивања Записник о пријему лиценци и инсталацији развојног окружења. У том периоду Наручилац мора имати право приступа Web порталу за подршку и коришћења свих patch-eva, fix-eva и нових верзија софтверских компоненти решења, без додатне наплате.

Произвођачка подршка мора обухватити и могућност пријаве проблема на српском језику директно код контакт центра Произвођача софтвера, путем e-maila, Web портала или телефона 24 сата 7 дана у недељи, у периоду гарантног одржавања лиценци.

Подршка Понуђача мора да омогући пријаву проблема минимум од 8:00 часова до 18:00 часова дневно, радним данима у недељи. Радни дани су од понедељка до петка осим државних празника.

У случају квара система или дела система, рок за успостављање минималне функционалности система не може бити дужи од 10 радних дана од тренутка пријаве квара. Обезбеђење минималне функционалности подразумева примену решења које

систем доводи у функционално стање у коме нема прекида испоруке сервиса, али који не мора нужно да буде и коначна верзија решења.

Рок за потпуно отклањање квара система или дела система не може бити дужи од 30 радних дана од тренутка пријаве квара.





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

Понуђач, да би учествовао у предметном поступку јавне набавке, мора да испуњава обавезне услове прописане чланом 75. Закона, као и додатне услове, сагласно члану 76. Закона, наведене овом конкурсном документацијом:

**4.1 УСЛОВИ ЗА УЧЕШЋЕ У ПОСТУПКУ ЈАВНЕ НАБАВКЕ ИЗ ЧЛАНА 75. ЗАКОНА**

1. да је регистрован код надлежног органа, односно уписан у одговарајући регистар.
2. да он и његов законски заступник нису осуђивани за неко од кривичних дела као члан организоване криминалне групе, да нису осуђивани за кривична дела против привреде, кривична дела против животне средине, кривично дело примања или давања мита, кривично дело преваре.
3. да је измирио доспеле порезе, доприносе и друге јавне дажбине у складу са прописима Републике Србије или стране државе када има седиште на њеној територији.
4. да су поштовали обавезе које произлазе из важећих прописа о заштити на раду, запошљавању и условима рада, заштити животне средине, као и да нема забрану обављања делатности која је на снази у време подношења понуде.

**4.2 ДОДАТНИ УСЛОВИ ЗА УЧЕШЋЕ У ПОСТУПКУ ЈАВНЕ НАБАВКЕ ИЗ ЧЛАНА 76. ЗАКОНА**

- 1. Овлашћење издато од стране произвођача понуђеног софтвера за учешће у предметној јавној набавци**  
Понуђач мора да буде овлашћен од стране произвођача понуђеног софтвера или његове локалне канцеларије за продају понуђеног софтвера и сервисних услуга.
- 2. Кадровски капацитет понуђача**  
Понуђач мора да има запослено у радном односу минимум 1 (једно) лице које мора да поседује сертификат за имплементацију централног мониторинг система IBM Netcool или одговарајући за понуђени софтвер и минимум 1 (једно) лице које мора да поседује сертификат за имплементацију IBM Control Desk или одговарајући за понуђени софтвер.
- 3. Детаљна спецификација софтверског система**  
Понуђач је обавезан да у оквиру понуде достави, у писаном облику, оверен документ на сопственом меморандуму са називом **Детаљна спецификација Система за управљање ИТ сервисима** у коме су наведене све компоненте понуђеног Система за управљање ИТ сервисима појединачно.
- 4. Техничка документација**  
Понуђач мора да достави детаљан опис и техничку документацију за понуђени Систем за управљање ИТ сервисима. Наведена документа треба да буду достављена на CD-у, на српском или енглеском језику. Техничка документација треба да буде прегледна, јасна, недвосмислена, тако да на основу ознака наведених у обрасцу понуде сви подаци у њој буду идентификовани.



#### **4.3 УПУТСТВО КАКО СЕ ДОКАЗУЈЕ ИСПУЊЕНОСТ УСЛОВА**

##### **4.3.1 Доказивање испуњености обавезних услова из члана 75. Закона и додатних услова из члана 76. Закона за ПРАВНА ЛИЦА КАО ПОНУЂАЧЕ,**

##### **Испуњеност обавезних услова, из члана 75. Закона, за учешће у поступку јавне набавке, правно лице као понуђач доказује достављањем следећих доказа:**

1. Извода из регистра Агенције за привредне регистре, односно извода из регистра надлежног Привредног суда, као доказ да је понуђач регистрован код надлежног органа, односно уписан у одговарајући регистар.

2. Извода из казнене евиденције, односно уверења Основног суда на чијем подручју се налази седиште домаћег правног лица, односно седиште представништва или огранка страног правног лица, којим се потврђује да правно лице није осуђивано за кривична дела против привреде, кривична дела против животне средине, кривично дело примања или давања мита, кривично дело преваре. Напомена: Уколико уверења 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 правно лице није осуђивано за кривична дела против привреде и кривично дело примања мита.

Извода из казнене евиденције Посебног одељења за организовани криминал Вишег суда у Београду, којим се потврђује да правно лице није осуђивано за неко од кривичних дела организованог криминала;

Извода из казнене евиденције, односно уверења надлежне полицијске управе МУП-а, којим се потврђује да законски заступник понуђача није осуђиван за кривична дела против привреде, кривична дела против животне средине, кривично дело примања или давања мита, кривично дело преваре и неко од кривичних дела као члан организоване криминалне групе (захтев се може поднети према месту рођења или према месту пребивалишта законског заступника).

**Уколико понуђач има више законских заступника дужан је да достави доказ за сваког од њих.**

Докази из ове тачке не могу бити старији од 2 (два) месеца пре отварања понуда.

3. Уверења Пореске управе Министарства финансија да је измирио доспеле порезе и доприносе и уверења надлежне локалне самоуправе да је измирио обавезе по основу изворних локалних јавних прихода.

Докази не могу бити старије од 2 (два) месеца пре отварања понуда.

4. Изјаве понуђача, односно сваког члана групе понуђача, односно подизвођача, из Одељка 4.4 Конкурсне документације - попуњену, оверену печатом и потписану од стране овлашћеног лица понуђача, односно члана групе понуђача, односно подизвођача.

##### **Испуњеност додатних услова, из члана 76. Закона, за учешће у поступку јавне набавке, правно лице као понуђач доказује достављањем следећих доказа:**

1. Овлашћење издато од стране произвођача понуђеног софтвера или његове локалне канцеларије за продају софтвера и сервисних услуга за учешће у предметној јавној



набавци. Уколико понуду подноси група понуђача неопходно је да минимум један од чланова групе понуђача достави овлашћење за учешће у предметној јавној набавци, издато од стране произвођача понуђеног софтвера или његове локалне канцеларије. У случају да је Понуђач уједно и произвођач софтвера није потребно достављање овлашћења.

**2. Копију радних књижица или копија уговора о раду као или копија обрасца М Пријава - промена и одјава на обавезно социјално осигурање, којим понуђач доказује да је лице у радном односу код понуђача и копију Сертификата за минимално 1 (једно) лице које мора да поседује сертификат за имплементацију централног мониторинг система IBM Netcool или одговарајући за понуђени софтвер и минимум 1 (једно) лице које мора да поседује сертификат за имплементацију IBM Control Desk или одговарајући за понуђени софтвер.**

**Једно лице ангажовано у радном односу може бити власник више горе наведених сертификата.**

### **3. Детаљна спецификација софтверског система**

Понуђач је обавезан да у оквиру понуде достави, у писаном облику, оверен документ на сопственом меморандуму са називом **Детаљна спецификација Система за управљање ИТ сервисима** у коме су наведене све компоненте понуђеног Система за управљање ИТ сервисима појединачно.

Детаљна спецификација Система за управљање ИТ сервисима мора да садржи јасно и недвосмислено наведене назив произвођача, називе и количине за сваку од припадајућих компоненти понуђеног Система за управљање ИТ сервисима, називе и количине лиценци, произвођачке ознаке или друге идентификационе податке, тако да нема скривених трошкова за Купца.

### **4. Техничка документација**

Понуђач мора да достави детаљан опис и техничку документацију за понуђени Систем за управљање ИТ сервисима. Наведена документа треба да буду достављена на CD-у, на српском или енглеском језику. Техничка документација треба да буде прегледна, јасна, недвосмислена, тако да на основу ознака наведених у обрасцу понуде сви подаци у њој буду идентификовани.

#### **4.3.2 Доказивање испуњености обавезних услова из члана 75. Закона и додатних услова из члана 76. Закона за ПРЕДУЗЕТНИКЕ КАО ПОНУЂАЧЕ.**

#### **Испуњеност обавезних услова, из члана 75. Закона, за учешће у поступку јавне набавке, предузетник као понуђач доказује достављањем следећих доказа:**

Испуњеност обавезних услова, из члана 75. Закона, за учешће у поступку јавне набавке, предузетник, као понуђач доказује достављањем следећих доказа:

**1. Извода из регистра Агенције за привредне регистре, односно извода из регистра надлежног Привредног суда, као доказ да је понуђач регистрован код надлежног органа, односно уписан у одговарајући регистар.**

**2. Доказ:**

**Извода из казнене евиденције, односно уверење надлежне полицијске управе МУП-а, којим се потврђује 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 (захтев се може поднети према месту рођења или према месту пребивалишта)

**Докази не могу бити старији од 2 (два) месеца пре отварања понуда.**

**3. Уверења Пореске управе Министарства финансија, да је измирио доспеле порезе и доприносе и уверења надлежне локалне самоуправе да је измирио обавезе по основу изворних локалних јавних прихода.**

**Докази из ове тачке, не могу бити старији од 2 (два) месеца пре отварања понуда.**

**4. Изјаву понуђача, односно сваког члана групе понуђача, односно подизвођача, из Одељка 4.4 Конкурсне документације, попуњену, оверену печатом и потписану од стране овлашћеног лица понуђача, односно члана групе понуђача, односно подизвођача.**

**Испуњеност додатних услова, из члана 76. Закона, за учешће у поступку јавне набавке, предузетник као понуђач доказује достављањем следећих доказа:**

**1. Овлашћење** издато од стране произвођача понуђеног софтвера или његове локалне канцеларије за продају софтвера и сервисних услуга за учешће у предметној јавној набавци. Уколико понуду подноси група понуђача неопходно је да минимум један од чланова групе понуђача достави овлашћење за учешће у предметној јавној набавци, издато од стране произвођача понуђеног софтвера или његове локалне канцеларије. У случају да је Понуђач уједно и произвођач софтвера није потребно достављање овлашћења.

**2. Копију радних књижица или копија уговора о раду као или копија обрасца М Пријава - промена и одјава на обавезно социјално осигурање, којим понуђач доказује да је лице у радном односу код понуђача и копију Сертификата за минимално 1 (једно) лице које мора да поседује сертификат за имплементацију централног мониторинг система IBM Netcool или одговарајући за понуђени софтвер и минимум 1 (једно) лице које мора да поседује сертификат за имплементацију IBM Control Desk или одговарајући за понуђени софтвер.**

**Једно лице ангажовано у радном односу може бити власник више горе наведених сертификата.**

**3. Детаљна спецификација софтверског система**

Понуђач је обавезан да у оквиру понуде достави, у писаном облику, оверен документ на сопственом меморандуму са називом **Детаљна спецификација Система за управљање ИТ сервисима** у коме су наведене све компоненте понуђеног Система за управљање ИТ сервисима појединачно.

Детаљна спецификација Система за управљање ИТ сервисима мора да садржи јасно и недвосмислено наведене назив произвођача, називе и количине за сваку од припадајућих компоненти понуђеног Система за управљање ИТ сервисима, називе и количине лиценци, произвођачке ознаке или друге идентификационе податке, тако да нема скривених трошкова за Купца.

**4. Техничка документација**

Понуђач мора да достави детаљан опис и техничку документацију за понуђени Систем за управљање ИТ сервисима. Наведена документа треба да буде достављена на CD-у, на српском или енглеском језику. Техничка документација треба да буде прегледна, јасна, недвосмислена, тако да на основу ознака наведених у обрасцу понуде сви подаци у њој буду идентификовани.



**4.3.3 Доказивање испуњености обавезних услова из члана 75. Закона и додатних услова из члана 76. Закона за ФИЗИЧКА ЛИЦА КАО ПОНУЂАЧЕ.**

**Испуњеност обавезних услова, из члана 75. Закона, за учешће у поступку јавне набавке, физичко лице као понуђач доказује достављањем следећих доказа:**

1. Извода из казнене евиденције, односно уверења надлежне полицијске управе МУП-а, којим се потврђује 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 (захтев се може поднети према месту рођења или према месту пребивалишта).

Доказ не може бити старији од 2 (два) месеца пре отварања понуда.

2. Уверења Пореске управе Министарства финансија да је измирио доспеле порезе и доприносе и уверења надлежне управе локалне самоуправе да је измирио обавезе по основу изворних локалних јавних прихода.

Докази не могу бити старији од 2 (два) месеца пре отварања понуда.

3. Изјаве понуђача, односно сваког члана групе понуђача, односно подизвођача, из Одељка 4.4 Конкурсне документације - попуњену, оверену печатом и потписану од стране овлашћеног лица понуђача, односно члана групе понуђача, односно подизвођача.

**Испуњеност додатних услова, из члана 76. Закона, за учешће у поступку јавне набавке, физичко лице као понуђач, доказује достављањем следећих доказа:**

1. Овлашћење издато од стране произвођача понуђеног софтвера или његове локалне канцеларије за продају софтвера и сервисних услуга за учешће у предметној јавној набавци. Уколико понуду подноси група понуђача неопходно је да минимум један од чланова групе понуђача достави овлашћење за учешће у предметној јавној набавци, издато од стране произвођача понуђеног софтвера или његове локалне канцеларије. У случају да је Понуђач уједно и произвођач софтвера није потребно достављање овлашћења.

2. Копију радних књижица или копија уговора о раду као или копија обрасца М Пријава - промена и одјава на обавезно социјално осигурање, којим понуђач доказује да је лице у радном односу код понуђача и копију Сертификата за минимално 1 (једно) лице које мора да поседује сертификат за имплементацију централног мониторинг система IBM Netcool или одговарајући за понуђени софтвер и минимум 1 (једно) лице које мора да поседује сертификат за имплементацију IBM Control Desk или одговарајући за понуђени софтвер.

Једно лице ангажовано у радном односу може бити власник више горе наведених сертификата.

**3. Детаљна спецификација софтверског система**

Понуђач је обавезан да у оквиру понуде достави, у писаном облику, оверен документ на сопственом меморандуму са називом Детаљна спецификација Система за управљање ИТ сервисима у коме су наведене све компоненте понуђеног Система за управљање ИТ сервисима појединачно.

Детаљна спецификација Система за управљање ИТ сервисима мора да садржи јасно и недвосмислено наведене назив произвођача, називе и количине за сваку од



припадајућих компоненти понуђеног Система за управљање ИТ сервисима, називе и количине лиценци, произвођачке ознаке или друге идентификационе податке, / тако да нема скривених трошкова за Купца.

#### **4. Техничка документација**

Понуђач мора да достави детаљан опис и техничку документацију за понуђени Систем за управљање ИТ сервисима. Наведена документа треба да буду достављена на CD-у, на српском или енглеском језику. Техничка документација треба да буде прегледна, јасна, недвосмислена, тако да на основу ознака наведених у обрасцу понуде сви подаци у њој буду идентификовани.

**4.3.4 Понуђач је дужан да за подизвођаче достави доказе о испуњености обавезних услова из члана 75. став 1. тачка 1) до 4) Закона и Изјаву из одељка 4.4 Конкурсне документације, односно понуђач је дужан да за подизвођаче достави:**

- **за правна лица**, достави доказе из одељка 4.3. тачка 4.3.1, став 1. подтачка од 1. до 4, ове конкурсне документације,
- **за предузетнике**, достави доказе из одељка 4.3. тачка 4.3.2, став 1, подтачка од 1. до 4. ове конкурсне документације,
- **за физичка лица**, достави доказе из одељка 4.3. тачка 4.3.3, став 1, подтачка од 1. до 3. ове конкурсне документације.

**4.3.5 Сваки понуђач из групе понуђача мора да испуни обавезне услове из члана 75. став 1. тач. 1) до 4), и став 2. Закона, што доказује достављањем:**

- **за правна лица**, достави доказе из одељка 4.3. тачка 4.3.1, став 1. подтачка од 1. до 4, ове конкурсне документације,
- **за предузетнике**, достави доказе из одељка 4.3. тачка 4.3.2, став 1, подтачка од 1. до 4. ове конкурсне документације,
- **за физичка лица**, достави доказе из одељка 4.3. тачка 4.3.3, став 1, подтачка од 1. до 3. ове конкурсне документације.

**Додатне услове за учешће у поступку јавне набавке из члана 76. Закона, из одељка 4.2. ове конкурсне документације, понуђачи из групе понуђача испуњавају заједно, односно довољно је да један понуђач из групе испуњава додатне услове.**

**4.3.6 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.**

**4.3.7 Докази о испуњености услова могу се достављати у невереним 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 оргинал или оверену копију свих или појединих доказа.**

**Ако понуђач у остављеном, примереном року који не може бити краћи од 5 дана, не достави на увид оргинал или оверену копију тражених доказа, Наручилац ће његову понуду одбити као неприхватљиву.**

**4.3.8 Свако лице уписано у јавни регистар понуђача – предузетника и правних лица, није дужно да приликом подношења понуде, доказује испуњеност обавезних услова, тј. услова из одељка 4.1, тачке од 1. до 3. ове конкурсне документације.**

**4.3.9 Понуђач није дужан да доставља доказе који су јавно доступни на интернет страници Агенције за привредне регистре и то Извод из регистра Агенције за привредне регистре и податке који се налазе на интернет страници Народне банке Србије - као доказ о ликвидности понуђача.**





**4.3.10** 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, у складу са чланом 79. став 8. Закона.

**Ако се у држави у којој понуђач има седиште не издају докази из члана 77. Закона, 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, сходно члану 79. став 10. Закона.**



#### **4.4 ИЗЈАВА ПОНУЂАЧА**

Под пуном материјалном и кривичном одговорношћу, изјављујем да је понуђач / члан групе понуђача / подизвођач

\_\_\_\_\_ (назив и седиште понуђача, односно члана групе понуђача, односно подизвођача)

поштовао обавезе које произилазе из важећих прописа о заштити на раду, запошљавању и условима рада, заштити животне средине, као и да нема забрану обављања делатности која је на снази у време подношења понуде.

**М.П.**

\_\_\_\_\_  
(потпис овлашћеног лица)

У \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_. 2018. године.

***Напомена: Изјаву копирати у потребном броју примерака.***

*Handwritten signature*



## **5. УПУТСТВО ПОНУЂАЧИМА КАКО ДА САЧИНЕ ПОНУДУ**

Сагласно члану 61. став 4. тачка 1. Закона, према упутству Наручиоца, понуђач треба да сачини понуду.

Понуде се припремају и подnose у складу са позивом Наручиоца и овом конкурсном документацијом. Понуђач подноси понуду, непосредно или путем поште, у затвореној коверти или кутији, овереној печатом, на адресу Наручиоца: ЈП "Пошта Србије", Београд, Таковска 2, 11120 Београд, ПАК 135403, писарница, (у даљем тексту: адреса Наручиоца), у року од 30 (тридесет) дана од дана објављивања Позива за подношење понуда на Порталу јавних набавки - Управе за јавне набавке, односно до ПОНЕДЕЉАК, 05. III. 2018. године, најкасније до 09:00 часова, са назнаком: „ПОНУДА ЗА ЈАВНУ НАБАВКУ ДОБАРА - IT SERVICE MANAGEMENT, број ЈН: 506/2017 – НЕ ОТВАРАТИ ПРЕ СЕДНИЦЕ ЗА ЈАВНО ОТВАРАЊЕ ПОНУДА“. На полеђини коверте, односно кутије, мора бити назначен назив и адреса понуђача. Понуда мора бити затворена на начин да се приликом отварања понуда може са сигурношћу утврдити да се први пут отвара. Благовременим се сматрају понуде које су примљене од стране Наручиоца у року одређеном у позиву за подношење понуда.

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.

У року за подношење понуда понуђач може да измени, допуни или опозове своју понуду. Понуђач подноси измену, допуну или опозив понуде, на начин који је одређен за подношење понуде, на адресу Наручиоца, са назнаком „ИЗМЕНА/ ДОПУНА/ ОПОЗИВ ПОНУДЕ ЗА ЈАВНУ НАБАВКУ ДОБАРА - IT SERVICE MANAGEMENT, број ЈН: 506/2017 – НЕ ОТВАРАТИ ПРЕ СЕДНИЦЕ ЗА ЈАВНО ОТВАРАЊЕ ПОНУДА“.

**5.1 Понуде ће бити отворене јавно, према редоследу приспећа, последњег дана истека рока за подношење понуда, односно у ПОНЕДЕЉАК, 05. III. 2018. године, у 10:00 часова, у просторијама Наручиоца, на адреси ТАКОВСКА БР. 2, канцеларија број 11, у приземљу. Представници понуђача, осим директора предузећа, који ће присуствовати јавном отварању понуда, морају да приложе писано овлашћење издато од стране директора предузећа за учешће у поступку отварања понуда, са јасном назнаком да се овлашћење односи на предметну набавку.**

У поступку отварања понуда, активно могу учествовати само овлашћени представници понуђача.

Уколико је представник понуђача, односно заинтересовано лице, које ће присуствовати јавном отварању понуда, страни држављанин, у обавези је да поднесе писани захтев за улазак у службене просторије на адреси Наручиоца у којој ће понуде бити јавно отворене дана и часа када ће понуде за предметну јавну набавку бити јавно отворене.

Захтев из претходног става подноси се на адресу Наручиоца: Јавно предузеће „Пошта Србије“, Београд, Функција економских послова и набавки, Сектор за набавке и магацинско пословање, Писарница, Таковска 2, 11120 Београд, ПАК 135403 најкасније 15 дана пре рока за подношење понуда. Захтев обавезно мора да садржи: Име и презиме лица (представника понуђача, односно заинтересованог лица) страног држављанина, број пасоша, назив стране државе чији је држављанин представник понуђача, односно заинтересовано лице, пун назив понуђача кога заступа са јасно назначеном јавном набавком (број и назив) на коју се захтев за улазак односи.



**Рокови у поступку** јавне набавке биће рачунати према датуму објављивања позива на Порталу јавних набавки. Рачунање рока се врши тако што се као први дан рока узима први наредни дан од дана објављивања позива на Порталу јавних набавки. Уколико је последњи дан рока нерадни дан (субота, недеља и државни празник), рок истиче првог наредног радног дана.

**5.2 Форма и језик понуде.** Понуда мора бити у писаном облику, на српском језику, оригинал, на преузетим обрасцима из конкурсне документације, јасна и недвосмислена. Понуђач гарантује да је понуда коју подноси дата на основу конкурсне документације коју је преузео са Портала јавних набавки, односно интернет странице Наручиоца са оним садржајем који је на наведеним интернет страницама објављен, непромењеног садржаја, о чему потписује Изјаву (Одељак 5, пододељак 5.27 Конкурсне документације).

Свака страна понуде пожељно је да буде нумерисана од стране понуђача при врху стране, и то на следећи начин: број стране / укупан број страна.

Свака страна понуде пожељно је да буде оверена печатом понуђача у доњем левом углу (осим оних образаца који су већ оверени печатом и потписани од стране овлашћеног лица понуђача).

Уколико понуда садржи документ на страном језику, обавезно је уз документ доставити и превод на српски језик оверен од стране судског тумача, изузев техничке документације која може бити и на енглеском језику. У случају спора релевантна је верзија понуде на српском језику.

У случају да понуђач приликом попуњавања понуде треба да исправи неки свој погрешно уписани податак, потребно је да исправку овери печатом.

### 5.3 Садржај понуде.

Понуда мора да садржи следеће елементе:

1. Образац понуде – попуњен, потписан од стране овлашћеног лица и печатом оверен (Одељак 6. Конкурсне документације).
2. Доказе о испуњености услова из члана 75. и 76. Закона, наведених у одељку 4. Конкурсне документације - Услови и упутство како се доказује испуњеност услова;
3. Модел уговора из одељка 7. Конкурсне документације - попуњен, потписан од стране овлашћеног лица и печатом оверен, чиме понуђач потврђује да прихвата услове из Модела уговора;
4. Образац структуре понуђене цене - попуњен у складу са упутством из одељка 8. Конкурсне документације - оверен печатом и потписан од стране овлашћеног лица;
5. Изјаву понуђача из одељка 4.4 Конкурсне документације - попуњену, оверену печатом и потписану од стране овлашћеног лица;
6. Изјаву о независној понуди, из одељка 10. Конкурсне документације - попуњену, оверену печатом и потписану од стране овлашћеног лица;
7. Изјаву о непромењеном садржају конкурсне документације из пододељка 5.27 Конкурсне документације - оверену печатом и потписану од стране овлашћеног лица;
8. Средство финансијског обезбеђења за озбиљност понуде: бланко сопствена меница, која мора бити евидентирана у Регистру меница и овлашћења Народне банке Србије (оверена печатом и потписана од стране овлашћеног лица), менично овлашћење - писмо (попуњено, оверено печатом и потписано од стране овлашћеног лица), копија картона депонованих потписа (издат од пословне банке коју понуђач наводи у меничном овлашћењу – писму) или неопозива банкарска гаранција (Одељак 5, пододељак 5.11 Конкурсне документације).



#### 5.4 Понуде са варијантама нису дозвољене.

5.5 **Образац понуде** понуђач мора да попуни тако да садржи: опште податке о понуђачу, опште податке о подизвођачу (уколико понуђач извршење дела набавке поверава понуђачу), податке о томе да ли се понуда подноси самостално или као заједничка понуда или као понуда са подизвођачем, као и све друге захтеване податке, које је Наручилац навео у обрасцу понуде (Одељак 6. Конкурсне документације).

Уколико понуду подноси група понуђача, понуђач је у обавези да копира страну Обрасца понуде са општим подацима о понуђачу, коју је неопходно да попуни за сваког члана групе појединачно.

Уколико понуђач извршење дела набавке поверава већем броју подизвођача, потребно је да копира страну Обрасца понуде са општим подацима о подизвођачу, коју је неопходно да попуни за сваког подизвођача појединачно.

5.6 **Образац структуре понуђене цене** мора бити попуњен у складу са Упутством за попуњавање Обрасца структуре понуђене цена (Одељак 8. Конкурсне документације).

5.7 Понуђач може у оквиру понуде, да достави **Образац трошкова припреме понуда** (Одељак 9. Конкурсне документације) у коме ће исказати укупан износ и структуру трошкова припремања понуде. Уколико понуђач доставља Образац трошкова припреме понуда, исти мора бити попуњен, оверен печатом и потписан од стране овлашћеног лица.

5.8 **Изјавом о независној понуди из Одељка 10. Конкурсне документације**, понуђач под пуном материјалном и кривичном одговорношћу потврђује да је понуду поднео независно без договора са другим понуђачима или заинтересованим лицима. Изјава о независној понуди мора бити попуњена, оверена печатом и потписана од стране овлашћеног лица.

5.9 **Рок важења понуде** је 90 (деведесет) дана од дана јавног 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 **Цена** мора бити изражена у динарима.

Уколико је понуђач нерезидент, понуда мора бити достављена у еврима и уговор о купопродаји ће бити закључен у еврима.

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

Цене морају бити дате на паритету FCO локација Наручиоца, укључујући испоруку, обуку, теничку подршку, инсталацију, пуштање система у продукциони рад и тест процедуре и све друге зависне и пратеће трошкове.

**Цена је фиксна и не може се мењати.**

5.11 **Средства финансијског обезбеђења.**

**Средство финансијског обезбеђења за озбиљност понуде**

Понуђач је обавезан да уз понуду достави **бланко сопствену меницу или неопозиву, безусловну, на први позив наплативу банкарску гаранцију**, као гаранцију за озбиљност понуде.

Понуђач је обавезан да уз понуду достави **бланко сопствену меницу, која мора бити евидентирана у Регистру меница и овлашћења Народне банке Србије**, оверена печатом и потписана од стране овлашћеног лица.

Уз меницу мора бити достављено уредно попуњено и оверено **менично овлашћење – писмо**, на име озбиљности понуде и са назначеним износом од минимум 5% од укупне вредности понуде без ПДВ-а.

20.



Уз меницу мора бити достављена и **копија картона депонованих потписа**, који је издат од стране пословне банке коју понуђач наводи у меничном овлашћењу – писму. У случају промене овлашћеног лица, менично овлашћење – писмо остаје на снази. Потпис овлашћеног лица на меници и меничном овлашћењу – писму мора бити идентичан са потписом или потписима са картона депонованих потписа.

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

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

Понуђач може уз понуду, као гаранцију за озбиљност понуде, да достави **неопозиву, безусловну, на први позив наплативу** банкарску гаранцију на износ од минимум 5 % од укупне вредности понуде без ПДВ-а.

**Понуђач је дужан да достави једно од наведених средстава финансијског обезбеђења за озбиљност понуде.**

Рок важења средства финансијског обезбеђења је 120 (стотинудвадесет) дана од дана јавног отварања понуда.

Ако се у току поступка доделе уговора промене рокови за одабир понуђача мора се продужити важење средства финансијског обезбеђења, најкасније 5 (пет) дана пре истека важећег. Понуђач са којим ће бити закључен уговор дужан је да продужи гаранцију за озбиљност понуде све док не буде замењена гаранцијом за добро извршење посла.

Наручилац задржава право да уновчи достављено средство финансијског обезбеђења за озбиљност понуде, у случају да понуђач након јавног отварања понуда одустане од своје понуде, не испуни све своје обавезе у поступку набавке, одбије да закључи уговор о предметној јавној набавци под условима датим у понуди, не поднесе средство финансијског обезбеђења за добро извршење посла у складу са захтевима из конкурсне документације.

Понуђачима који не буду били изабрани, средство финансијског обезбеђења биће враћено на њихов захтев по закључењу уговора са изабраним понуђачем.

#### **Средство финансијског обезбеђења за добро извршење посла**

Изабрани најповољнији понуђач се обавезује да, у року од 10 (десет) дана од дана закључења Уговора, достави на адресу: ЈП „Пошта Србије“, Београд, Таковска 2, Писарница, Функција економских послова и набавки, Сектор за порезе и буџет 2 (две) **бланко сопствене менице или неопозиву, безусловну, на први позив наплативу** банкарску гаранцију, као гаранцију за добро извршење посла.

Менице из претходног става морају да буду евидентирани у Регистру меница и овлашћења Народне банке Србије, оверене печатом и потписане од стране овлашћеног лица.

Уз менице мора бити достављено уредно попуњено и оверено **менично овлашћење – писмо**, на име доброг извршења посла и са назначеним износом од 10% од укупне уговорене вредности без ПДВ-а. Уз менице мора бити достављена и **копија картона депонованих потписа**, који је издат од стране пословне банке коју понуђач наводи у меничном овлашћењу – писму. У случају промене овлашћеног лица, менично овлашћење – писмо остаје на снази. Потпис овлашћеног лица на меници и меничном овлашћењу – писму мора бити идентичан са потписом или потписима са картона депонованих потписа.

У случају да је понуђач физичко лице обавезан је да достави 2 бланко сопствене менице, које морају бити тачно попуњене и потписане. Уз менице, физичко лице доставља потписану Изјаву у којој, под пуном материјалном и кривичном одговорношћу, наводи имовину којом гарантује за издате менице. Имовина мора бити детаљно описана, а за земљиште и непокретности наведена тачна локација на којој се налази.

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

**Понуђач је дужан да достави једно од наведених средстава финансијског обезбеђења за добро извршење посла.**

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

У случају да понуђач не изврши своје уговорне обавезе у свему у складу са закљученим уговором, изврши их делимично или касни са извршењем уговорених обавеза, Наручилац ће активирати средство финансијског обезбеђења и раскинути уговор.

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

**Средство финансијског обезбеђења за отклањање недостатака у гарантном року:**

Изабрани Понуђач је у обавези да у року од 10 (десет) дана од дана закључења Уговора достави Наручиоцу на адресу: ЈП „Пошта Србије“, Београд, Таковска 2, Писарница, Функција економских послова и набавки, Сектор за порезе и буџет, 2 (две) бланко сопствене менице или банкарску гаранцију, као гаранцију за отклањање недостатака у гарантном року.

Менице из претходног става морају бити евидентирани у Регистру меница и овлашћења Народне банке Србије.

Менице треба да буду оверене печатом и потписане од стране овлашћеног лица.

Уз менице мора бити достављено и одговарајуће менично овлашћење – писмо на име гаранције за отклањање недостатака у гарантном року и са назначеним износом од 10% од укупне уговорене вредности без обрачунатог ПДВ-а, као и копија картона депонованих потписа. У случају промене овлашћеног лица, менично овлашћење остаје на снази.

Понуђач је дужан да за време трајања гарантног рока, а најкасније 5 (пет) дана пре истека важења меница, достави нове менице и одговарајуће менично овлашћење и копију картона депонованих потписа.

У случају да је понуђач физичко лице обавезан је да достави 2 бланко сопствене менице, која морају бити тачно попуњене и потписане. Уз менице, физичко лице доставља потписану Изјаву у којој, под пуном материјалном и кривичном одговорношћу, наводи имовину којом гарантује за издате менице. Имовина мора бити детаљно описана, а за земљиште и непокретности наведена тачна локација на којој се налази.

Понуђач може као гаранцију за отклањање недостатака у гарантном року приложити неопозиву, безусловну и плативу на први позив, банкарску гаранцију на износ од 10% од укупне уговорене вредности без обрачунатог ПДВ-а.

У случају да Понуђач не изврши све своје уговорне обавезе, изврши их делимично или касни са извршењем уговорених обавеза, Наручилац ће активирати средство финансијског обезбеђења.

По истеку гарантног рока, средство финансијског обезбеђења ће бити враћено, на захтев Понуђача.

**5.12 Понуду може поднети група понуђача.**

**5.13** 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, 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



Handwritten signature and initials in the bottom right corner of the page.

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.

Саставни део заједничке понуде је споразум којим се понуђачи из групе међусобно и према наручиоцу обавезују на извршење јавне набавке, а који обавезно садржи податке о:

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

Понуђачи који подносе заједничку понуду одговарају неограничено солидарно према Наручиоцу.

Задруга може поднети понуду самостално, у своје име, а за рачун задругара или заједничку понуду у име задругара.

Ако задруга подноси понуду у своје име, за обавезе из поступка јавне набавке и уговора о јавној набавци одговара задруга и задругари у складу са законом.

Ако задруга подноси заједничку понуду у име задругара, за обавезе из поступка јавне набавке и уговора о јавној набавци неограничено солидарно одговарају задругари.

**5.14 Понуђач је дужан да у својој понуди наведе да ли ће извршење јавне набавке делимично поверити подизвођачу, 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. Ако понуђач у понуди наведе да ће делимично извршење поверити подизвођачу, дужан је да наведе назив подизвођача, а уколико уговор између Наручиоца и понуђача буде закључен, тај подизвођач ће бити наведен у уговору.**

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

Понуђач, односно добављач у потпуности одговара Наручиоцу за извршење обавеза из поступка јавне набавке, односно за извршење уговорених обавеза, без обзира на број подизвођача.

Изабрани најповољнији понуђач не може ангажовати као подизвођача лице које није навео у понуди, у супротном Наручилац ће реализовати средство обезбеђења за добро извршење посла и раскинути уговор, осим ако би раскидом уговора Наручилац претрпео знатну штету. Изабрани најповољнији понуђач 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 Законом и овом конкурсном документацијом и уколико добије претходну сагласност Наручиоца.

**5.15 Заштита података:** Наручилац је дужан да чува као поверљиве, све податке о понуђачима садржане у понуди које је као такве, у складу са законом, понуђач означио у понуди, одбије давање информације која би значила поврду поверљивости података добијених у понуди, чува као пословну тајну имена заинтересованих лица, понуђача, као и податке о поднетим понудама, до отварања понуда.

Наручилац ће као поверљива третирати она документа која у горњем десном углу садрже назнаку: "ПОВЕРЉИВО". Ако се поверљивим сматра само одређени податак у документу, поверљив део мора бити подвучен црвено, а у истом реду уз десну ивицу мора бити стављена ознака: "ПОВЕРЉИВО". Наручилац не одговара за поверљивост података који нису означени на наведени начин.

Неће се сматрати поверљивим докази о испуњености обавезних услова, цена и други подаци из понуде који су од значаја за примену елемената критеријума и рангирање понуде

**5.16 Наручилац може после отварања понуда, да захтева од понуђача писаним путем, додатна објашњења која ће му помоћи при прегледу, вредновању и упоређивању понуда, а може да врши и контролу (увид) код понуђача, односно његовог подизвођача.**



Наручилац не може да захтева, дозволи или понуди промену елемената понуде који су од значаја за примену критеријума за доделу уговора, односно промену којом би се понуда која је неодговарајућа или неприхватљива учинила одговарајућом, односно прихватљивом, осим ако другачије не произлази из природе поступка јавне набавке.

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

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 Наручилац задржава право провере достављене документације.**

Уколико Наручилац утврди да је понуђач доставио неистините податке, биће искључен из даљег разматрања.

**5.18 Наручилац ће Одлуку о додели уговора, донети у року од 25 (двадесетпет) дана од дана отварања понуда, односно у року од 40 (четрдесет) дана од дана отварања понуда у нарочито оправданим случајевима, као што је обимност или сложеност понуда.**

О донетој одлуци сви понуђачи ће бити обавештени у складу са Законом.

Одлука о додели уговора биће објављена на Порталу јавних набавки Управе за јавне набавке и интернет страници [www.posta.rs](http://www.posta.rs) у року од 3 (три) дана од дана доношења.

Наручилац може да закључи уговор о јавној набавци након доношења одлуке о додели уговора и ако у року из члана 149. став 6. Закона, није поднет захтев за заштиту права или је захтев за заштиту права одбачен или одбијен.

Наручилац је дужан да уговор о јавној набавци достави понуђачу којем је уговор додељен у року од 8 (осам) дана од дана протекла рока за подношење захтева за заштиту права.

Наручилац може и пре истека рока за подношење захтева за заштиту права закључити уговор о јавној набавци у складу са чланом 112. став 2. Закона.

**5.19 Негативне референце: Наручилац може одбити понуду уколико поседује било који доказ наведен у члану 82. став 3. Закона.**

**Наручилац може одбити понуду ако поседује доказ из става 3. тачка 1. наведеног члана, која се односи на поступак који је спровео или уговор који је закључио и други наручилац ако је предмет набавке истоврсан.**

#### **5.20 Захтеви набавке:**

**Начин плаћања (динамика и рок плаћања):**

- за испоруку лиценци и инсталацију развојног окружења у року од минимално 20 (двадесет) до максимално 42 (четрдесетдва) дана од дана испоруке и потписивања Записника о пријему лиценци и инсталацији развојног окружења

- за инсталацију Тестног окружења модула за надгледање ИКТ инфраструктуре у року од минимално 20 (двадесет) до максимално 42 (четрдесетдва) дана од датума потписивања Записника о инсталацији модула за надгледање ИКТ инфраструктуре

- за инсталацију Тестног окружења модула за управљање процесима и активностима (ITSM модул) у року од минимално 20 (двадесет) до максимално 42 (четрдесетдва) дана од датума потписивања Записника о инсталацији модула за управљање процесима и активностима и

- за инсталацију продукционог окружења Система за управљање ИТ сервисима, у који је укључена и реализација комплетне техничке подршке и обуке, у року од минимално 20 (двадесет) до максимално 42 (четрдесетдва) дана од датума потписивања Записника о коначном завршетку посла.

**Рок за испоруку лиценци и инсталацију развојног окружења је максимално 15 дана од дана достављања Налога за набавку.**

**Рок за инсталацију Тестног окружења модула за надгледање ИКТ инфраструктуре је максимално 120 дана од датума потписивања Записника о пријему лиценци и инсталацији развојног окружења.**

**Рок за инсталацију Тестног окружења модула за управљање процесима и активностима (ITSM модул) је максимално 150 дана од датума потписивања Записника о пријему лиценци и инсталацији развојног окружења.**

**Рок за инсталацију продукционог окружења Система за управљање ИТ сервисима (IT Service Management), у који је укључена и реализација комплетне техничке подршке и обуке, је максимално 180 дана од датума потписивања Записника о пријему лиценци и инсталацији развојног окружења.**

**Место инсталације Система за управљање ИТ сервисима је FCO локација Наручиоца, Функција ИТ, електронских комуникација и развоја, Катићева 14-18, Београд.**

**Гарантни рок:** Понуђач мора укључити у понуду техничку подршку коју даје Произвођач софтвера у трајању од минимум 12 месеци, које почиње да тече од датума потписивања Записника о пријему лиценци и инсталацији развојног окружења. У том периоду Наручилац мора имати право приступа Web порталу за подршку и коришћења свих patch-eva, fix-eva и нових верзија софтверских компоненти решења, без додатне наплате.

Произвођачка подршка мора обухватити и могућност пријаве проблема на српском језику директно код контакт центра Произвођача софтвера, путем e-maila, Web портала или телефона 24 сата 7 дана у недељи, у периоду гарантног одржавања лиценци. Подршка Понуђача мора да омогући пријаву проблема минимум од 8:00 часова до 18:00 часова дневно, радним данима у недељи. Радни дани су од понедељка до петка осим државних празника.

- У случају кvara система или дела система, **рок за успостављање минималне функционалности система** не може бити дужи од 10 радних дана од тренутка пријаве кvara. Обезбеђење минималне функционалности подразумева примену решења које систем доводи у функционално стање у коме нема прекида испоруке сервиса, али који не мора нужно да буде и коначна верзија решења.

- **Рок за потпуно отклањање кvara система или дела система** не може бити дужи од 30 радних дана од тренутка пријаве кvara.

#### **Техничка подршка**

Понуђач мора да обезбеди техничку подршку инжењера сертификованог за имплементацију централног мониторинг система IBM Netcool или одговарајући за понуђени софтвер и инжењера сертификованог за имплементацију IBM Control Desk или одговарајући за понуђени софтвер, на пословима инсталације развојног, тестног и продукционог окружења и пуштања у продукциони рад Система за управљање ИТ сервисима, у свим фазама имплементације система. Обавезно је присуство Понуђача на месту инсталације приликом инсталације развојног, тестног и продукционог окружења и пуштања у продукциони рад Система за управљање ИТ сервисима.

Наручилац ће техничку подршку искористити у року од максимално 180 дана од датума потписивања Записника о пријему лиценци и инсталацији развојног окружења.

У оквиру техничке подршке у фази инсталације развојног окружења, обавеза Понуђача је да, у сарадњи са Наручиоцем, изради документ под називом Дизајн развојног окружења Система за управљање ИТ сервисима. Обавеза Понуђача у фази израде дизајна развојног окружења је да, у сарадњи са Наручиоцем, дефинише инфраструктурне захтеве, параметре повезивања, шеме повезивања и остале параметре потребне за инсталацију развојног окружења.

Понуђач је обавезан да, по завршетку дизајна, изради документ са називом План имплементације развојног окружења Система за управљање ИТ сервисима који треба да садржи фазе инсталације развојног окружења Система за управљање ИТ сервисима и дефинисану динамику планираних активности.

Понуђач је у обавези да направи документ Тестови пријема развојног окружења Система за управљање ИТ сервисима који треба да садржи одговарајуће тест процедуре на основу којих ће се верификовати да ли су имплементирани сви елементи дизајна развојног окружења Система за управљање ИТ сервисима.

Након испоруке софтверских лиценци и извршених тест процедура за инсталацију развојног окружења потписује се Записник о пријему лиценци и инсталацији развојног окружења, у коме се констатује да је Понуђач израдио и предао документе Дизајн развојног окружења Система за управљање ИТ сервисима, План имплементације развојног окружења Система за управљање ИТ сервисима и Тестови пријема развојног окружења Система за управљање ИТ сервисима.

У оквиру техничке подршке у фази инсталације Тестног окружења модула за надгледање ИКТ инфраструктуре, обавеза Понуђача је да, у сарадњи са Наручиоцем, изради документ под називом Дизајн тестног окружења модула за надгледање ИКТ инфраструктуре. Обавеза Понуђача у фази израде дизајна тестног окружења је да, у сарадњи са Наручиоцем, дефинише конфигурације модула за надгледање ИКТ инфраструктуре у тестном периоду и изврши конфигурисање и пуштање у рад тестног окружења модула за надгледање ИКТ инфраструктуре.

Понуђач је обавезан да, по завршетку дизајна, изради документ са називом План имплементације тестног окружења модула за надгледање ИКТ инфраструктуре који треба да садржи фазе инсталације тестног окружења модула за надгледање ИКТ инфраструктуре и дефинисану динамику планираних активности.

Понуђач је у обавези да направи документ Тестови пријема тестног окружења модула за надгледање ИКТ инфраструктуре који треба да садржи одговарајуће тест процедуре на основу којих ће се верификовати да ли су имплементирани сви елементи дизајна тестног окружења модула за надгледање ИКТ инфраструктуре.

Након извршених тест процедура за инсталацију тестног окружења модула за надгледање ИКТ инфраструктуре потписује се Записник о инсталацији модула за надгледање ИКТ инфраструктуре, у коме се констатује да је Понуђач израдио и предао документе Дизајн тестног окружења модула за надгледање ИКТ инфраструктуре, План имплементације тестног окружења модула за надгледање ИКТ инфраструктуре и Тестови пријема тестног окружења модула за надгледање ИКТ инфраструктуре.

У оквиру техничке подршке у фази инсталације Тестног окружења модула за управљање процесима и активностима, обавеза Понуђача је да, у сарадњи са Наручиоцем, изради документ под називом Дизајн тестног окружења модула за управљање процесима и активностима. Обавеза Понуђача у фази израде дизајна тестног окружења је да, у сарадњи са Наручиоцем, дефинише конфигурације модула за управљање процесима и активностима у тестном периоду и изврши конфигурисање и пуштање у рад Тестног окружења модула за управљање процесима и активностима.

Понуђач је обавезан да, по завршетку дизајна, изради документ са називом План имплементације тестног окружења модула за управљање процесима и активностима који



треба да садржи фазе инсталације тестног окружења модула за управљање процесима и активностима и дефинисану динамику планираних активности.

Понуђач је у обавези да направи документ Тестови пријема тестног окружења модула за управљање процесима и активностима који треба да садржи одговарајуће тест процедуре на основу којих ће се верификовати да ли су имплементирани сви елементи дизајна тестног окружења модула за управљање процесима и активностима.

Након извршених тест процедура за инсталацију тестног окружења модула за управљање процесима и активностима потписује се Записник о инсталацији модула за управљање процесима и активностима, у коме се констаује да је Понуђач израдио и предао документе Дизајн тестног окружења модула за управљање процесима и активностима, План имплементације тестног окружења модула за управљање процесима и активностима и Тестови пријема тестног окружења модула за управљање процесима и активностима.

У оквиру техничке подршке у фази инсталације продукционог окружења, обавеза Понуђача је да, у сарадњи са Наручиоцем, изради документ под називом Дизајн продукционог окружења Система за управљање ИТ сервисима. Обавеза Понуђача у фази израде дизајна продукционог окружења је да, у сарадњи са Наручиоцем, дефинише инфраструктурне захтеве, параметре повезивања, шеме повезивања и остале параметре потребне за инсталацију продукционог окружења.

Понуђач је обавезан да, по завршетку дизајна, изради документ са називом План имплементације продукционог окружења Система за управљање ИТ сервисима који треба да садржи фазе инсталације продукционог окружења Система за управљање ИТ сервисима и дефинисану динамику планираних активности.

Понуђач је обавезан да изради документ Пројекат изведеног стања Система за управљање ИТ сервисима у коме морају бити документовани сви елементи система, конфигурациони параметри, шеме повезивања, логичке шеме повезивања компоненти и слично.

Понуђач је у обавези направи документ Тестови пријема продукционог окружења Система за управљање ИТ сервисима који треба да садржи одговарајуће тест процедуре на основу којих ће се верификовати да ли су имплементирани сви елементи дизајна продукционог окружења Система за управљање ИТ сервисима.

Након извршених тест процедура за инсталацију продукционог окружења и достављања Пројекта изведеног стања Система за управљање ИТ сервисима потписује се Записник о коначном завршетку посла, у коме се констатује да је Понуђач израдио и предао документе Дизајн продукционог окружења Система за управљање ИТ сервисима, Пројекат изведеног стања Система за управљање ИТ сервисима и Тестови пријема продукционог окружења Система за управљање ИТ сервисима и извршио све захтеване обуке.

### Обука

Понуђач мора да обезбеди следеће обуке:

- Обука за администрацију и коришћење модула за надгледање ИКТ инфраструктуре у трајању од 5 дана за 5 полазника. Обука треба да се одржи у Београду. Сви предавачи морају да поседују одговарајуће инжењерске сертификате издате од стране произвођача предметног софтвера. Понуђач треба да реализује ову обуку у року од максимално 180 дана од достављања налога за набавку.

- Обука за администрацију и коришћење модула за управљање процесима и активностима у трајању од 5 дана за 5 полазника. Обука треба да се одржи у Београду. Сви предавачи морају да поседују одговарајуће инжењерске сертификате издате од стране произвођача предметног софтвера. Понуђач треба да реализује ову обуку у року од максимално 180 дана од достављања налога за набавку.

- Обука за коришћење Система за управљање ИТ сервисима у трајању од 5 дана за 20 полазника. Обука треба да се одржи у Београду. Сви предавачи морају да поседују одговарајуће инжењерске сертификате издате од стране произвођача предметног софтвера.

Ка



Понуђач треба да реализује ову обуку у року од максимално 180 дана од достављања налога за набавку.

- **Рок важења понуде:** 90 (деведесет) дана од дана јавног отварања понуда.

#### **5.21 Критеријум за оцењивање понуда је „Најнижа понуђена цена“.**

У случају да два или више понуђача понуде идентичну цену, повољнијом ће се сматрати понуда оног понуђача који понуди дужи рок плаћања.

**5.22 Понуђач је дужан да при састављању своје понуде наведе да је поштовао обавезе које произилазе из важећих прописа о заштити на раду, запошљавању и условима рада и заштити животне средине, као и да нема забрану обављања делатности која је на снази у време подношења понуде (Образац Изјаве из одељка 4.4 ове конкурсне документације).** Уколико се подноси заједничка понуда, сваки члан групе понуђача је дужан да наведе да је поштовао обавезе које произилазе из важећих прописа о заштити на раду, запошљавању и условима рада и заштити животне средине, као и да нема забрану обављања делатности која је на снази у време подношења понуде (Образац Изјаве из одељка 4.4 ове конкурсне документације). Уколико понуђач подноси понуду са подизвођачем дужан је да за подизвођача достави Изјаву да је исти поштовао обавезе које произилазе из важећих прописа о заштити на раду, запошљавању и условима рада и заштити животне средине, као и да нема забрану обављања делатности која је на снази у време подношења понуде (Образац Изјаве из одељка 4.4 ове конкурсне документације).

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

**5.24 Понуђач, односно заинтересовано лице које има интерес за доделу уговора и који је претрпео или би могао претрпети штету због поступања наручиоца, може Наручиоцу поднети захтев за заштиту права (а копију истовремено доставља Републичкој комисији), у току целог поступка јавне набавке против сваке радње Наручиоца, осим ако Законом није другачије одређено. Захтев за заштиту права може се поднети у роковима и на начин предвиђеним чланом 149. Закона. Као доказ о уплати таксе у смислу члана 151. став 1. тачка 6. Закона, у износу предвиђеном чланом 156. Закона, Наручилац ће прихватити:**

#### **1. Потврду о извршеној уплати таксе која садржи следеће елементе:**

- (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; Републичка комисија може да изврши увид у одговарајући извод евиденционог рачуна достављеног од стране Министарства финансија-Управе за трезор и на тај начин додатно провери чињеницу да ли је налог за пренос реализован.
- (3) Износ таксе предвиђен чланом 156. Закона, чија се уплата врши;
- (4) број рачуна 840-30678845-06;
- (5) шифра 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 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 (банка и други субјекти) који имају отворен рачун код Народне банке Србије у складу са законом и другим прописима.

На интернет страни Републичке комисије за заштиту права у поступцима јавних набавки, [www.kjn.gov.rs](http://www.kjn.gov.rs) налази се банер „Примери попуњених налога за пренос и уплатница“ где је приказан начин и садржина правилно попуњених налога, а у оквиру банера „Упутство о уплати таксе“ је на детаљан начин описано који ће докази о уплати таксе бити прихваћени и која је њихова обавезна садржина.

**5.25 Заинтересовано лице** може, у писаном облику, тражити од Наручиоца додатне информације или појашњења у вези са припремањем понуде, при чему може да укаже наручиоцу и на евентуално уочене недостатке и неправилности у конкурсној документацији, најкасније 5 дана пре истека рока за подношење понуде. Комуникација у поступку јавне набавке врши се на начин одређен чланом 20. Закона, односно путем поште на адреси Наручиоца Јавно предузеће „Пошта Србије“, Београд, Таковска 2, 11120 Београд, ПАК 135403, Писарница, електронске поште (e-mail:[postanabavka@ptt.rs](mailto:postanabavka@ptt.rs)) или путем телефакса (број:011-3022198), сваког радног дана, од понедељка до петка, у времену од 07:30 до 15:30 часова.

**5.26 Напомена:** Тражење додатних информација и појашњења телефоном није дозвољено.



**5.27 ОБРАЗАЦ ИЗЈАВЕ О НЕПРОМЕЊЕНОМ САДРЖАЈУ**  
**КОНКУРСНЕ ДОКУМЕНТАЦИЈЕ**

Понуђач гарантује да је понуда коју подноси за јавну набавку добра - IT Service management, број ЈН: 506/2017, Наручиоца Јавно предузеће "Пошта Србије", Београд, дата на основу конкурсне документације коју је преузео са Портала јавних набавки, односно интернет странице Наручиоца, са оним садржајем који је на наведеним интернет страницама објављен.

**М.П.**

\_\_\_\_\_  
(потпис овлашћеног лица)

У \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_. 2018. године.

Handwritten signature and initials in the bottom right corner.

**6. ОБРАЗАЦ ПОНУДЕ**

ЈП "Пошта Србије", Београд  
ПАК 135403 Београд, Таковска 2

**ПРЕДМЕТ:** Понуда за јавну набавку добра - IT service management, број ЈН: 506/2017

**ОПШТИ ПОДАЦИ О ПОНУЂАЧУ**

1. Назив понуђача (пословно име или скраћени назив из одговарајућег регистра): \_\_\_\_\_
2. Адреса седишта: \_\_\_\_\_
3. Матични број: \_\_\_\_\_
4. ПИБ: \_\_\_\_\_
5. Величина правног лица (заокружити): а) микро б) мало в) средње г) велико \_\_\_\_\_
6. Одговорно лице: \_\_\_\_\_
7. Особа за контакт: \_\_\_\_\_
8. Телефон: \_\_\_\_\_
9. Факс / e-mail: \_\_\_\_\_
10. Текући рачун: \_\_\_\_\_
11. Назив банке: \_\_\_\_\_

**НАПОМЕНА:** Уколико понуду подноси група понуђача, понуђач је у обавези да копира страну Обрасца понуде са општим подацима о понуђачу, коју је неопходно да попуни за сваког члана групе појединачно.





**ОПШТИ ПОДАЦИ О ПОДИЗВОЂАЧУ (у случају да понуђач подноси понуду са подизвођачем)**

1. Назив подизвођача (пословно име или скраћени назив из одговарајућег регистра):  
\_\_\_\_\_
2. Адреса седишта: \_\_\_\_\_
3. Матични број: \_\_\_\_\_
4. ПИБ: \_\_\_\_\_
5. Величина правног лица (заокружити): а) микро б) мало в) средње г) велико \_\_\_\_\_
6. Одговорно лице: \_\_\_\_\_
7. Особа за контакт: \_\_\_\_\_
8. Телефон: \_\_\_\_\_
9. Факс / e-mail: \_\_\_\_\_
10. Текући рачун: \_\_\_\_\_
11. Назив банке: \_\_\_\_\_

**НАПОМЕНА:** Уколико понуђач подноси понуду са подизвођачем, неопходно да попуни наведене податке за подизвођача. Уколико понуђач подноси понуду са више подизвођача у обавези је да копира ову страну Обрасца понуде са општим подацима о подизвођачу, коју је неопходно да попуни за сваког подизвођача појединачно.



20

23

ПОНУДА БРОЈ: \_\_\_\_\_

1	2	3	4	5	6	7
Ред. број	Назив производа са описом	потпуни назив произвођача софтвера	Јед. мере	Количина	Јединична цена без ПДВ-а	Укупна цена без ПДВ-а (5x6=7)
1.	Испорука лиценци и инсталација развојног окружења		Ком	1		
2.	Инсталација Тестног окружења модула за надгледање ИКТ инфраструктуре		Ком	1		
3.	Инсталација Тестног окружења модула за управљање процесима и активностима		Ком	1		
4.	Инсталација продукционог окружења Система за управљање ИТ сервисима, у који је укључена и реализација комплетне техничке подршке и обуке		Ком	1		
<b>УКУПНА ВРЕДНОСТ БЕЗ ПДВ-а</b>						

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

Износ увозне царине у динарима	
Износ других дажбина у динарима	
<b>Укупно у динарима</b>	



**Рок за испоруку лиценци и инсталацију развојног окружења:** \_\_\_\_\_ дана од дана достављања Налога за набавку (максимално 15 дана).

**Рок за инсталацију Тестног окружења модула за надгледање ИКТ инфраструктуре:** \_\_\_\_\_ дана од дана потписивања Записника о пријему лиценци и инсталацији развојног окружења (максимално 120 дана).

**Рок за инсталацију Тестног окружења модула за Управљање процесима и активностима (ITSM модул):** \_\_\_\_\_ дана од дана потписивања Записника о пријему лиценци и инсталацији развојног окружења (максимално 150 дана).

**Рок за инсталацију продукционог окружења Система за управљање ИТ сервисима (IT Service Management),** у који је укључена и реализација комплетне техничке подршке и обуке: \_\_\_\_\_ дана од дана потписивања Записника о пријему лиценци и инсталацији развојног окружења (максимално 180 дана).

**Начин плаћања (динамика и рок плаћања):**

- за испоруку лиценци и инсталацију развојног окружења у року од \_\_\_\_\_ дана од дана испоруке и потписивања Записника о пријему лиценци и инсталацији развојног окружења (минимално 20 (двадесет) до максимално 42 (четрдесетдва) дана),

- за инсталацију Тестног окружења модула за надгледање ИКТ инфраструктуре у року од \_\_\_\_\_ дана од дана потписивања Записника о инсталацији модула за надгледање ИКТ инфраструктуре (минимално 20 (двадесет) до максимално 42 (четрдесетдва) дана),

- за инсталацију Тестног окружења модула за управљање процесима и активностима (ITSM модул) у року од \_\_\_\_\_ дана од дана потписивања Записника о инсталацији модула за управљање процесима и активностима (минимално 20 (двадесет) до максимално 42 (четрдесетдва) дана) и

- за инсталацију продукционог окружења Система за управљање ИТ сервисима, у који је укључена и реализација комплетне техничке подршке и обуке, у року од \_\_\_\_\_ дана од дана потписивања Записника о коначном завршетку посла (минимално 20 (двадесет) до максимално 42 (четрдесетдва) дана).

**Место инсталације Система за управљање ИТ сервисима** је FCO локација Наручиоца, Функција ИТ, електронских комуникација и развоја, Катифева 14-18, Београд.

**Гарантни рок за понуђени софтвер:** \_\_\_\_\_ месеци/а од дана потписивања Записника о пријему лиценци и инсталацији развојног окружења. У том периоду Наручилац мора имати право приступа Web порталу за подршку и коришћења свих patch-eva, fix-eva и нових верзија софтверских компоненти решења, без додатне наплате (минимум 12 месеци).

Прозвођачка подршка мора обухватити и могућност пријаве проблема на српском језику директно код контакт центра Произвођача софтвера, путем e-maila, Web портала или телефона 24 сата 7 дана у недељи, у периоду гарантног одржавања лиценци.



**Рок за пријаву проблема:** од \_\_\_\_\_ часова до \_\_\_\_\_ часова, радним данима у недељи. Радни дани су од понедељка до петка осим државних празника (минимум од 8:00 часова до 18:00 часова дневно).

**Рок за успостављање минималне функционалности система, у случају квара система или дела система:** \_\_\_\_\_ радних дана од тренутка пријаве квара. Обезбеђење минималне функционалности подразумева примену решења које систем доводи у функционално стање у коме нема прекида испоруке сервиса, али који не мора нужно да буде и коначна верзија решења (максимум 10 радних дана од тренутка пријаве квара).

**Рок за потпуно отклањање квара система или дела система:** \_\_\_\_\_ радних дана од тренутка пријаве квара (максимум 30 радних дана).

**Рок важење понуде:** 90 (деведесет) дана од дана јавног отварања понуда.

**Понуђач подноси понуду:**

- а) самостално
- б) као заједничку понуду или
- ц) као понуду са подизвођачем

-назив подизвођача: \_\_\_\_\_

-процент укупне вредности набавке који је поверен подизвођачу: \_\_\_\_\_ % (не може бити већи од 50% )

-део предмета набавке који ће понуђач извршити преко подизвођача \_\_\_\_\_

**Понуђач је у обавези да заокружи начин на који подноси понуду.**

Датум \_\_\_\_\_

ПОНУЂАЧ \_\_\_\_\_

М.П.



*Lele*



## 7.МОДЕЛ УГОВОРА

Јавно предузеће "Пошта Србије", Београд

Број: 2017-205244/

Београд, \_\_. \_\_. 2018. године

### УГОВОР О КУПОПРОДАЈИ

Закључен између:

1. Јавног предузећа "Пошта Србије", Београд  
Београд, Таковска број 2,  
које заступа в. д. директора Мира Петровић  
(у даљем тексту: **Купац**)

и

2. \_\_\_\_\_,  
(назив понуђача, односно свих чланова групе понуђача)

\_\_\_\_\_  
(Место, улица и број свих чланова групе понуђача које  
заступа директор \_\_\_\_\_  
(у даљем тексту: **Продавац**)

Уговорне стране сагласно констатују:

- да је Купац, на основу Закона о јавним набавкама ("Службени гласник РС" број 124/2012, 14/2015 и 68/2015) и подзаконских аката којима се уређује поступак јавне набавке, спровео отворени поступак јавне набавке добара - IT Service management, број ЈН: 506/2017.
- да је Купац донео Одлуку о додели уговора, број ////////// од ////////// године.

#### Члан 1.

Предмет овог уговора су добра - IT service management (у даљем тексту: софтвер), а у свему према понуди Продавца број \_\_\_\_\_ од \_\_\_\_\_ 2018. године, заведеној код Купца под бројем ////////// од ////////// 2018. године (у даљем тексту: Понуда) и техничким карактеристикама, које су дате у прилогу и чине саставни део овог уговора.

#### Члан 2.

Укупна цена опреме из члана 1. овог уговора износи \_\_\_\_\_ (словима: \_\_\_\_\_) динара без ПДВ-а.

Цена из предходног става дата је на паритету FCO локација Купца, Катићева бр. 14-18, Београд, укључујући испоруку, техничку подршку, инсталацију, обуку полазника, пуштање система у продукциони рад, извршене тест процедуре и све друге зависне и пратеће трошкове.

Цена је фиксна и не може се мењати.

Уговор ће се реализовати у складу са важећим Програмом пословања ЈП „Пошта Србије“, Београд, до висине обезбеђених финансијских средстава а преостали део биће реализован уколико средства буду предвиђена Програмом пословања ЈП „Пошта Србије“, Београд за наредну годину, до висине обезбеђених финансијских средстава, а највише до укупне уговорене вредности.

Купац неће одговарати за евентуалну штету Продавцу уколико из објективних разлога престане потреба за предметним софтвером.

20. 2018



### Члан 3.

Продавац се обавезује да испоручи лиценце и да инсталира развојно окружење у року од \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) дана од дана достављања Налога за набавку.

Продавац се обавезује да инсталира Тестно окружење модула за надгледање ИКТ инфраструктуре у року од \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) дана од дана потписивања Записника о пријему лиценци и инсталацији развојног окружења.

Продавац се обавезује да инсталира Тестно окружење модула за Управљање процесима и активностима (ITSM модул) у року од \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) дана од дана потписивања Записника о пријему лиценци и инсталацији развојног окружења.

Продавац се обавезује да инсталира продукционо окружење Система за управљање ИТ сервисима (IT Service Management) у који је укључена и реализација комплетне техничке подршке и обуке у року од \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) дана од дана потписивања Записника о пријему лиценци и инсталацији развојног окружења.

Купац ће налоге за набавку испостављати Продавцу у складу са својим потребама, а најдуже у року од 1 (једне) године од дана закључења уговора.

Место инсталације система за управљање ИТ сервисима је FCO локација Купца, Функција ИТ, електронских комуникација и развоја, Катићева бр. 14-18, Београд.

Купац се обавезује да након испоруке лиценци и инсталације развојног окружења сачини Записник о пријему лиценци и инсталацији развојног окружења, који мора бити потписан од стране комисије за квалитативни пријем Купца и потписан и оверен печатом од стране овлашћеног представника Продавца.

Купац се обавезује да након инсталације Тестног окружења модула за надгледање ИКТ инфраструктуре сачини Записник о инсталацији модула за надгледање ИКТ инфраструктуре, који мора бити потписан од стране комисије за квалитативни пријем Купца и потписан и оверен печатом од стране овлашћеног представника Продавца.

Купац се обавезује да након инсталације Тестног окружења модула за Управљање процесима и активностима (ITSM модул) сачини Записник о инсталацији модула за управљање процесима и активностима, који мора бити потписан од стране комисије за квалитативни пријем Купца и потписан и оверен печатом од стране овлашћеног представника Продавца.

Купац се обавезује да након инсталације продукционог окружења Система за управљање ИТ сервисима (IT Service Management) у који је укључена и реализација комплетне техничке подршке и обуке, сачини Записник о коначном завршетку посла, који мора бити потписан од стране комисије за квалитативни пријем Купца и потписан и оверен печатом од стране овлашћеног представника Продавца.

Продавац је обавезан да, приликом испоруке лиценци, достави Детаљну спецификацију софтверског система, у писаној и у електронској форми.

Продавац је обавезан да, приликом испоруке лиценци за Систем за управљање ИТ сервисима, достави оверен документ на сопственом меморандуму који садржи назив софтвера и серијски број или другу ознаку под којом се софтвер и/или лиценце јединствено идентификују код произвођача.

Продавац је обавезан да достави и документ којим се потврђује постојање сервисног уговора са произвођачем ради куповине софтвера и произвођачке подршке за период од \_\_\_\_\_ месеци, чији је крајњи корисник Купац. Датум активирања софтвера не може бити пре датума потписивања Уговора.

### Члан 4.

#### Техничка подршка:

Продавац је дужан да обезбеди техничку подршку инжењера сертификованог за имплементацију централног мониторинг система IBM Netcool или одговарајући за понуђени

софтвер и инжењера сертификованог за имплементацију IBM Control Desk или одговарајући за понуђени софтвер, на пословима инсталације развојног, тестног и продукционог окружења и пуштања у продукциони рад Система за управљање ИТ сервисима, у свим фазама имплементације система. Обавезно је присуство Продавца на месту инсталације приликом инсталације развојног, тестног и продукционог окружења и пуштања у продукциони рад Система за управљање ИТ сервисима.

Купац ће техничку подршку искористити у року од максимално 180 дана од датума потписивања Записника о пријему лиценци и инсталацији развојног окружења.

У оквиру техничке подршке у фази инсталације развојног окружења, обавеза Продавца је да, у сарадњи са Купцем, изради документ под називом Дизајн развојног окружења Система за управљање ИТ сервисима. Обавеза Продавца у фази израде дизајна развојног окружења је да, у сарадњи са Купцем, дефинише инфраструктурне захтеве, параметре повезивања, шеме повезивања и остале параметре потребне за инсталацију развојног окружења.

Продавац је обавезан да, по завршетку дизајна, изради документ са називом План имплементације развојног окружења Система за управљање ИТ сервисима који треба да садржи фазе инсталације развојног окружења Система за управљање ИТ сервисима и дефинисану динамику планираних активности.

Продавац је у обавези да направи документ Тестови пријема развојног окружења Система за управљање ИТ сервисима који треба да садржи одговарајуће тест процедуре на основу којих ће се верификовати да ли су имплементирани сви елементи дизајна развојног окружења Система за управљање ИТ сервисима.

Након испоруке софтверских лиценци и извршених тест процедура за инсталацију развојног окружења потписује се Записник о пријему лиценци и инсталацији развојног окружења, у коме се констатује да је Продавац израдио и предао документе Дизајн развојног окружења Система за управљање ИТ сервисима, План имплементације развојног окружења Система за управљање ИТ сервисима и Тестови пријема развојног окружења Система за управљање ИТ сервисима.

У оквиру техничке подршке у фази инсталације Тестног окружења модула за надгледање ИКТ инфраструктуре, обавеза Продавца је да, у сарадњи са Купцем, изради документ под називом Дизајн тестног окружења модула за надгледање ИКТ инфраструктуре. Обавеза Продавца у фази израде дизајна тестног окружења је да, у сарадњи са Купцем, дефинише конфигурације модула за надгледање ИКТ инфраструктуре у тестном периоду и изврши конфигуравање и пуштање у рад тестног окружења модула за надгледање ИКТ инфраструктуре.

Продавац је обавезан да, по завршетку дизајна, изради документ са називом План имплементације тестног окружења модула за надгледање ИКТ инфраструктуре који треба да садржи фазе инсталације тестног окружења модула за надгледање ИКТ инфраструктуре и дефинисану динамику планираних активности.

Продавац је у обавези да направи документ Тестови пријема тестног окружења модула за надгледање ИКТ инфраструктуре који треба да садржи одговарајуће тест процедуре на основу којих ће се верификовати да ли су имплементирани сви елементи дизајна тестног окружења модула за надгледање ИКТ инфраструктуре.

Након извршених тест процедура за инсталацију тестног окружења модула за надгледање ИКТ инфраструктуре потписује се Записник о инсталацији модула за надгледање ИКТ инфраструктуре, у коме се констатује да је Продавац израдио и предао документе Дизајн тестног окружења модула за надгледање ИКТ инфраструктуре, План имплементације тестног окружења модула за надгледање ИКТ инфраструктуре и Тестови пријема тестног окружења модула за надгледање ИКТ инфраструктуре.

*Li. K.*  
*B*



У оквиру техничке подршке у фази инсталације Тестног окружења модула за управљање процесима и активностима, обавеза Продавца је да, у сарадњи са Купцем, изради документ под називом Дизајн тестног окружења модула за управљање процесима и активностима. Обавеза Продавца у фази израде дизајна тестног окружења је да, у сарадњи са Купцем, дефинише конфигурације модула за управљање процесима и активностима у тестном периоду и изврши конфигурисање и пуштање у рад Тестног окружења модула за управљање процесима и активностима.

Продавац је обавезан да, по завршетку дизајна, изради документ са називом План имплементације тестног окружења модула за управљање процесима и активностима који треба да садржи фазе инсталације тестног окружења модула за управљање процесима и активностима и дефинисану динамику планираних активности.

Продавац је у обавези да направи документ Тестови пријема тестног окружења модула за управљање процесима и активностима који треба да садржи одговарајуће тест процедуре на основу којих ће се верификовати да ли су имплементирани сви елементи дизајна тестног окружења модула за управљање процесима и активностима.

Након извршених тест процедура за инсталацију тестног окружења модула за управљање процесима и активностима потписује се Записник о инсталацији модула за управљање процесима и активностима, у коме се констаује да је Продавац израдио и предао документе Дизајн тестног окружења модула за управљање процесима и активностима, План имплементације тестног окружења модула за управљање процесима и активностима и Тестови пријема тестног окружења модула за управљање процесима и активностима.

У оквиру техничке подршке у фази инсталације продукционог окружења, обавеза Продавца је да, у сарадњи са Купцем, изради документ под називом Дизајн продукционог окружења Система за управљање ИТ сервисима. Обавеза Продавца у фази израде дизајна продукционог окружења је да, у сарадњи са Купцем, дефинише инфраструктурне захтеве, параметре повезивања, шеме повезивања и остале параметре потребне за инсталацију продукционог окружења.

Продавац је обавезан да, по завршетку дизајна, изради документ са називом План имплементације продукционог окружења Система за управљање ИТ сервисима који треба да садржи фазе инсталације продукционог окружења Система за управљање ИТ сервисима и дефинисану динамику планираних активности.

Продавац је обавезан да изради документ Пројекат изведеног стања Система за управљање ИТ сервисима у коме морају бити документовани сви елементи система, конфигурациони параметри, шеме повезивања, логичке шеме повезивања компоненти и слично.

Продавац је у обавези направи документ Тестови пријема продукционог окружења Система за управљање ИТ сервисима који треба да садржи одговарајуће тест процедуре на основу којих ће се верификовати да ли су имплементирани сви елементи дизајна продукционог окружења Система за управљање ИТ сервисима.

Након извршених тест процедура за инсталацију продукционог окружења и достављања Пројекта изведеног стања Система за управљање ИТ сервисима потписује се Записник о коначном завршетку посла, у коме се констатује да је Продавац израдио и предао документе Дизајн продукционог окружења Система за управљање ИТ сервисима, Пројекат изведеног стања Система за управљање ИТ сервисима и Тестови пријема продукционог окружења Система за управљање ИТ сервисима и извршио све захтеване обуке.

#### Члан 5.

##### Продавац се обавезује да обезбеди следеће обуке:

- Обука за администрацију и коришћење модула за надгледање ИКТ инфраструктуре у трајању од 5 дана за 5 полазника. Обука треба да се одржи у Београду. Сви предавачи

*Handwritten signature and initials.*





морају да поседују одговарајуће инжењерске сертификате издате од стране произвођача предметног софтвера. Продавац је дужан да реализује ову обуку у року од максимално 180 дана од достављања налога за набавку.

- Обука за администрацију и коришћење модула за управљање процесима и активностима у трајању од 5 дана за 5 полазника. Обука треба да се одржи у Београду. Сви предавачи морају да поседују одговарајуће инжењерске сертификате издате од стране произвођача предметног софтвера. Продавац је дужан да реализује ову обуку у року од максимално 180 дана од достављања налога за набавку.

- Обука за коришћење Система за управљање ИТ сервисима у трајању од 5 дана за 20 полазника. Обука треба да се одржи у Београду. Сви предавачи морају да поседују одговарајуће инжењерске сертификате издате од стране произвођача предметног софтвера. Продавац је дужан да реализује ову обуку у року од максимално 180 дана од достављања налога за набавку.

#### Члан 6.

Купац се обавезује да уговорену цену за испоруку лиценци и инсталацији развојног окружења плати у року од \_\_\_\_\_ дана од дана испоруке и потписивања Записника о пријему лиценци и инсталацији развојног окружења.

Купац се обавезује да уговорену цену за инсталацију Тестног окружења модула за надгледање ИКТ инфраструктуре плати у року од \_\_\_\_\_ дана од дана потписивања Записника о инсталацији модула за надгледање ИКТ инфраструктуре.

Купац се обавезује да уговорену цену за инсталацију Тестног окружења модула за управљање процесима и активностима (ITSM модул) плати у року од \_\_\_\_\_ дана од дана потписивања Записника о инсталацији модула за управљање процесима и активностима и

Купац се обавезује да уговорену цену за инсталацију продукционог окружења Система за управљање ИТ сервисима, у који је укључена и реализација комплетне техничке подршке и обуке плати, у року од \_\_\_\_\_ дана од дана потписивања Записника о коначном завршетку посла.

Записник о пријему лиценци и инсталацији развојног окружења, Записник о инсталацији модула за надгледање ИКТ инфраструктуре, Записник о инсталацији модула за управљање процесима и активностима и Записник о коначном завршетку посла представљају основ за испостављање рачуна на адресу: ЈП "Пошта Србије", Београд, Функција економских послова и набавки, Сектор за порезе и буџет, Служба за реализацију функционалног буџета Предузећа, Таковска 2, Београд, писарница. ПИБ Купца је 100002803.

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

#### Члан 7.

Гарантни рок за софтвер је \_\_\_\_\_ месеци/а од дана потписивања Записника о пријему лиценци и инсталацији развојног окружења. У том периоду Купац мора имати право приступа Web порталу за подршку и коришћења свих patch-eva, fix-eva и нових верзија софтверских компоненти решења, без додатне наплате.

Произвођачка подршка мора обухватити и могућност пријаве проблема на српском језику директно код контакт центра Произвођача софтвера, путем e-maila, Web портала или телефона 24 сата 7 дана у недељи, у периоду гарантног одржавања лиценци.

Рок за пријаву проблема је од \_\_\_\_\_ часова до \_\_\_\_\_ часова, радним данима у недељи. Радни дани су од понедељка до петка осим државних празника.

Рок за успостављање минималне функционалности система, у случају квара система или дела система је \_\_\_\_\_ радних дана од тренутка пријаве квара. Обезбеђење минималне функционалности подразумева примену решења које систем доводи у функционално стање у

*Handwritten signature and initials.*



коме нема прекида испоруке сервиса, али који не мора нужно да буде и коначна верзија решења.

Рок за потпуно отклањање квара система или дела система је \_\_\_\_\_ радних дана од тренутка пријаве квара.

#### Члан 7а.

У случају да Продавац ангажује подизвођача:

Продавац у потпуности одговара Купцу за извршење обавеза из овог уговора и у случају поверавања појединих обавеза подизвођачу:

" \_\_\_\_\_ " из \_\_\_\_\_, улица \_\_\_\_\_ број \_\_\_\_\_,  
" \_\_\_\_\_ " из \_\_\_\_\_, улица \_\_\_\_\_ број \_\_\_\_\_,

#### Члан 8.

У случају видљивих недостатака, Купац неће примити софтвер, а Записник о недостацима ће доставити Продавцу по утврђивању недостатака.

Продавац се обавезује да по пријему Записника о недостацима, а најкасније до истека рока за испоруку, испоручи софтвер у складу са Понудом и овим уговором.

#### Члан 9.

У случају видљивих недостатака, који нису били уочени приликом пријема софтвера, Купац ће рекламацију са Записником о недостацима, доставити Продавцу по утврђивању недостатака, најкасније у року од 3 (три) дана од дана пријема софтвера.

Продавац се обавезује да, најкасније у року од 5 (пет) дана од дана пријема рекламације са Записником о недостацима, отклони недостатке или софтвер са недостацима замени исправним.

#### Члан 10.

За све уочене недостатке-скривене мане, које нису биле уочене у моменту квалитативног пријема софтвера, већ су се испољиле током употребе истог, Купац ће рекламацију са Записником о недостацима доставити Продавцу, најкасније у року од 15 (петнаест) дана по утврђивању недостатака.

Продавац се обавезује да најкасније у року од 8 (осам) дана по пријему рекламације, отклони недостатке или софтвер са недостацима замени исправним.

#### Члан 11.

Уколико Продавац касни са извршењем својих обавеза из члана 3. став 1, 2, 3. и 4, члана 7. став 4. и 5, члана 9. став 2. и члана 10. став 2. овог уговора дужан је да за сваки дан закашњења плати Купцу на име уговорне казне износ од 0,5% од уговорене вредности софтвера, која се не може ставити у функцију.

Укупна висина уговорне казне, коју по основу из претходног става овог члана Продавац плаћа Купцу, може да износи највише 10% од укупне уговорене вредности овог уговора.

#### Члан 12.

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

Менице из претходног става морају да буду евидентиране у Регистру меница и овлашћења Народне банке Србије, оверене печатом и потписане од стране овлашћеног лица.

*Handwritten signature and initials.*



Уз менице мора бити достављено уредно попуњено и оверено менично овлашћење – писмо, на име доброг извршења посла и са назначеним износом од 10% од укупне уговорене вредности без ПДВ-а. Уз менице мора бити достављена и копија картона депонованих потписа, који је издат од стране пословне банке коју Продавац наводи у меничном овлашћењу – писму. У случају промене овлашћеног лица, менично овлашћење – писмо остаје на снази. Потпис овлашћеног лица на меницама и меничном овлашћењу – писму мора бити идентичан са потписом или потписима са картона депонованих потписа.

У случају да је Продавац физичко лице обавезан је да достави 2 бланко сопствене менице, које морају бити тачно попуњене и потписане. Уз менице, физичко лице доставља потписану Изјаву у којој, под пуном материјалном и кривичном одговорношћу, наводи имовину којом гарантује за издате менице. Имовина мора бити детаљно описана, а за земљиште и непокретности наведена тачна локација на којој се налази.

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

Продавац је дужан да достави једно од наведених средстава финансијског обезбеђења за добро извршење посла.

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

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

У случају да Продавац не изврши своје уговорне обавезе у свему у складу са закљученим уговором, изврши их делимично или касни са извршењем уговорених обавеза, Купац ће активирати средство финансијског обезбеђења и раскинути уговор.

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

Продавац је у обавези да у року од 10 (десет) дана од дана закључења Уговора достави Купцу на адресу: ЈП „Пошта Србије, Функција економских послова и набавки, Сектор за порезе и буџет, Београд, Таковска 2, писарница, 2 (две) бланко сопствене менице или неопозиву, безусловну, на први позив наплативу банкарску гаранцију, као гаранцију за отклањање недостатака у гарантном року.

Менице из претходног става морају бити евидентиране у Регистру меница и овлашћења Народне банке Србије.

Менице треба да буду оверене печатом и потписане од стране овлашћеног лица.

Уз менице мора бити достављено и одговарајуће менично овлашћење – писмо на име гаранције за отклањање недостатака у гарантном року и са назначеним износом од 10% од укупне уговорене вредности без обрачунатог ПДВ-а, као и копија картона депонованих потписа. У случају промене овлашћеног лица, менично овлашћење остаје на снази.

Продавац је дужан да за време трајања гарантног рока, а најкасније 5 (пет) дана пре истека важења меница, достави нове менице и одговарајуће менично овлашћење и копију картона депонованих потписа.

У случају да је Продавац физичко лице обавезан је да достави 2 (две) бланко сопствене менице, која морају бити тачно попуњене и потписане. Уз менице, физичко лице доставља потписану Изјаву у којој, под пуном материјалном и кривичном одговорношћу, наводи имовину којом гарантује за издате менице. Имовина мора бити детаљно описана, а за земљиште и непокретности наведена тачна локација на којој се налази.

Продавац може као гаранцију за отклањање недостатака у гарантном року приложити неопозиву, безусловну и плативу на први позив, банкарску гаранцију на износ од 10% од укупне уговорене вредности без обрачунатог ПДВ-а.

У случају да Продавац не изврши све своје уговорне обавезе, изврши их делимично или касни са извршењем уговорених обавеза, Купац ће активирати средство финансијског обезбеђења.

По истеку гарантног рока, средство финансијског обезбеђења ће бити враћено, на захтев Продавца.

**Члан 13.**

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

**Члан 14.**

Уговор ступа на снагу даном потписивања обе уговорне стране и примењује се до испуњења уговорних обавеза обе уговорне стране.

**Члан 15.**

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

**Члан 16.**

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

**КУПАЦ**

**ПРОДАВАЦ**

\_\_\_\_\_  
**Мира Петровић**

Буџет Предузећа,

II Капитална улагања / 4. Набавка, увођење и легализација софтвера / 030201. Набавка, увођење и легализација софтвера, под редним бројем 18.

Б  
2  
ka

**8. ОБРАЗАЦ СТРУКТУРЕ ПОНУБЕНЕ ЦЕНЕ СА УПУТСТВОМ КАКО ДА СЕ ПОПУНИ**  
**8.1 ОБРАЗАЦ СТРУКТУРЕ ПОНУБЕНЕ ЦЕНЕ**

1	2	3	4	5	6
Назив	Јединична цена без ПДВ-а (у динарима)	Јединична цена са ПДВ-ом (у динарима)	Укупна вредност без ПДВ-а (у динарима)	Укупна вредност са ПДВ-ом (у динарима)	Остали трошкови (%)
Испорука лиценци и инсталација развојног окружења					
Инсталација Тестног окружења модула за надгледање ИКТ инфраструктуре					
Инсталација Тестног окружења модула за управљање процесима и активностима					
Инсталација продукционог окружења Система за управљање ИТ сервисима у који је укључена и реализација комплетне техничке подршке и обуке					

Место и датум

М.П.

ПОНУЂАЧ





## **8.2 УПУТСТВО ЗА ПОПУЊАВАЊЕ ОБРАСЦА СТРУКТУРЕ ПОНУЂЕНЕ ЦЕНЕ**

Подаци које образац структуре садржи уносе се према следећем упутству:

- у колони 2. - уписати јединичну цену без ПДВ-а из обрасца понуде;
- у колони 3. - уписати јединичну цену са ПДВ-ом;
- у колони 4. - уписати укупну вредност без ПДВ-а из обрасца понуде;
- у колони 5. - уписати укупну вредност са ПДВ-ом;
- у колони 6. - уписати процентуално учешће осталих трошкова у односу на јединичну цену без ПДВ-а из обрасца понуде (*учешће трошкова материјала, рада, енергената, царине, осигурања, транспорта, ризика и друго*).



### 9. ОБРАЗАЦ ТРОШКОВА ПРИПРЕМЕ ПОНУДЕ

У складу са чланом 88. став 1. Закона, понуђач може да у оквиру понуде достави укупан износ и структуру трошкова припремања понуде:

Трошкови прибављања средстава обезбеђења (I)	Остали трошкови припреме понуде (II)	Укупни трошкови припреме понуде (III)=(I)+(II)

М.П.

\_\_\_\_\_  
(потпис овлашћеног лица)

*Јов. [Signature]*



### **10. ИЗЈАВА О НЕЗАВИСНОЈ ПОНУДИ**

У складу са чланом 26. Закона, под пуном материјалном и кривичном одговорношћу,  
понуђач

(назив и седиште понуђача, односно сваког члана групе понуђача)

потрђује, да је понуду за јавну набавку добра - IT service management, број ЈН:  
506/2017, поднео независно, без договора са другим понуђачима или заинтересованим  
лицима, **осим са понуђачима из групе понуђача или подизвођачима са којима  
подноси понуду за предметну јавну набавку.**

***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 потврдило 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.*

**М.П.**

\_\_\_\_\_  
(потпис овлашћеног лица)

У \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_.2018. године.





**ДУЖНИК:** \_\_\_\_\_  
**Седиште:** \_\_\_\_\_  
**Матични број:** \_\_\_\_\_  
**Порески идентификациони број ПИБ:** \_\_\_\_\_  
**Текући рачун:** \_\_\_\_\_  
**Код банке:** \_\_\_\_\_

**ИЗДАЈЕ**

**МЕНИЧНО ОВЛАШЋЕЊЕ - ПИСМО**  
**- за корисника бланко сопствене менице -**

**КОРИСНИК:** Јавно предузеће "Пошта Србије", Београд (Поверилац)  
Седиште: Београд, Таковска 2

Предајемо Вам 1 (једну) бланко сопствену меницу, серије \_\_\_\_\_ и овлашћујемо ЈП "Пошта Србије", Београд, Таковска бр. 2, као повериоца, да предату меницу може попунити на износ од минимум 5% од укупне вредности понуде без ПДВ-а, за ЈН: 506/2017, што номинално износи \_\_\_\_\_ динара, а по основу гаранције за озбиљност понуде.

Меница важи 120 (стотинудвадесет) дана од дана јавног отварања понуда за јавну набавку број 506/2017.

Овлашћујемо Јавно предузеће "Пошта Србије", Београд, Таковска бр. 2, као Повериоца, да у своју корист безусловно и неопозиво, «Без протеста» и трошкова, вансудски, може извршити наплату са свих рачуна Дужника.

Овлашћујем банку код које имамо рачун да наплату-плаћање изврши на терет свих наших рачуна, а као и да поднеги налог за наплату заведе у распоред чекања у случају да на рачуну уопште нема или нема довољно средстава или због поштовања приоритета у наплати са рачуна.

Дужник се одриче права на повлачење овог овлашћења, на опозив овог овлашћења, на стављање приговора на задужење и на сторнирање по овом основу за наплату.

Меница је важећа и у случају да дође до промене овлашћеног лица и располагање средствима на текућем рачуну Дужника, статусних промена, оснивања нових правних субјеката од стране Дужника.

Меница је потписана од стране овлашћеног лица \_\_\_\_\_ (име и презиме) чији се потпис налази у картону депонованих потписа код наведене банке.

На меници је стављен печат и потпис издаваоца менице-трасанта.

Ово овлашћење сачињено је у 2 (два) истоветна примерка, од којих 1 (један) за Дужника, а 1 (један) за Повериоца.

**Датум издавања  
овлашћења**

**М.П.**

**Дужник – издавалац  
менице**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

потпис овлашћеног лица

*Handwritten signature and initials*



ДУЖНИК: \_\_\_\_\_  
Седиште: \_\_\_\_\_  
Матични број: \_\_\_\_\_  
Порески идентификациони број ПИБ: \_\_\_\_\_  
Текући рачун: \_\_\_\_\_  
Код банке: \_\_\_\_\_

## ИЗДАЈЕ

### МЕНИЧНО ОВЛАШЋЕЊЕ - ПИСМО - за корисника бланко сопствене менице -

**КОРИСНИК:** Јавно предузеће "Пошта Србије", Београд (Поверилац)  
Седиште: Београд, Таковска 2

Предајемо Вам 1 (једну) бланко сопствену меницу, серије \_\_\_\_\_ и овлашћујемо ЈП "Пошта Србије", Београд, Таковска бр. 2, као повериоца, да предату меницу може попунити на износ од минимум 5% од укупне вредности понуде без ПДВ-а, за ЈН: 506/2017, што номинално износи \_\_\_\_\_ динара, а по основу гаранције за озбиљност понуде.

Меница важи 120 (стотинудвадесет) дана од дана јавног отварања понуда за јавну набавку број 506/2017.

Овлашћујемо Јавно предузеће "Пошта Србије", Београд, Таковска бр. 2, као Повериоца, да у своју корист безусловно и неопозиво, «Без протеста» и трошкова, вансудски, може извршити наплату са свих рачуна Дужника.

Овлашћујем банку код које имамо рачун да наплату-плаћање изврши на терет свих наших рачуна, а као и да поднеги налог за наплату заведе у распоред чекања у случају да на рачуну уопште нема или нема довољно средстава или због поштовања приоритета у наплати са рачуна.

Дужник се одриче права на повлачење овог овлашћења, на опозив овог овлашћења, на стављање приговора на задужење и на сторнирање по овом основу за наплату.

Меница је важећа и у случају да дође до промене овлашћеног лица и располагање средствима на текућем рачуну Дужника, статусних промена, оснивања нових правних субјеката од стране Дужника.

Меница је потписана од стране овлашћеног лица \_\_\_\_\_ (име и презиме) чији се потпис налази у картону депонованих потписа код наведене банке.

На меници је стављен печат и потпис издаваоца менице-трасанта.

Ово овлашћење сачињено је у 2 (два) истоветна примерка, од којих 1 (један) за Дужника, а 1 (један) за Повериоца.

Датум издавања  
овлашћења

М.П.

Дужник – издавалац  
менице

\_\_\_\_\_ потпис овлашћеног лица

Лови