

**РЕПУБЛИКА СРБИЈА
АУТОНОМНА ПОКРАЈИНА ВОЈВОДИНА
ГРАД НОВИ САД
СЛУЖБА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ
Сектор за јавне набавке**



КОНКУРСНА ДОКУМЕНТАЦИЈА
за јавну набавку услуга – одржавање информационог
„Диспечер плус система“,
у вангарантном року
-ПОСТУПАК ЈАВНЕ НАБАВКЕ МАЛЕ ВРЕДНОСТИ-
(шифра: ЈНМВ-У-8/2017)

Априла, 2017. године

На основу члана 61. Закона о јавним набавкама („Службени гласник РС”, бр. 124/12, 14/15 и 68/15) и члана 6. Правилника о обавезним елементима конкурсне документације у поступцима јавних набавки и начину доказивања испуњености услова („Службени гласник РС”, број 86/2015), припремљена је

КОНКУРСНА ДОКУМЕНТАЦИЈА
за јавну набавку услуга –одржавања информационог „Диспечер плус система“
у вангарантном року
-поступак јавне набавке мале вредности-
(шифра: ЈНМВ-У-8/2017)

Конкурсна документација садржи:

1. ОПШТИ ПОДАЦИ О ЈАВНОЈ НАБАВЦИ.....	3
2. ПОДАЦИ О ПРЕДМЕТУ ЈАВНЕ НАБАВКЕ	3
3. СПЕЦИФИКАЦИЈА	3
4. УСЛОВИ ЗА УЧЕШЋЕ У ПОСТУПКУ ЈАВНЕ НАБАВКЕ ИЗ ЧЛ. 75. И 76. ЗАКОНА О ЈАВНИМ НАБАВКАМА И УПУТСТВО КАКО СЕ ДОКАЗУЈЕ ИСПУЊЕНОСТ ТИХ УСЛОВА	15
5. УПУТСТВО ПОНУЂАЧИМА КАКО ДА САЧИНЕ ПОНУДУ.....	18
6. ОБРАЗАЦ ИЗЈАВЕ О ИСПУЊАВАЊУ ОБАВЕЗНИХ УСЛОВА.....	23
7. ОБРАЗАЦ ИЗЈАВЕ О ПОШТОВАЊУ ОБАВЕЗА ИЗ ЧЛАНА 75.СТАВ 2. ЗАКОНА О ЈАВНИМ НАБАВКАМА	24
8. ОБРАЗАЦ ИЗЈАВЕ О ИСПУЊАВАЊУ ДОДАТНИХ УСЛОВА.....	25
9. ОБРАЗАЦ ПОНУДЕ.....	26
10. МОДЕЛ УГОВОРА.....	34
11. ОБРАЗАЦ ИЗЈАВЕ О НЕЗАВИСНОЈ ПОНУДИ	36
12. ОБРАЗАЦ ТРОШКОВА ПРИПРЕМЕ ПОНУДЕ	37

1. ОПШТИ ПОДАЦИ О ЈАВНОЈ НАБАВЦИ

Назив Наручиоца: Служба за заједничке послове Града Новог Сада

Адреса Наручиоца: Жарка Зрењанина 2, Нови Сад

Интернет страница Наручиоца: www.novisad.rs

Врста поступка јавне набавке: поступак јавне набавке мале вредности

Предмет јавне набавке: услуге

Лице за контакт: Јелена Шипетић, e-mail jelena.sipetic@uprava.novisad.rs

2. ПОДАЦИ О ПРЕДМЕТУ ЈАВНЕ НАБАВКЕ

Опис предмета набавке: услуга – услуге сервисирања и одржавања говорног аутомата, у вангарантном року, у свему према спецификацији садржаној у Конкурсној документацији.

Назив и ознака из општег речника набавке: Услуге подршке мрежама података 72315100

3. СПЕЦИФИКАЦИЈА

ОДРЖАВАЊЕ ИНФОРМАЦИОНОГ СИСТЕМА

"ДИСПЕЧЕР ПЛУС",

за потребе Градске управе за инспекцијске послове,
у вангарантном року, за календарску 2017. годину

1. ОПИС ПОСТОЈЕЋЕГ СИСТЕМА

„ДИСПЕЧЕР ПЛУС СИСТЕМ“ је информациони систем Градске управе за инспекцијске послове Града Новог Сада, који је у оперативном раду од 01.11.2011. године, као web апликација расположива корисницима 24 сата 365 дана у години. Садржи базу свих пријава и предмета на задужењу у Градској управи за инспекцијске послове. Тренутно у бази података има 185.000 пријава и предмета.

Информатички повезује дежурне службе и све линије рада ове управе.:

- Комуналну полицију
- Комуналну инспекцију
- Грађевинску инспекцију
- Саобраћајну инспекцију
- Инспекцију за заштиту животне средине и
- Опште и правне послове и принудна извршења

Осим функције „диспечирања“, тј. пријема пријава кроз дежурне службе управе, „ДИСПЕЧЕР ПЛУС СИСТЕМ“ је повезан са „Електронском писарницом“ и обезбеђује преузимање и распоређивање свих предмета који су адресовани на ову градску управу, а упућени су преко „Електронске писарнице“. На овај начин „ДИСПЕЧЕР ПЛУС СИСТЕМ“ садржи комплетну базу свих пријава и свих предмета на задужењу у Градској управи за инспекцијске послове.

„ДИСПЕЧЕР ПЛУС СИСТЕМ“ има разрађен начин управљања пријавама и предметима. На основу организационе шеме управе и на основу кадровске евиденције, ова апликација

омогућава процес задуживања радника са пријавама и предметима. Задужени и придружени радници који обрађују пријаве и предмете имају обавезу да кроз ову апликацију бележе сва поступања и исходе поступања, укључујући и навођење свих издатих писмена у вези предмета. На овај начин је увек лако добити потпуне информације о пријави и предмету, код ког је извршиоца, шта је до сада урађено и сл. Такође, кроз извештаје о раду и статистичке прегледе радницима и непосредним руководиоцима је обезбеђен увид у радно ангажовање и резултате рада сваког појединца или организационе јединице у било ком временском интервалу.

У току експлоатационог периода сваког софтверског пакета појављује се потреба за мањим или већим изменама. Измене настају због исправки уочених пропуста и грешака, због унапређења технологије, или због потребе да се повећа функционалност пакета у неким сегментима. Такође, због функционалности које се односе на прекршајне налоге потребно је одржавати „базу знања“ ажурном. По дефинисаном протоколу сарадње Градска управа за инспекцијске послове доставља Извршиоцу на унос све Градске одлуке као и промене које се односе на класификацију појава и висину казни. Овакав еволуциони развој, одржавање шифарника и „базе знања“ захтева значајна ангажовања људских и техничких ресурса Извршиоца.

2. ФУНКЦИОНАЛНОСТИ

МОДУЛ 1 (Диспечинг)

- Евидентирање пријава преко Диспечер центра
- Штамп потврде о заprimљеној пријави
- Пријем пријава поднетих преко портала Града
- Пријем пријава поднетих преко Андроид апликације МојНС
- Прихват предмета на обраду, евидентираних у електронској писарници
- Прослеђивање пријава-предмета у надлежни сектор
- Задуживање радника са пријавама-предметима
- Презадуживање
- Детаљна класификација пријава и предмета
- Унос поступања и исхода поступања
- Евидентирање фотографија насталих фотографисањем приликом поступања на терену
- Ажурирање података о поступањима и исходима
- Евидентирање и аутоматско слање одговора подносиоцу пријаве
- ГИС мапирање пријава-предмета и приказ на гоогле мапи

МОДУЛ 2 (Ванпредметне активности)

- Евидентирање ванпредметних активности
Поред постојећих активности које се бележе у „ДИСПЕЧЕР ПЛУС СИСТЕМУ“, а односе се на поступања у оквиру рада на неком предмету, уочена је потреба за евидентирањем и оних активности које радници обављају, а које нису везане за неки предмет конкретно. Сваки сектор има шифарник својих ванпредметних активности
- Ажурирање ванпредметних активности
- Систем претрага по ванпредметним активностима
- Извештаји и статистички прегледи

МОДУЛ 3 (Документа)

- Евидентирање докумената (писмена)
Информатизована су сва писмена која настају у процесу рада по некој пријави или предмету. Такође, стандардизован је и сам изглед тих докумената. Аутоматизован је начин израде докумената. Наиме, приликом уноса докумената у систем корисници уносе само неопходне податке за тај документ:
 - инспекцијски преглед
 - службена белешка
 - захтев за покретање прекршаног поступка
 - контролни записник
 - решење ...а систем користи раније унете податке приликом поступања, посебно „базу знања“ и на тај начин веома лако и брзо генерише документ.
- Аутоматско разврставање докумената по мустрама које су везане за класификацију појаве и омогућавање касније коришћење већ израђених мустри
- Штампа докумената
- Ажурирање докумената
- Систем прегледа докумената са уграђеном контролом приступа по дефиницијама „шта ко сме да види“

МОДУЛ 4 (Прекршајни налози)

- Евидентирање прекршајних налога као специјалне врсте активности приликом поступања
Комунална полиција, Комунална инспекција и Саобраћајна инспекција издају пререшајне налоге. Кроз овај модул је свим радницима омогућено да их на лак начин евидентирају у систем. Приликом евидентирања се консултује „база знања“ која аутоматски одређује износ за учињен прекршај. У „бази знања“ се налазе све Градске одлуке и уредбе, чланови, ставови и тачке свих прекршаја, службени гласници у којима су објављени као и износи казни у зависности од врсте прекршиоца (физичко лице, правно лице, одговорно лице или предузетник)
- Ажирирање прекршајних налога
- Статистички прегледи прекршајних налога по свим статусима и финансијским приказом
- Преглед издатих прекршајних налога по свим параметрима (броју прекршајног налога, датуму издавања, раднику који је издао налог, статусу, прекршиоцу, територији извршења прекршаја ...)

МОДУЛ 5 (Радни налози)

- Припремање радних налога
Специјално за потребе Комуналне полиције је израђен овај модул. Рад сваког комуналног полицајца или патроле је праћен радним налогом. Аутоматизован је процес израде радних налога по улогама у самом процесу израде (припремање, отварање и затварање). У оквиру радних налога се налазе евидентирани радни задаци, правци кретања као исредства са којима се задужују комунални полицајци (аутомобил, моторола, фото-апарат ...).
- Отварање/Затварање радних налога
- Ажурирање свих података у радном налогу
- Преглед радних налога

- Аутоматска израда патролног извештаја
Сада више комунални полицајци не морају ручно да израђују патролни извештај о раду, већ то генерише систем аутоматски. Након уноса свих поступања систем повезује радни налог за тај дан унета поступања, комуналне полицајце који су поступали и све њихове предузете активности.
- Штампата патролног извештаја

МОДУЛ 6 (Озакоњење објеката)

- Преузимање предмета из Електронске писарнице
- Задуживање инспектора са предметом заведеним у Електронској писарници
- Евидентирање чланова Комисије
- Унос података о објекту и инвеститору/власнику
- Обрада предмета
- Израда неопходних докумената (Решење о озакоњењу, Закључак о обустави поступка, Решење о рушењу)
- Израда неопходних извештаја (Извештај надлежном Министарству о извршеном попису, Појединачни пописни лист и др.)
- Неопходни шифарници за имплементацију наведених функциоцналности
- Импорт/експорт неопходних података

МОДУЛ 7 (Претраге)

- Систем претрага пријава-предмета и то по:
 - броју пријаве-предмета
 - датуму евидентирања
 - начину обраћања
 - задуженом раднику
 - пријављеној територији извршења
 - подносиоцу пријаве
 - сектору који је поступао ...
- Систем претраге по поступањима и то по:
 - датуму дешавања појаве
 - раднику који је поступао и његовој улози
 - предузетим активностима
 - класификацији појаве (област, врста и тип) ...
- Претрага по кључној речи
Ова претрага иде по опису појаве и реализована је као гоогле претрага која има имплементирани све и/или комбинације као и цокер знаке.
- Конзолне аутоматске претраге
Ово су претраге које су прилагођене врсти корисника. Одмах након логовања у апликацију приказује се конзола, која се аутоматски освежава на сваких 5 минута (ово време је параметарско). Систем поседује 3 врсте аутоматских претрага:
 - пријаве које су прослеђене у сектор
Овај сегмент се приказује шефовима како би могли одмах имати увид у све пријаве које су прослеђене у њихов сектор и врло брзо извршити њихово задуживање конкретним радницима.
 - пријаве на личном задужењу
Сваки извршилац има приказане све пријаве са којима је лично задужен а по којима није поступао. Уколико прође више од 5 дана овакве пријаве се приказују црвеном бојом како би биле аларм за поступање.

- све поднете пријаве-предмети у последњих 7 дана
Овај сегмент је специјално намењен Начелнику Градске управе за инспекцијске послове и његовом заменику. У њему се приказују све пријаве које су евидентиране у базу апликације „ДИСПЕЧЕР ПЛУС СИСТЕМ“. Овде су приказане и оне пријаве које су евидентиране преко електронске писарнице, портала Града и андроид апликације МојНС. Такође, и овде је уграђен „црвени аларм“. Црвено су приказане све пријаве по којима се није поступало 5 дана и предмети по којима се није поступало 10 дана.

МОДУЛ 8 (Извештаји)

- О свим поступањима
- О предузетим активностима
- По организационим јединицама које су поступале
- По територији дешавања појава (место, месна заједница, улица и кућни број)
- По класификацији појава (област, врста и тип)
- По подносиоцу пријаве (физичко и правно лице)
- Листа свих предмета
- Дневни извештај о раду

МОДУЛ 9 (Статистички прегледи)

- Преглед свих поднетих пријава-предмета
 - по секторима
 - по раднику који је извршио евидентирање
 - по статусу у којем се налазе
 - процентуални приказ у односу на укупан број
- Преглед поступања по месним заједницама
- Преглед поступања по класификацији појава (област, врста и тип)
- Преглед поступања по активностима
- Укрштен преглед појава и активности
- Приказ 10 најприсутних појава на територији Града

МОДУЛ 10 (Шифарници)

- Унос и измена општих шифарника (ближе локације, исходи поступања, катастарске општине, општи задаци, средства рада, правци кретања, путеви, реке, врсте докумената, ванпредмете активности и важност)
- Унос и измена класификација појава (област, врста и тип)
- Унос и измена „базе знања“
- Унос и измена предметних активности
- Унос и измена правних лица
- Унос и измена физичких лица

МОДУЛ 11 (Заштита)

- Унос новог корисника
- Додела права рада
- Измена права рада
- Иницијализација лозинке
- Промена лозинке

- Преглед коришћења система
- Параметризација

3. ИНТЕГРАЦИЈА

Апликација „ДИСПЕЧЕР ПЛУС СИСТЕМ“ је путем Web сервиса интегрисана са:

- **Информационим системом града Новог Сада** и то
 - кадровском евиденцијом
 - систематизацијом и организацијом
 - општим регистрима (адресни систем – просторне координате; места, месне заједнице, улице и кућни бројеви)
- **Електронском писарницом**
Омогућена је директна двосмерна комуникација са апликацијом електронска писарница. Са једне стране се сви предмети, евидентирани у електронској писарници, шаљу на обраду у „ДИСПЕЧЕР ПЛУС СИСТЕМ“, док се са друге стране из њега шаље статус предмета Електронској писарници. На тај начин је могуће пратити статус предмета и у Електронској писарници. Такође, након завршетка обраде могуће је у Електронској писарници одрадити архивирање предмета.
- **Порталом града Новог Сада**
На порталу града Новог Сада се налази сервис који је такође израдио Извршилац и помоћу којег је могуће пријавити неку појаву. Овај сервис је намењен грађанима који на брз и лак начин могу пријавити све што је у области деловања инспекција које су у саставу Градске управе за инспекцијске послове. Овако поднете пријаве се сливају у базу „ДИСПЕЧЕР ПЛУС СИСТЕМА“ и бивају једнако процесирани као и све остале пријаве. Поред овог сервиса постоји и сервис за преглед поднетих пријава. Путем овог сервиса грађани могу да имају увид у статус свих пријава које су поднели преко портала града.
- **Андроид апликацијом „МојНС“**
Преко андроид апликације „МојНС“ путем мобилних телефона је могуће поднети пријаву о комуналним проблемима. Пошто су ово проблеми из домена рада Градске управе за инспекцијске послове извршена је интеграција са „ДИСПЕЧЕР ПЛУС СИСТЕМОМ“.

4. АРХИТЕКТУРА

Апликација „ДИСПЕЧЕР ПЛУС СИСТЕМ“ је J2EE Web апликација. За коришћење апликације потребан је *Application Server IBM WebSphere v7.0* и база података *Oracle11g*. Апликација је развијана у *IBM Rational Software Architect for WebSphere Software v7.5.0*.

Такође, апликација користи сторед процедуре које се налазе на Oracle бази и на тај начин је развијана да не зависи од базе података. Уколико би требало да ради са другом базом података само би захтевала сторед процедуре на тој бази.

У оквиру саме апликације имплементиран је *MVC (ModelViewControler)* модел где се *View* и *Controler* део налазе на WEB слоју а Модел (бизнис логика) се потпуно независно налази имплементирана помоћу Јавиних дистрибуираних објеката. За имплементацију *Controler*

дела коришћен је *Struts framework*, док је за имплементацију *View* дела коришћен *Tiles framework*. Апликација још користи *Log4j framework* уз чију помоћ је уграђено уписивање свих апликативних порука у лог фајл. Апликација је оптимизирана за *Internet Explorer v6.0* па на више и то резолуцију 1024x768. Функционално се може користити и у другим браузерима.

Ауторизација корисника се одређује спрам рола (права рада) а онда је у самој апликацији имплементирано прилагођавање менија у односу на роле корисника. Тако да сваки корисник види искључиво оне ставке и подставке које су му на располагању за рад.

4.1. Web апликација са дистрибуираним објектима

- имплементација пословне логике је издвојена од контролера апликативног тока
- већи број различитих клијената деле исту пословну логику
- скалабилност апликације је већа
- HTTP конекције су stateless
- контрола тока апликације је на апликативном серверу
- продужује се путања између серверских компоненти

4.2. Компоненте које се извршавају у окружењу броусера

- HTML, DHTML и XHTML
- JavaScript
- AJAX
- Applet

4.3. Компоненте које се извршавају у окружењу сервера

- XML & WebService Client Class
- Servlets
- Java Server Pages (JSP)
- Java Beans
- Enterprise Java Beans (EJB)

4.4. Стандардни апликативни сервиси

- Java Database Connectivity (JDBC)
 - успостављање конекције са базом података
 - позивање сторед процедура
 - обрада резултата сторед процедура
 - раскидање конекције са базом
- Java Naming and Directory Interface (JNDI)

4.5. Web сервиси

- У Апликација „ДИСПЕЧЕР ПЛУС СИСТЕМ“ су имплементирани следећи SOAP web сервиси:
 - Запослени.wsdl - интеграција са кадровима , систематизацијом и организацијом
 - Територија.wsdl - интеграција са општим регистрима
 - CaseProcessing_1.wsdl - интеграција са електронском писарницом

РЕДОВНО ГОДИШЊЕ ОДРЖАВАЊЕ
„ДИСПЕЧЕР ПЛУС СИСТЕМА“
у вангарантно року

1. УСЛУГЕ ДОБАВЉАЧА

Услуге које Добављач пружа Кориснику у периоду одржавања су:

1. Дистрибуција нових верзија софтвера
2. Интервенције
3. Консултације
4. Дообука корисника

1.1. Дистрибуција нових верзија софтвера

Дистрибуција измена се дели на:

- 1.1.1. Редовне** дистрибуције обухватају инсталацију најновије верзије „ДИСПЕЧЕР ПЛУС СИСТЕМА“, миграцију података са старог система, као и превођење имплементираних пословних процеса у оквиру апликативног решења на нову верзију „ДИСПЕЧЕР ПЛУС СИСТЕМА“.
- 1.1.2. Ванредне** дистрибуције, на захтев Корисника, или на иницијативу Добављача, уколико се ради о исправкама грешака.

Све нове дистрибуције Добављач ће инсталирати на серверу Корисника, а уколико Корисник жели да организује другачији начин преузимања мора се договорити са Добављач.

Инсталација редовних и ванредних дистрибуција се врши искључиво у договору са Добављач.

1.2. Интервенције

Са интервенцијама које на серверу извршавају администратори Корисника, биће упознати представници Добављача. Такође, када представници Добављача изводе интервенције (на локацији корисника или удаљеним приступом) представници Корисника морају бити упознати о свим детаљима интервенције.

Интервенције се деле по следећим критеријумима:

- 1.2.1.** Интервенције над подацима ради исправке грешке у програмима
Рок за почетак интервенције овог типа је 2 сата у случају да се интервенише због
 - грешака у апликацији класификованих као
 - фаталне апликационе
 - озбиљне апликационе
- 1.2.2.** Интервенције на подацима ради исправке грешке у програмима за које администратори Корисника нису оспособљени.
Рок за интервенције овог типа је следећи дан од пријема захтева, уколико се интервенише због

- грешака у апликацији класификованих као
 - фаталне апликационе
 - озбиљне апликационе

За све остале узроке интервенције рок за интервенцију је према могућностима радника Добављача и договора са администратором Корисника.

1.2.3. Интервенције ради истраживања узрока проблема уколико се не може симулирати код Добављача.

Рок за почетак интервенције овог типа је 2 сата у случају да се интервенише због

- грешака у апликацији класификованих као
 - фаталне апликационе
 - озбиљне апликационе

Рок за интервенције у осталим случајевима се дефинише договором администратора Корисника и Добављача.

Услови интервенције

При интервенцији код Корисника и приступа серверу Корисника, Добављач мора сазнати лозинке које се користе. Лозинке спадају под пословну тајну.

Корисник мора да обезбеди телекомуникационе услове за интервенцију. Добављач не сноси последице ако није у могућности да изврши интервенцију због телекомуникационих проблема без обзира да ли су они на страни Корисника или поште (или друге фирме чији се телекомуникациони ресурси користе), али мора превазићи телекомуникационе проблеме који су на његовој страни.

1.3. Консултације

Корисник у оквиру стандардног одржавања има право на следеће врсте консултација:

1. *кратке телефоном* (неограничено)
2. *писмене консултације* (e-mail) - неограничено
3. *личне консултације у просторијама Добављача* – једном недељно

1.4. Дообука корисника

Дообука се дели на:

- дообуку администратора
- дообуку корисника

Редовна дообука корисника се организује по потреби и траје укупно 2 дана за администраторе и кориснике. Теме дообуке одређује Добављач према захтевима, а Корисник је дужан да најави присуство својих представника недељу дана раније. Обавеза Извршиоца је организовање овог вида дообуке уколико се Корисник најави да жели дообуку.

2. УСЛОВИ ОДРЖАВАЊА

Корисник и Додављач именоване, свако са своје стране, једно или више одговорних лица за коришћење и администрирање информационог система, који ће бити овлашћени за међусобну комуникацију.

Корисник има право и обавезу да испоставља захтеве у складу са правилима начина подношења захтева, а Додављач обавезу да поступа по правилима:

1. класификације захтева корисника,
2. начина подношења захтева,
3. начина обраде захтева.

Корисник има:

- право подношење захтева за изменом апликације:
 - због грешака у апликацији
 - у циљу прилагођавања апликације због измена закона;
 - обраду захтева за прилагођавање апликације због олакшавања рада и захтева који не мењају суштински технологију и то највише до 20 радних часова ангажовања Додављач месечно (број радних часова се односи само на ову ставку).
 - због измене организационе структуре
 - због измена интерних процедура и софтверске подршке која је имплементирана за њих у систему

право на исправке грешака класификованих као:

- фаталне апликационе;
- озбиљне апликационе;
- мање апликационе;

право на интервенцију због грешака за које одговорност сноси Додављач,

право на редовну дообуку администратора и корисника; Дообука администратора и корисника обухвата и додатну обуку у вези коришћења система, администрирања система, подешавања апликације, апликативног сервера, модела базе података и имплементираних пословних процеса

право на консултације два пута месечно које обухватају и преглед инсталације, сервера, баскир копија, базе података од стране представника Додављач

2.1. Класификација захтева корисника

Према хитности, испостављени захтеви се деле на:

1. **Хитни захтеви** који могу бити поднети због
 - грешака у апликацији класификованих као
 - фаталне апликационе
 - озбиљне апликационе

Ни један захтев који се односи на прављење новог програма не може бити решаван по хитном поступку сем у случају промене законских прописа.

2. **Редовни захтеви** у које спадају сви остали захтеви.

Хитни захтеви се решавају по хитном поступку што значи да Додављач ангажује све расположиве ресурсе и по убрзаној процедури их решава. Хитни захтеви суспендују

решавање редовних захтева и ако постоји више од два хитна захтева одједном, који не могу да се паралелно раде, редослед њиховог решавања одређује представник Корисника или Добављач уколико представник Корисника није задао редослед.

Редослед решавања редовних захтева одређује Добављач.

2.2. Начин подношења захтева

Захтеве за изменама могу подносити представници Корисника свако у свом домену и то:

1. **Усмено** – телефоном или у директном контакту са представницима Добављача;
2. **Писмено** – email-ом, fax-ом, доставом или поштом;

Ограничења везана за подношење захтева:

- Усмени захтеви се примају за **Хитне захтеве** који могу бити испостављени због грешака у апликацији класификованих као **фаталне апликационе**.
- За остале врсте измена захтеви се достављају писмено.

Основно начин комуникације између Корисника и Добављача је електронском поштом (e-mail). Добављач је у обавези да потврди пријем захтева електронском поштом. Добављач је у обавези у одговору на захтев наведене у коју врсту одржавања спада послати захтев од стране Корисника.

2.2.1. Подношење захтева:

- Радници Корисника подносе захтеве представнику Корисника који их обрађују и селекују и тако обрађене прослеђује Добављач.
- Сваки захтев добија број под којим се води код Добављача о чему се обавештава представник Корисника усмено у случају хитних захтева или писменим путем, као и о планираном року завршетка уколико се потребне активности по захтеву не могу завршити у стандардном дефинисаном времену.
- Добављач обавештава представника Корисника о завршетку захтева путем дистрибуција (редовних или ванредних).

2.2.2. Повлачење захтева:

- захтев може повући представник Корисника писменим путем.
- поновно активирање захтева има исти третман као нови захтев.

2.2.3. Одбијање захтева:

- захтев се може одбити у случајевима када се захтев односи на измену програма или додавање функционалности које суштински мењају технологију, и/или концепте система. Поменута врста захтева није предмет ове набавке.

2.2.4. Садржај захтева:

- захтев мора бити прецизан и мора нарочито садржати следеће податке:
 - уколико се захтев односи на измену програма, у захтеву се мора специфицирати на који се део програма захтев односи или дата путања у менију или процесу.
 - уколико се захтев односи на исправку уочене грешке, у захтеву се мора специфицирати која се грешка појављује и где (путања у менију, активност у процесу, која је акција корисника довела до грешке, подаци који су уношени када је дошло до грешке и сл.)

Добављач је у обавези да напомене Кориснику да ли је захтев нејасан или непотпун.

2.3. Начин обраде захтева

Захтев се решава у следећем поступку:

- **Време Пријем захтева** код Добављач, је радно време које траје од 8⁰⁰ до 16⁰⁰ часова. Захтеви пристигли после овог времена третираће се као захтеви пристигли наредног радног дана, а захтеви пристигли пре овог времена третираће се као захтеви пристигли у току радног дана.
- **Пријем захтева** код Добављач, при чему се одређује разлог подношења, врста грешке и врста захтева. Захтев се обрађују у току радног дана.
- **Анализа** по основу захтева, при чему анализа за захтеве типа:
 - **хитне измене** почиње у року од 2 сата
 - **редовне измене**, на основу закључака у анализи одређује се потребни тип измене и потребно време за реализацију. Добављача писмено обавештава представника Корисника у року од 2 (два) дана о времену потребном за реализацију захтева са наведеном дистрибуцијом којом стиже решење по захтеву. У случају већег обима захтева Добављач може затражити продужење тог рока од Корисника.

У цену су урачунати и сви други припадајући трошкови неопходни за реализовање предмета јавне набавке.

Гарантни рок за извршене услуге не може бити краћи од 12 месеца.

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

4.1. ОБАВЕЗНИ УСЛОВИ ЗА УЧЕШЋЕ У ПОСТУПКУ ЈАВНЕ НАБАВКЕ ИЗ ЧЛАНА 75. ЗАКОНА О ЈАВНИМ НАБАВКАМА И УПУТСТВО КАКО СЕ ДОКАЗУЈЕ ИСПУЊЕНОСТ ОБАВЕЗНИХ УСЛОВА

Право на учешће у поступку јавне набавке има понуђач и понуђач из групе понуђача ако испуњава **обавезне услове** из члана 75. ЗЈН, и то:

1) да је регистрован код надлежног органа, односно уписан у одговарајући регистар.

2) да понуђач и његов законски заступник није осуђиван за неко од кривичних дела као члан организоване криминалне групе, да није осуђиван за кривична дела против привреде, кривична дела против животне средине, кривично дело примања или давања мита, кривично дело преваре.

3) да је измирио доспеле порезе, доприносе и јавне дажбине у складу са прописима Републике Србије или стране државе када има седиште на њеној територији.

Уколико понуђач учествује са подизвођачем дужан је да за подизвођаче достави доказе о испуњености обавезних услова из тач. 1) до 3).

Доказ (Члан 1-3) за правна лица, предузетнике и физичка лица:

Изјава дата под пуном материјалном и кривичном одговорношћу да испуњава **обавезне услове** утврђене Законом о јавним набавкама и конкурсном документацијом, потписана и оверена од стране овлашћеног лица (*образац у саставу конкурсне документације*).

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

Доказ за правна лица, предузетнике и физичка лица

Изјава да је поштовао **обавезе из члана 75. став 2. Закона о јавним набавкама**, односно обавезе које произлазе из важећих прописа о заштити на раду, запошљавању и условима рада, заштити животне средине, као и да немају забрану обављања делатности која је на снази у време подношења понуде.

– попуњена, потписана и оверена печатом (*образац у саставу конкурсне документације*).

Уколико понуђач учествује са подизвођачем дужан је да за подизвођача достави доказе о испуњености обавезних услова из тач 1) до 4).

4.2. ДОДАТНИ УСЛОВИ ЗА УЧЕШЋЕ У ПОСТУПКУ ЈАВНЕ НАБАВКЕ ИЗ ЧЛАНА 76. ЗАКОНА О ЈАВНИМ НАБАВКАМА И УПУТСТВО КАКО СЕ ДОКАЗУЈЕ ИСПУЊЕНОСТ ДОДАТНИХ УСЛОВА

Поред обавезних услова, понуђач мора испуњавати **и додатне услове** за учешће у поступку јавне набавке из члана 76. Закона о јавним набавкама. Понуђач у поступку јавне набавке мора доказати:

1) да испуњава услов финансијског капацитета:

- да понуђач у две године које претходе објављивању позива за подношење понуда, није био неликвидан дуже од 10 дана узастопно, нити дуже од 20 дана укупно.

Доказ за правна лица, предузетнике и физичка лица:

Потврда Народне банке Србије о броју дана неликвидности издата након објављивања позива за подношење понуда.

Уколико је податак о броју дана неликвидности доступан на интернет страници Народне банке Србије, понуђач не мора да достави потврду Народне банке Србије.

2) да испуњава услов пословног капацитета:

- да је понуђач у претходној пословној години (2016) вршио услуге које су сродне предмету набавке најмање у вредности од 2.200.000,00 динара без ПДВ-а,

3) да испуњава услов техничког капацитета:

- да понуђач располаже пословним простором опремљеним персоналним рачунарима, сервисима и системским софтерима, развојним и тестним окружењима неопходним за реализацију одржавања, које је предмет ове набавке.

Доказ (тачка 2 - 3) за правна лица, предузетнике и физичка лица:

Изјава дата под пуном материјалном и кривичном одговорношћу да испуњава **додатне услове** утврђене Законом о јавним набавкама и конкурсном документацијом, потписана и оверена од стране овлашћеног лица (*образац у саставу конкурсне документације*).

4) да испуњава услов кадровског капацитета:

- да понуђач у време подношења понуде има минимум једног радника, инжењера – програмера, запослена на пословима који су предмет јавне набавке

Доказ за правна лица, предузетнике и физичка лица:

Уговор о раду, уговор о делу, уговор о привременим и повременим пословима или одговарајући **М образац пријаве на обавезно социјално осигурање запослених, за тражене запослене.**

Напомена: Додатне услове понуђачи из групе понуђача испуњавају заједно.

Подизвођач не мора да испуњава додатне услове за учешће у поступку јавне набавке.

4.3. ОПШТЕ НАПОМЕНЕ У ПОГЛЕДУ ДОКАЗИВАЊА

Докази о испуњености услова могу се достављати у неоввереним копијама. Наручилац може пре доношења одлуке о додели уговора захтевати од понуђача чија је понуда на основу извештаја комисије за јавну набавку оцењена као најповољнија да достави на увид оригинал или оверену копију свих или појединих доказа о испуњености услова. Ако понуђач у остављеном, примереном року који не може бити краћи од пет дана од дана упућивања захтева за достављање документације, не достави на увид доказе из члана из члана 79. ст. 1. и 2. Закона о јавним набавкама, наручилац ће његову понуду одбити као неприхватљиву.

Понуђач није дужан да доставља доказе који су јавно доступни на интернет страницама надлежних органа.

Наручилац неће одбити понуду као неприхватљиву, уколико не садржи доказ одређен конкурсном документацијом, ако понуђач наведе у понуди интернет страницу на којој су подаци који су тражени у оквиру услова јавно доступни.

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.

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.

Ако понуђач није могао да прибави тражена документа у року за подношење понуде, због тога што она до тренутка подношења понуде нису могла бити издата по прописима државе у којој понуђач има седиште и уколико уз понуду приложи одговарајући доказ за то, наручилац ће дозволити понуђачу да накнадно достави тражена документа у примереном року.

Ако се у држави у којој понуђач има седиште не издају докази тражени конкурсном документацијом, 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.

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

5. УПУТСТВО ПОНУЂАЧИМА КАКО ДА САЧИНЕ ПОНУДУ

Упутство понуђачима како да сачине понуду (у даљем тексту: упутство) садржи податке о захтевима наручиоца у погледу садржине понуде, као и услове под којима се спроводи поступак јавне набавке.

5.1. ПОДАЦИ О ЈЕЗИКУ

Понуда мора бити сачињена на српском језику.

5.2. ПОСЕБНИ ЗАХТЕВИ

Понуђач може да поднесе само једну понуду.

Понуда се доставља у писаном облику, у једном примерку, на **Обрасцу понуде** из конкурсне документације и мора бити јасна и недвосмислена, читко попуњена - откуцана или написана необрисивим мастилом, оверена и потписана од стране овлашћеног лица понуђача.

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

Уз понуду се, поред остале тражене документације, доставља и:

1. Модел уговора - попуњен на свим местима где је то предвиђено, оверен печатом и потписан на последњој страни модела, чиме понуђач потврђује да прихвата елементе уговора.

2. Изјаву о независној понуди, попуњена, потписана и оверена печатом.

Пожељно је да сви документи поднети уз понуду буду повезани траком – спиралом.

Понуде, са припадајућом документацијом се достављају, поштом или непосредно, на адресу наручиоца: Служба за заједничке послове Града Новог Сада - Сектор за јавне набавке, Нови Сад, улица Жарка Зрењанина 2, канцеларија 35/II. Коверат мора имати ознаку: "Понуда за јавну набавку услуга – одржавање информационог „Диспечер плус система“ у вангарантном року (шифра: **ЈНМВ-У-8/2017**) - НЕ ОТВАРАТИ", а на полеђини назив понуђача и адресу, број телефона понуђача, као и име и презиме особе за контакт. У случају да понуду подноси група понуђача, на коверти је пожељно назначити да се ради о групи понуђача.

Благовремена понуда је понуда која је примљена од стране наручиоца у року одређеном у позиву за подношење понуда.

Отварање понуда је јавно. Свако заинтересовано лице може присуствовати отварању понуда. У поступку отварања понуда активно могу учествовати само овлашћени представници понуђача. Представник понуђача дужан је да достави **уредно оверено овлашћење** (потписано и оверено печатом) за учествовање у отварању понуда.

Сви обрасци у конкурсној документацији морају бити попуњени, оверени и потписани од стране овлашћеног лица.

Уколико понуду подноси *група понуђача*, све обрасце и изјаве, осим Обрасца изјаве да испуњава обавезне услове утврђене Законом о јавним набавкама и конкурсном документацијом и Обрасца изјаве да је поштовао обавезе које произлазе из важећих прописа о заштити на раду, запошљавању и условима рада, заштити животне средине, као и да немају забрану обављања делатности која је на снази у време подношења понуде, попуњава, оверава и потписује овлашћено лице члана групе понуђача који је одређен као носилац посла, односно који ће поднети понуду и који ће заступати групу понуђача пред наручиоцем. Образац изјаве да испуњава обавезне услове утврђене Законом о јавним набавкама и конкурсном документацијом и образац изјаве да је поштовао обавезе које произлазе из

важећих прописа о заштити на раду, запошљавању и условима рада, заштити животне средине, као и да немају забрану обављања делатности која је на снази у време подношења понуде, попуњава, оверава и потписује сваки понуђач из групе понуђача.

Уколико понуђач подноси понуду са *подизвођачем*, све образце, осим Обрасца изјаве да испуњава обавезне услове утврђене Законом о јавним набавкама и конкурсном документацијом за подизвођача, попуњава, оверава и потписује понуђач. Образац изјаве да испуњава обавезне услове утврђене Законом о јавним набавкама и конкурсном документацијом оверава и потписује сваки подизвођач.

Понуда мора да садржи све елементе који су тражени у конкурсној документацији и накнадно послатим додатним информацијама и објашњењима или изменама и допунама.

Понуђач може да у оквиру понуде достави укупан **износ и структуру трошкова припремања понуде**. Трошкове припреме и подношења понуде сноси искључиво понуђач и не може тражити од наручиоца накнаду трошкова. Образац трошкова припреме понуде је саставни део конкурсне документације.

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

5.3. ИЗМЕНА, ДОПУНА И ОПОЗИВ ПОНУДЕ

У року за подношење понуде понуђач може да измени, допуни или опозове своју понуду, на начин на који се понуда подноси. Измена, допуна или опозив понуде се доставља, поштом или непосредно, на адресу наручиоца: Служба за заједничке послове Града Новог Сада - Сектор за јавне набавке, Нови Сад, ул. Жарка Зрењанина 2, канцеларија 35/II. На коверти мора бити наведено да ли је у питању измена, допуна или опозив понуде, предмет и шифра јавне набавке, као и назнака „НЕ ОТВАРАТИ“.

5.4. САМОСТАЛНО УЧЕШЋЕ, УЧЕШЋЕ У ЗАЈЕДНИЧКОЈ ПОНУДИ И СА ПОДИЗВОЂАЧЕМ

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

5.5. АНГАЖОВАЊЕ ПОДИЗВОЂАЧА

Уколико понуђач ангажује подизвођача дужан је да у својој понуди наведе проценат укупне вредности набавке који ће поверити подизвођачу и део предмета набавке који ће се извршити преко подизвођача. Процент укупне вредности набавке који ће понуђач поверити подизвођачу не може бити већи од 50 %.

Ако понуђач у понуди наведе да ће делимично извршење набавке 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, односно добављач у потпуности одговара наручиоцу за извршење обавеза из поступка јавне набавке, односно за извршење уговорних обавеза, без обзира на број подизвођача.

5.6. ЗАЈЕДНИЧКА ПОНУДА

Уколико понуду подноси група понуђача, саставни део заједничке понуде је **споразум којим се понуђачи из групе међусобно и према наручиоцу обавезују на извршење јавне набавке**, а који садржи:

- 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 поднесу заједничку понуду одговарају неограничено солидарно према наручиоцу.

5.7. НАЧИН И УСЛОВИ ПЛАЋАЊА, РОК ВАЖЕЊА ПОНУДЕ И ДРУГО

Рок плаћања је 45 дана од дана пријема фактуре и налога потписаног од стране овлашћеног лица Наручиоца. Плаћање се врши уплатом на рачун понуђача наведен у фактури. Понуђачу није дозвољено да захтева аванс.

Гарантни рок не може бити краћи од 6 месеца и рачуна се од дана уградње резервног дела.

Рок важења понуде не може бити краћи од 30 дана од дана отварања понуда. У случају истека рока важења понуде, наручилац ће у писаном облику затражити од понуђача продужење рока важења понуде. Понуђач који прихвати захтев за продужење рока важења понуде не може мењати понуду.

5.8. ВАЛУТА И НАЧИН ИЗРАЖАВАЊА ЦЕНЕ

Цена мора да буде исказана у динарима, без пореза на додату вредност и исказује се по јединици мере. На крају обрасца понуде исказује се укупна вредност без ПДВ-а и укупна вредност са ПДВ-ом. За оцену понуде ће се узимати у обзир цена без пореза на додату вредност. Јединичне цене које понуђач понуди су фиксне за све време важења уговора.

У цену морају бити урачунати сви припадајући трошкови неопходни за реализовање предмета јавне набавке.

5.9. ДОДАТНЕ ИНФОРМАЦИЈЕ ИЛИ ПОЈАШЊЕЊА

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 пет дана пре истека рока за подношење понуде. Додатне информације или појашњења у вези са припремом понуде понуђач може тражити искључиво у писаном облику, доставом захтева на адресу: Служба за заједничке послове Града Новог Сада - Сектор за јавне набавке, Нови Сад, ул. Жарка Зрењанина 2, канцеларија 35/II, или на електронску адресу: jelena.sipetic@uprava.novisad.rs, са назнаком: "Питања у вези са јавном набавком услуга – одржавање информационог "Диспечер плус система " у вангарантном року (шифра: ЈНМВ-У-8/2017)".

Наручилац ће у року од три дана од дана пријема захтева, одговор објавити на Порталу јавних набавки и на својој интернет страници.

Комуникација се у поступку јавне набавке и у вези са обављањем послова јавних набавки одвија писаним путем, односно путем поште, електронске поште или факсом, као и објављивањем од стране наручиоца на Порталу јавних набавки.

Ако је документ из поступка јавне набавке достављен од стране наручиоца или понуђача путем електронске поште или факсом, страна која је извршила достављање дужна

је да од друге стране захтева да на исти начин потврди пријем тог документа, што је друга страна дужна и да учини када је то неопходно као доказ да је извршено достављање.

5.10. ДОДАТНА ОБЈАШЊЕЊА ПОСЛЕ ОТВАРАЊА ПОНУДА

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

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

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

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.

5.11. КРИТЕРИЈУМ ЗА ДОДЕЛУ УГОВОРА

Критеријум за оцењивање понуда је најнижа понуђена цена.

5.12. ДВЕ ИЛИ ВИШЕ ПОНУДА СА ИСТОМ НАЈНИЖОМ ПОНУЂЕНОМ ЦЕНОМ

Уколико након извршене стручне оцене понуда, две или више понуда имају исту најнижу понуђену цену, повољнијом ће се сматрати понуда која има дужи гарантни рок за извршене услуге.

5.13. ОБАВЕШТЕЊЕ О НАКНАДИ ЗА КОРИШЋЕЊЕ ПАТЕНАТА

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

5.14. ПОДНОШЕЊЕ ЗАХТЕВА ЗА ЗАШТИТУ ПРАВА

Захтев за заштиту права подноси се наручиоцу, а копија се истовремено доставља Републичкој комисији за заштиту права у поступцима јавних набавки (у даљем тексту: Републичка комисија).

Захтев за заштиту права може се поднети у току целог поступка јавне набавке, против сваке радње наручиоца, осим ако Законом о јавним набавкама није другачије одређено.

Захтев за заштиту права којим се оспорава врста поступка, садржина позива за подношење понуда или конкурсне документације сматраће се благовременим ако је примљен од стране Наручиоца најкасније седам дана пре истека рока за подношење понуда, без обзира на начин достављања и уколико је подносилац захтева, приликом тражења додатних информација или појашњења у вези са припремањем понуде од Наручиоца, указао Наручиоцу на евентуалне недостатке и неправилности, а Наручилац исте није отклонио.

После доношења одлуке о додели уговора или одлуке о обустави поступка, рок за подношење захтева за заштиту права је десет дана од дана објављивање одлуке на Порталу јавних набавки.

Наручилац објављује обавештење о поднетом захтеву за заштиту права на Порталу јавних набавки и на својој интернет страници, најкасније у року од два дана од дана пријема захтева за заштиту права.

Подносилац захтева за заштиту права је дужан да на рачун буџета Републике Србије уплати таксу у износу од 60.000,00 динара на следећи начин:

- сврха плаћања: такса за ЗЗП; назив наручиоца; број или ознака јавне набавке поводом које се подноси захтев за заштиту права;
- корисник (прималац): Буџет Републике Србије;
- шифра плаћања: 153 или 253;
- број жиро рачуна: 840-30678845-06;
- број модела 97;
- позив на број: подаци о броју или ознаци јавне набавке поводом које се подноси захтев за заштиту права.

5.15. ЗАКЉУЧЕЊЕ УГОВОРА

Наручилац је дужан да уговор о јавној набавци достави понуђачу којем је уговор додељен у року од 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 ако је поднета само једна понуда. У овом случају, уговор ће бити закључен у року од осам дана од дана доношења одлуке о додели уговора.

**6. ОБРАЗАЦ ИЗЈАВЕ О ИСПУЊАВАЊУ ОБАВЕЗНИХ УСЛОВА
у поступку јавне набавке мале вредности, шифра: ЈНМВ-У-8/2017**

У складу са чланом 77. став 4. Закона о јавним набавкама („Службени гласник РС“, бр. 124/12, 14/15 и 68/15), под пуном материјалном и кривичном одговорношћу, изјављујем да

Правно лице/ предузетник/ физичко лице _____
Матични број: _____

испуњава обавезне услове из члана 75. ЗЈН и конкурсне документације, и то:

1) да је регистрован код надлежног органа, односно уписан у одговарајући регистар;

2) да понуђач и његов законски заступник није осуђиван за неко од кривичних дела као члан организоване криминалне групе, да није осуђиван за кривична дела против привреде, кривична дела против животне средине, кривично дело примања или давања мита, кривично дело преваре;

3) да је измирио доспеле порезе, доприносе и јавне дажбине у складу са прописима Републике Србије или стране државе када има седиште на њеној територији.

М.П. _____
потпис овлашћеног лица

Напомена: Уколико понуду подноси група понуђача, односно уколико понуђач подноси понуду са подизвођачем, овај образац попуњава, оверава и потписује сваки понуђач из групе понуђача, односно сваки подизвођач.

**7. ОБРАЗАЦ ИЗЈАВЕ О ПОШТОВАЊУ ОБАВЕЗА ИЗ ЧЛАНА 75.СТАВ 2.
ЗАКОНА О ЈАВНИМ НАБАВКАМА
у поступку јавне набавке мале вредности, шифра: ЈНМВ-У-8/2017**

У складу са чланом 75. став 2. Закона о јавним набавкама („Службени гласник РС”, бр. 124/12, 14/15 и 68/15), под пуном материјалном и кривичном одговорношћу, изјављујем да је

Правно лице/ предузетник/ физичко лице _____
Матични број: _____

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

М.П. _____
потпис овлашћеног лица

Напомена: Уколико понуду подноси група понуђача, овај образац попуњава, оверава и потписује сваки понуђач из групе понуђача.

**8. ОБРАЗАЦ ИЗЈАВЕ О ИСПУЊАВАЊУ ДОДАТНИХ УСЛОВА
у поступку јавне набавке мале вредности, шифра: ЈНМВ-У-8/2017**

У складу са чланом 77. став 4. Закона о јавним набавкама („Службени гласник РС“, бр. 124/12, 14/15 и 68/15), под пуном материјалном и кривичном одговорношћу, изјављујем да

1) да испуњава услов пословног капацитета:

- да је понуђач у претходној пословној години (2016) вршио услуге које су сродне предмету набавке најмање у вредности од 2.200.000,00 динара без ПДВ-а,

2) да испуњава услов техничког капацитета:

- да понуђач располаже пословним простором опремљеним персоналним рачунарима, сервисима и системским софтерима, развојним и тестним окружењима неопходним за реализацију одржавања, које је предмет ове набавке.

М.П.

_____ *потпис овлашћеног лица*

Напомена: Уколико понуду подноси група понуђача, на означеном месту се уписују називи свих учесника у заједничкој понуди.

9. ОБРАЗАЦ ПОНУДЕ

**Јавна набавка услуга – редовно годишње одржавање
„Диспечер плус система“
у вангарантном року
(шифра: ЈНМВ-У-8/2017)**

Број: _____
Дана: _____ 2017. године

Упућујемо вам понуду за јавну набавку услуга – редовно годишње одржавање „Диспечер плус система“, у свему према захтевима из конкурсне документације и у складу са важећим прописима и стандардима.

ПОДАЦИ О ПОНУЂАЧУ / НОСИОЦУ ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОНУДЕ

1. Пословно име понуђача или скраћени назив:

2. Адреса седишта: _____

3. П И Б: _____ 4. Матични број:

5. Контакт особа: _____

6. Представник понуђача: _____

7. Број телефона: _____ 8. Е-mail: _____

9. Број рачуна и назив пословне банке: _____

Понуду дајемо: (заокружити)

а) самостално

б) заједничка понуда

в) понуда са подизвођачем

б) заједничка понуда

ПОДАЦИ О ПОНУЂАЧУ ИЗ ГРУПЕ ПОНУЂАЧА

1. Пословно име понуђача или скраћени назив: _____
2. Адреса седишта: _____
3. ПИБ: _____ 4. Матични број: _____
5. Контакт особа: _____
6. Представник понуђача: _____
7. Број телефона: _____ 8. E-mail: _____
9. Број рачуна и назив пословне банке: _____

ПОДАЦИ О ПОНУЂАЧУ ИЗ ГРУПЕ ПОНУЂАЧА

1. Пословно име понуђача или скраћени назив: _____
2. Адреса седишта: _____
3. ПИБ: _____ 4. Матични број: _____
5. Контакт особа: _____
6. Представник понуђача: _____
7. Број телефона: _____ 8. E-mail: _____
9. Број рачуна и назив пословне банке: _____

ПОДАЦИ О ПОНУЂАЧУ ИЗ ГРУПЕ ПОНУЂАЧА

1. Пословно име понуђача или скраћени назив: _____
2. Адреса седишта: _____
3. ПИБ: _____ 4. Матични број: _____
5. Контакт особа: _____
6. Представник понуђача: _____
7. Број телефона: _____ 8. E-mail: _____
9. Број рачуна и назив пословне банке: _____

Напомена: Овај део обрасца понуђач попуњава само ако подноси заједничку понуду. Уколико је број понуђача у заједничкој понуди већи од три, овај део обрасца треба копирати.

в) понуда са подизвођачем

ПОДАЦИ О ПОДИЗВОЂАЧУ

1. Пословно име подизвођача или скраћени назив:

2. Адреса седишта: _____

3. П И Б: _____ 4. Матични број: _____

5. Контакт особа: _____

6. Представник подизвођача: _____

7. Број телефона: _____ 8. E-mail: _____

9. Број рачуна и назив пословне банке: _____

Процент укупне вредности јавне набавке који ће бити поверен подизвођачу износи _____ %. Подизвођач ће предмет јавне набавке извршити у делу: _____

ПОДАЦИ О ПОДИЗВОЂАЧУ

1. Пословно име подизвођача или скраћени назив:

2. Адреса седишта: _____

3. П И Б: _____ 4. Матични број: _____

5. Контакт особа: _____

6. Представник подизвођача: _____

7. Број телефона: _____ 8. E-mail: _____

9. Број рачуна и назив пословне банке: _____

Процент укупне вредности јавне набавке који ће бити поверен подизвођачу износи _____ %. Подизвођач ће предмет јавне набавке извршити у делу: _____

ПОДАЦИ О ПОДИЗВОЂАЧУ

1. Пословно име подизвођача или скраћени назив:

2. Адреса седишта: _____

3. П И Б: _____ 4. Матични број: _____

5. Контакт особа: _____

6. Представник подизвођача: _____

7. Број телефона: _____ 8. E-mail: _____

9. Број рачуна и назив пословне банке: _____

Процент укупне вредности јавне набавке који ће бити поверен подизвођачу износи _____ %. Подизвођач ће предмет јавне набавке извршити у делу: _____

Напомена: Овај део обрасца понуђач попуњава само ако подноси понуду са подизвођачем/подизвођачима. Уколико је број подизвођача већи од три, овај део обрасца треба копирати.

Рок важења понуде: _____ дана од дана отварања понуда (најмање 30 дана).

РЕДОВНО ГОДИШЊЕ ОДРЖАВАЊЕ „ДИСПЕЧЕР ПЛУС СИСТЕМА“ у вангарантном року

1. УСЛУГЕ ДОБАВЉАЧА

Услуге које Добављач пружа Кориснику у периоду одржавања су:

5. Дистрибуција нових верзија софтвера
6. Интервенције
7. Консултације
8. Дообука корисника

1.2. Дистрибуција нових верзија софтвера

Дистрибуција измена се дели на:

- 2.3.1. Редовне** дистрибуције обухватају инсталацију најновије верзије „ДИСПЕЧЕР ПЛУС СИСТЕМА“, миграцију података са старог система, као и превођење имплементираних пословних процеса у оквиру апликативног решења на нову верзију „ДИСПЕЧЕР ПЛУС СИСТЕМА“.
- 2.3.2. Ванредне** дистрибуције, на захтев Корисника, или на иницијативу Добављача, уколико се ради о исправкама грешака.

Све нове дистрибуције Добављач ће инсталирати на серверу Корисника, а уколико Корисник жели да организује другачији начин преузимања мора се договорити са Добављачем.

Инсталација редовних и ванредних дистрибуција се врши искључиво у договору са Корисником.

2.4. Интервенције

Са интервенцијама које на серверу извршавају администратори Корисника, биће упознати представници Добављача. Такође, када представници Добављача изводе интервенције (на локацији корисника или удаљеним приступом) представници Корисника морају бити упознати о свим детаљима интервенције.

Интервенције се деле по следећим критеријумима:

- 2.4.1.** Интервенције над подацима ради исправке грешке у програмима
Рок за почетак интервенције овог типа је 2 сата у случају да се интервенише због
 - грешака у апликацији класификованих као
 - фаталне апликационе
 - озбиљне апликационе
- 2.4.2.** Интервенције на подацима ради исправке грешке у програмима за које администратори Корисника нису оспособљени.

Рок за интервенције овог типа је следећи дан од пријема захтева, уколико се интервенише због

- грешака у апликацији класификованих као
 - фаталне апликационе
 - озбиљне апликационе

За све остале узроке интервенције рок за интервенцију је према могућностима радника Извршиоца и договора са администратором Корисника.

2.4.3. Интервенције ради истраживања узрока проблема уколико се не може симулирати код Добављача.

Рок за почетак интервенције овог типа је 2 сата у случају да се интервенише због

- грешака у апликацији класификованих као
 - фаталне апликационе
 - озбиљне апликационе

Рок за интервенције у осталим случајевима се дефинише договором администратора Корисника и Добављача.

Услови интервенције

При интервенцији код Корисника и приступа серверу Корисника, Добављач мора сазнати лозинке које се користе. Лозинке спадају под пословну тајну.

Корисник мора да обезбеди телекомуникационе услове за интервенцију. Добављач не сноси последице ако није у могућности да изврши интервенцију због телекомуникационих проблема без обзира да ли су они на страни Корисника или поште (или друге фирме чији се телекомуникациони ресурси користе), али мора превазићи телекомуникационе проблеме који су на његовој страни.

2.5. Консултације

Корисник у оквиру стандардног одржавања има право на следеће врсте консултација:

4. *кратке телефоном* (неограничено)
5. *писмене консултације* (e-mail) - неограничено
6. *личне консултације у просторијама Добављач* – једном недељно

2.6. Дообука корисника

Дообука се дели на:

- дообуку администратора
- дообуку корисника

Редовна дообука корисника се организује по потреби и траје укупно 2 дана за администраторе и кориснике. Теме дообуке одређује Добављач према захтевима, а Корисник је дужан да најави присуство својих представника недељу дана раније. Обавеза Добављач је организовање овог вида дообуке уколико се Корисник најави да жели дообуку.

3. УСЛОВИ ОДРЖАВАЊА

Корисник и Додављач именоване, свако са своје стране, једно или више одговорних лица за коришћење и администрирање информационог система, који ће бити овлашћени за међусобну комуникацију.

Корисник има право и обавезу да испоставља захтеве у складу са правилима начина подношења захтева, а Додављач обавезу да поступа по правилима:

4. класификације захтева корисника,
5. начина подношења захтева,
6. начина обраде захтева.

Корисник има:

- право подношење захтева за изменом апликације:
 - због грешака у апликацији
 - у циљу прилагођавања апликације због измена закона;
 - обраду захтева за прилагођавање апликације због олакшавања рада и захтева који не мењају суштински технологију и то највише до 20 радних часова ангажовања Додављач месечно (број радних часова се односи само на ову ставку).
 - због измене организационе структуре
 - због измена интерних процедура и софтверске подршке која је имплементирана за њих у систему

право на исправке грешака класификованих као:

- фаталне апликационе;
- озбиљне апликационе;
- мање апликационе;

право на интервенцију због грешака за које одговорност сноси Додављач,

право на редовну дообуку администратора и корисника; Дообука администратора и корисника обухвата и додатну обуку у вези коришћења система, администрирања система, подешавања апликације, апликативног сервера, модела базе података и имплементираних пословних процеса

право на консултације два пута месечно које обухватају и преглед инсталације, сервера, баскир копија, базе података од стране представника Додављач

3.1. Класификација захтева корисника

Према хитности, испостављени захтеви се деле на:

3. **Хитни захтеви** који могу бити поднети због
 - грешака у апликацији класификованих као
 - фаталне апликационе
 - озбиљне апликационе

Ни један захтев који се односи на прављење новог програма не може бити решаван по хитном поступку сем у случају промене законских прописа.

4. **Редовни захтеви** у које спадају сви остали захтеви.

Хитни захтеви се решавају по хитном поступку што значи да Додављач ангажује све расположиве ресурсе и по убрзаној процедури их решава. Хитни захтеви суспендују

решавање редовних захтева и ако постоји више од два хитна захтева одједном, који не могу да се паралелно раде, редослед њиховог решавања одређује представник Корисника или Добављач уколико представник Корисника није задао редослед.

Редослед решавања редовних захтева одређује Добављач.

3.2. Начин подношења захтева

Захтеве за изменама могу подносити представници Корисника свако у свом домену и то:

3. **Усмено** – телефоном или у директном контакту са представницима Добављач;
4. **Писмено** – email-ом, fax-ом, доставом или поштом;

Ограничења везана за подношење захтева:

- Усмени захтеви се примају за **Хитне захтеве** који могу бити испостављени због грешака у апликацији класификованих као **фаталне апликационе**.
- За остале врсте измена захтеви се достављају писмено.

Основно начин комуникације између Корисника и Добављача је електронском поштом (e-mail). Извршиоц је у обавези да потврди пријем захтева електронском поштом. Добављач је у обавези у одговору на захтев наведене у коју врсту одржавања спада послати захтев од стране Корисника.

3.2.1. Подношење захтева:

- Радници Корисника подносе захтеве представнику Корисника који их обрађују и селекују и тако обрађене прослеђује Добављач.
- Сваки захтев добија број под којим се води код Добављач о чему се обавештава представник Корисника усмено у случају хитних захтева или писменим путем, као и о планираном року завршетка уколико се потребне активности по захтеву не могу завршити у стандардном дефинисаном времену.
- Извршилац обавештава представника Корисника о завршетку захтева путем дистрибуција (редовних или ванредних).

3.2.2. Повлачење захтева:

- захтев може повући представник Корисника писменим путем.
- поновно активирање захтева има исти третман као нови захтев.

3.2.3. Одбијање захтева:

- захтев се може одбити у случајевима када се захтев односи на измену програма или додавање функционалности које суштински мењају технологију, и/или концепте система. Поменута врста захтева није предмет ове набавке.

3.2.4. Садржај захтева:

- захтев мора бити прецизан и мора нарочито садржати следеће податке:
 - уколико се захтев односи на измену програма, у захтеву се мора специфицирати на који се део програма захтев односи или дата путања у менију или процесу.
 - уколико се захтев односи на исправку уочене грешке, у захтеву се мора специфицирати која се грешка појављује и где (путања у менију, активност у процесу, која је акција корисника довела до грешке, подаци који су уношени када је дошло до грешке и сл.)

Добављач је у обавези да напомене Кориснику да ли је захтев нејасан или непотпун.

3.3. Начин обраде захтева

Захтев се решава у следећем поступку:

- **Време Пријем захтева** код Добављач, је радно време које траје од 8⁰⁰ до 16⁰⁰ часова. Захтеви пристигли после овог времена третираће се као захтеви пристигли наредног радног дана, а захтеви пристигли пре овог времена третираће се као захтеви пристигли у току радног дана.
- **Пријем захтева** код Добављач, при чему се одређује разлог подношења, врста грешке и врста захтева. Захтев се обрађују у току радног дана.
- **Анализа** по основу захтева, при чему анализа за захтеве типа:
 - **хитне измене** почиње у року од 2 сата
 - **редовне измене**, на основу закључака у анализи одређује се потребни тип измене и потребно време за реализацију. Добављач писмено обавештава представника Корисника у року од 2 (два) дана о времену потребном за реализацију захтева са наведеном дистрибуцијом којом стиже решење по захтеву. У случају већег обима захтева Извршиоц може затражити продужење тог рока од Корисника.

УКУПНА ВРЕДНОСТ ПОНУДЕ НА МЕСЕЧНОМ НИВОУ: _____ динара без ПДВ-а.

УКУПНА ВРЕДНОСТ ПОНУДЕ НА МЕСЕЧНОМ НИВОУ: _____ динара са ПДВ-ом.

УКУПНА ВРЕДНОСТ ПОНУДЕ НА ГОДИШЊЕМ НИВОУ: _____ динара без ПДВ-а.

УКУПНА ВРЕДНОСТ ПОНУДЕ НА ГОДИШЊЕМ НИВОУ: _____ динара са ПДВ-ом.

У цену су урачунати и сви други припадајући трошкови неопходни за реализовање предмета јавне набавке.

Гарантни рок за извршене услуге је _____ дана од дана извршења услуге (не може бити краћи од 12 месеца).

Плаћање се врши месечно, за услуге извршене у претходном месецу. Рок плаћања је 45 дана од дана пријема фактуре, а понуђач је у обавези да уз фактуру достави извештај о обављеним активностима, потписане од стране овлашћеног лица наручиоца.

М.П.

потпис овлашћеног лиц

10. МОДЕЛ УГОВОРА
О ЈАВНОЈ НАБАВЦИ УСЛУГА – РЕДОВНО ГОДИШЊЕ ОДРЖАВАЊЕ
„ДИСПЕЧЕР ПЛУС СИСТЕМА“
у вангарантном року
(ШИФРА: ЈНМВ-У-8/2017)

Закључен у Новом Саду, дана _____ 2017. године, између:

1. Службе за заједничке послове Града Новог Сада, улица Жарка Зрењанина број 2, ПИБ: 103768035, матични број: 08839964, коју заступа Милован Амиџић, в.д. шефа Службе (у даљем тексту: Наручилац) и

2. _____, матични број: _____, ПИБ: _____, са седиштем у _____, улица _____, кога заступа _____ (у даљем тексту: Добављач),

Уговорне стране сагласно констатују:

- да је Наручилац, на основу Закона о јавним набавкама ("Службени гласник РС", бр. 124/12, 14/15 и 68/15) и подзаконских аката којима се уређује поступак јавне набавке, спровео поступак јавне набавке мале вредности ради закључења уговора за набавку услуга – редовно годишње одржавање „диспечер плус система“ (шифра: ЈНМВ-У-8/2017)

- да је Добављач доставио понуду која у потпуности одговара спецификацији из конкурсне документације, налази се у прилогу овог уговора и чини његов саставни део.

- да ће се реализација уговорене вредности у 2017. години вршити највише до износа средстава предвиђеног Годишњим планом јавних набавки Службе за заједничке послове Града Новог Сада за 2017. годину, а остатак неискоришћене уговорене вредности у 2018. години највише до износа средстава планираних Финансијским планом прихода и примања и расхода и издатака Службе за заједничке послове Града Новог Сада.

Члан 1.

Предмет овог уговора је набавка услуга - редовно годишње одржавање „Диспечер плус система“, у ван гарантном року (у даљем тексту: услуге), у свему према спецификацији Наручиоца и понуди Добављача.

Врста, количина и јединичне цене услуга из става 1. овог члана исказане су у спецификацији Наручиоца и понуди Добављача број: _____ од _____ 2017. године, која чини саставни део овог уговора.

Члан 2.

Укупна уговорена вредност за услуге из члана 1. овог уговора на месечном нивоу износи _____ динара без пореза на додату вредност, што са порезом на додату вредност у износу од _____ динара, износи укупно _____ динара.

Укупна уговорена вредност за услуге из члана 1. овог уговора на годишњем нивоу износи _____ динара без пореза на додату вредност, што са порезом на додату вредност у износу од _____ динара, износи укупно _____ динара.

Члан 3.

Добављач се обавезује да врши услуге из члана 1. овог уговора сукцесивно, у складу са потребама Наручиоца, у погледу врсте, количине, динамике и места извршења.

Гарантни рок за извршене услуге је __ дана од дана извршења услуге.

Добављач се обавезује да предметне услуге врши професионално и у складу са правилима струке, као и да се придржава одредаба Закона о заштити на раду.

Члан 4.

Плаћање се врши месечно, за услуге извршене у претходних месец дана. Рок плаћања је 45 дана од дана пријема фактуре, а понуђач је у обавези да уз фактуру достави извештај о обављеним активностима, потписане од стране овлашћеног лица Наручиоца Градске управа за инспекцијске послове Града Новог Сада, _____, или другог лица овлашћеног од стране Корисника.

Фактура из става 1. овог члана треба да гласи на :

Служба за заједничке послове Града Новог Сада, улица Жарка Зрењанина број 2, ПИБ: 103768035, са напоменом: у складу са уговором број XIX-404-3/17-43.

Члан 5.

Квалитативну контролу по извршеној услузи вршиће овлашћено лице Наручиоца уз присуство представника понуђача. Приликом примопредаје, овлашћено лице Наручиоца је дужно да изврши квалитативну контролу извршених услуга на уобичајен начин и да своје примедбе о видљивим недостацима одмах саопшти присутном представнику понуђача, као и да их, у року од два дана достави понуђачу и у писаној форми.

У случају из става 1. овог члана, Наручилац има право да захтева од Добављача да поново изврши предметну услугу. Добављач је дужан да поступи по захтеву овлашћеног лица Наручиоца у року од два сата од пријема захтева.

Уколико Добављач не отклони недостатке у остављеном року, Наручилац задржава право да недостатке отклони преко трећег лица са правом на регрес од понуђача.

У случају да се постојање недостатака утврди више од пет пута у периоду важења уговора, као и у случају неблаговременог вршења услуга, Наручилац задржава право да једнострано раскине уговор, без отказног рока и да захтева накнаду штете.

Члан 6.

Овај уговор се закључује до реализације уговорене вредности из члана 2. став 2, а најдуже на период од годину дана од дана закључења, с тим да га свака уговорна страна може отказати у свако доба, у писаном облику, са отказним роком од тридесет дана.

Члан 7.

На све што није дефинисано овим уговором примењују се одредбе Закона о облигационим односима.

Члан 8.

Уговорне стране су сагласне да све евентуалне спорове решавају споразумно, а у случају да споразум није могућ уговара се надлежност стварно надлежног суда у Новом Саду.

Члан 9.

Уговор је сачињен у четири истоветна примерка, од којих по два примерка задржава свака уговорна страна.

ЗА НАРУЧИОЦА

ЗА ДОБАВЉАЧА

М.П.

11. ОБРАЗАЦ ИЗЈАВЕ О НЕЗАВИСНОЈ ПОНУДИ
у поступку јавне набавке мале вредности, шифра: ЈНМВ-У-8/2017

Понуђач: _____
Матични број: _____

У складу са чл. 26. и 61. став 4. Члан 9) Закона о јавним набавкама („Службени гласник РС”, бр. 124/12, 14/15 и 68/15), под пуном материјалном и кривичном одговорношћу изјављујемо да понуду, подносимо независно, без договора са другим понуђачима или заинтересованим лицима.

М.П. _____
потпис овлашћеног лица

12. ОБРАЗАЦ ТРОШКОВА ПРИПРЕМЕ ПОНУДЕ
у поступку јавне набавке мале вредности, шифра: ЈНМВ-У-8/2017

Понуђач: _____
Матични број: _____

У складу са чланом 88. став 1. Закона о јавним набавкама („Службени гласник РС“, бр. 124/12, 14/15 и 68/15), прилажемо структуру трошкова насталих приликом припреме понуде.

Ред. бр.	Врста трошкова	Укупан износ (у динарима)
1.		
2.		
3.		
4.		
	Укупно:	

М.П. _____
потпис овлашћеног лица