



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА
Београд, Немањина 22-26

ЦЕНТРАЛИЗОВАНА ЈАВНА НАБАВКА

Конкурсна документација

- Предмет:** Набавка услуге одржавања рачунарске и комуникационе опреме и штампача – Партија 22 Одржавање ИП телефоније контакт центра **Пореске управе**
- Број јавне набавке:** **15/2017**
- Врста поступка:** **Преговарачки поступак са објављивањем позива за подношење понуде, члан 35. став 1. тачка 1) Закона о јавним набавкама („Службени гласник РС“ бр. 124/2012, 14/2015 и 68/2015)**

I

ОПШТИ ПОДАЦИ О ЈАВНОЈ НАБАВЦИ

1. Назив, адреса и интернет страница

Управа за заједничке послове републичких органа, као као тело за централизоване јавне набавке (у даљем тексту: Управа за заједничке послове) Београд, улица Немањина 22-26, www.uzzpro.gov.rs, спроводи поступак предметне јавне набавке у име и за рачун наручилаца са списка наручилаца. Управа за заједничке послове спроводи отворени поступак на основу члана 49. и чл. 68. Закона о јавним набавкама ("Службени гласник РС", бр. 124/2012, 14/2015 и 68/2015), Уредбе о Управи за заједничке послове републичких органа („Службени гласник РС“, број 63/2013), Уредбе о предмету, условима, начину планирања централизованих јавних набавки и спровођењу поступка јавне набавке од стране Управе за заједничке послове републичких органа као тела за спровођење јавних набавки („Службени гласник РС“, број 93/2015), Одлуке о утврђивању Списка наручилаца за чије потребе Управа за заједничке послове спроводи централизоване јавне набавке („Службени гласник РС“ број 12/2015), Одлуке о одређивању централизованих јавних набавки добара и услуга које ће спроводити Управа за заједничке послове републичких органа у 2017. години (Службени гласник РС“ број 61/16), и Претходног обавештења од 23.11.2016. године, као и подзаконских аката којима се уређују јавне набавке.

Адреса: Београд, улица Немањина 22-26,

Интернет страница: www.uzzpro.gov.rs

2. Предмет јавне набавке и врста поступка

Услуга – Набавка услуге одржавања рачунарске и комуникационе опреме и штампача – Партија 22 Одржавање ИП телефоније контакт центра **Пореске управе**.

Управа за заједничке послове спроводи преговарачки поступак са објављивањем позива за подношење понуда (у даљем тексту: Преговарачки поступак), ради закључења оквирног споразума са једним понуђачем на период од две године, а уговор о јавној набавци ће на основу оквирног споразума закључити наручиоци са Списка наручиоца (у даљем тексту: Наручиоци).

Управа за заједничке послове републичких органа, као тело за централизоване јавне набавке спровела је отворени поступак централизоване јавне набавке број 10/2017, чији је предмет Набавка услуге одржавања рачунарске и комуникационе опреме обликован у 28 партија, у складу са Одлуком о покретању отвореног поступка централизоване јавне набавке. У поступку централизоване јавне набавке број 10/2017, за Партију 22 - Одржавање ИП телефоније контакт центра **Пореске управе**, достављена понуда понуђача оцењена је као неприхватљива, те нису испуњени услови за доношење одлуке о закључењу оквирног споразума. Одлуком о закључењу оквирног споразума број 404-02-1663/2017-01 од 13.09.2017. године, обустављен је поступак централизоване јавне набавке за наведену партију. Понуда понуђача „ALGOTECH“ д.о.о, Београд, Пожешка 60, оцењена је као неприхватљива из разлога што понуђена цена за паушално месечно одржавање, прелази износ процењене вредности партије за паушално одржавање на двогодишњем нивоу.

Након коначности наведене одлуке, Управа за заједничке послове се определила да спроведе преговарачки поступак са објављивањем позива за подношење понуда, на основу члана 35. став 1. тачка 1) Закона о јавним набавкама ради закључења оквирног споразума са једним понуђачем.

Управа за заједничке послове републичких органа,
Београд, Немањина 22-26- ПП ЦЈН 15/2017

Септембар - 2017

У преговарачки поступак биће позван само понуђач који је учествовао у отвореном поступку, са истим предметом јавне набавке и то: „ALGOTECH“ д.о.о, Београд, Пожешка 60, да своју понуду учини прихватљивом и неће објавити позив за подношење понуде.

3. Циљ поступка

Поступак јавне набавке спроводи се ради закључења оквирног споразума.

4. Контакт:

Управа за заједничке послове, Немањина 22-26, Београд.

Особа за контакт: Мила Сашић

Електронска пошта: cjn@uzzpro.gov.rs

Факс: (011) 3615-867

II

ОПИС ПРЕДМЕТА ЈАВНЕ НАБАВКЕ, НАЗИВ И ОЗНАКА ИЗ ОПШТЕГ РЕЧНИКА НАБАВКЕ

1. Предмет јавне набавке

Предмет централизоване јавне набавке је набавка услуге одржавања рачунарске и комуникационе опреме и штампача – Партија 22 Одржавање ИП телефоније контакт центра **Пореске управе**.

2. Врста оквирног споразума

Управа за заједничке послове спроводи отворени поступак ради закључења оквирног споразума са једним понуђачем, за сваку партију појединачно.

Трајање оквирног споразума је две године.

III

ТЕХНИЧКЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ

1. ОПИС УСЛУГЕ

Услуге које се односе на хардвер ИП телефонског система Пореске управе описан у Табели 1а. Функционална целина - **ИП телефоније** - налази се у Београду, Саве Машковића 3-5, Устаничка 130, Краља Милана бр.5, и Зелени Венац бр.16 и у Нишу, Стахињића Бана бб, обухватају:

- У случају нефункционалности било које компоненте система, на било којој локацији, дефинисане у оквиру ове ставке, Понуђач се обавезује да обезбеди несметан рад система у року од 24 сата од момента пријаве квара.

- У случају да дође до престанка рада централних сервера (AVAYA S8730) Понуђач се обавезује да повратак у стање пуне функционалности обезбеди у року од 6 сати од момента пријаве квара.

- У случају потпуног престанка рада у систему ИП телефоније услед пада система на предметним локацијама, Понуђач се обавезује да обезбеди несметан рад свих функција ИП телефоније у року не дужем од 6 (шест) сати од тренутка пријаве квара за локације у Београду и 12 (дванаест) сати за локацију у Нишу.

Понуђач је дужан да обезбеди функционисање система за надзор комуникације корисника (CDR), редовно ажурирање система новим тарифама и да по захтеву Наручиоца изврши проширење критеријума претраге.

Услуге које се односе на Call Center - AVAYA ELITE Пореске управе описан у Табели 1.б Функционална целина – Call Center - AVAYA ELITE – налази се у Београду, Устаничка бр.130, обухватају:

- У случају нефункционалности било које компоненте дефинисане у оквиру ове ставке Понуђач се обавезује да обезбеди пуну функционалност у року од 24 сата од момента пријаве квара.

Услуге које се односе на Агентска апликација - Altitude uCI Пореске управе описан у Табели 1.в Функционална целина – Агентска апликација - Altitude uCI - налази се у Београду, Устаничка 130, обухватају:

- У случају нефункционалности било које компоненте дефинисане у оквиру ове ставке Понуђач се обавезује да обезбеди пуну функционалност у року од 48 сати од момента пријаве квара.

Услуге које се односе на Говорни аутомат – AVAYA Voice Portal Пореске управе описан у Табели 1.г Функционална целина – Говорни аутомат – AVAYA Voice Portal - налази се у Београду, Устаничка 130, обухватају:

- У случају нефункционалности било које компоненте дефинисане у оквиру ове ставке Понуђач се обавезује да обезбеди пуну функционалност у року од 48 сати од момента пријаве квара.

Услуге које се односе на Статистички софтвер – AVAYA CMS Пореске управе описан у Табели 1.д Функционална целина – Статистички софтвер – AVAYA CMS - налази се у Београду, Устаничка 130, обухватају:

- У случају нефункционалности било које компоненте дефинисане у оквиру ове ставке Понуђач се обавезује да обезбеди пуну функционалност у року од 48 сати од момента пријаве квара.

Услуге које се односе на Work Force Management софтвер – TELEOPTI CCC Пореске управе описан у Табели 1.ђ Функционална целина – Work Force Management софтвер – TELEOPTI CCC - налази се у Београду, Устаничка 130, обухватају:

- Work Force Management софтвер – TELEOPTI CCC је ван функције. По потреби Наручиоца, могућ је захтев за поновно подизање сервиса уз обезбеђивање минималних услова функционисања.

Услуге које се односе на Quality Monitoring апликација – NICE Пореске управе описан у Табели 1.е Функционална целина – Quality Monitoring апликација – NICE - налази се у Београду, Устаничка 130, обухватају:

- У случају нефункционалности неке од компоненти дефинисаних у оквиру ове ставке Понуђач се обавезује да обезбеди несметан рад свих сервиса система у року од 48 сати од момента пријаве квара

Услуге које се односе на Комуникациона опрема – свичеви Extreme X250-24t/p Пореске управе описан у Табели 1.ж. Функционална целина - Комуникациона опрема – свичеви Extreme X250-24t/p, - налази се у Београду, Саве Машковића 3-5, Устаничка 130, Краља Милана бр.5, и Зелени Венац бр.16, обухватају:

- У случају нефункционалности неке од компоненти дефинисаних у оквиру ове ставке Понуђач се обавезује да обезбеди несметан рад свих сервиса система у року од 48 сати од момента пријаве квара.

2. СЕРВИСНИ ПАКЕТИ (ПАКЕТИ ОДРЖАВАЊА)

Сервисни пакети:

Одржавање хардвера се састоји од:

- превентивно одржавање свих компоненти једном месечно
- техничко ажурирање система
- отклањање кварова по пријави и позиву
- замена и/или поправка неисправне опреме
- набавка и уградња оригиналних резервних делова

Време одзива, након пријаве квара, на начин описан у наредном ставу, не сме бити дуже од сат времена.

Сервисни пакет се уговара за период од 11.09.2017 до 11.09.2019. године (а не краће од 24 месеца од ступања Уговора на снагу, уколико се Уговор закључи после 11.09.2017. године). У понуђену цену су укључени сви трошкови.

3. НАЧИН ПРИЈАВЕ КВАРА

Након утврђивања квара, овлашћено лице од стране корисника пријављује квар на два начина: слањем мејла на адресу техничке службе или директно позивање телефоном.

Време пријаве квара је радним даном у периоду од 08:00 до 17:00 часова

У случају квара односно отказа виталних функција система квар се пријављује телефоном и то сваким даном.

Лице овлашћено од стране понуђача за прихватање пријава квара (без обзира на начин пријаве) обавештава техничко особље који су дужни да се јаве у времену на дужем од сат времена од тренутка пријаве квара.

Техничко особље задужено за отклањање квара телефонским путем се консултује са овлашћеним лицима од стране корисника и приступају решавању проблема.

У случају критичног отказа система инжењери задужени за одржавање морају да изађу на локацију на којој је пријављен квар у временском периоду не дужем од 2 (два) сата од тренутка пријаве квара.

Понуђач је дужан да за опрему која је предмет одржавања, без обзира на врсту квара, опреме или сервиса који су пријављени у складу који је одредио понуђач,

реагује у прописаним временском периоду који је навео наручилац. У супротном ће се примењивати казни пенали.

Понуђач мора обезбедити одржавање према упутствима и препорукама произвођача опреме која је предмет овог Уговора и у складу са постојећим партнерским односом са произвођачима компоненти и система (AVAYA, Altitude, NICE, Extreme), а с циљем несметаног и исправног функционисања предметне опреме.

Уколико због квара који је изазван вишом силом или нестручним руковањем, уследи замена резервних делова, Наручилац се обавезује да изврши плаћање вредности уграђених резервних делова по званичном ценовнику Понуђача.

4. КОНСУЛТАНСКИ САТИ

У понуду укључити и 40 консултантских сати за потребе редовног одржавања или имплементације нових сервиса на постојећој опреми.

Сати из претходног става ће се користити у договору са Понуђачем, а према потребама Наручиоца.

5. НАЧИН ИЗВРШЕЊА УСЛУГА

Услуге уградње и замене резервних делова који су предмет јавне набавке, вршиће се у зависности од потребе, у складу са условима прописаним конкурсном документацијом, а до вредности оквирног споразума и вредности појединачно закључених уговора, односно до истека рока важности појединачног уговора закљученог на основу оквирног споразума.

IV

ПОНУЂАЧ ЈЕ ДУЖАН ДА ДОПУНИ И УЧИНИ ПРИХВАТЉИВОМ СВОЈУ ПОНУДУ НА СЛЕДЕЋИ НАЧИН:

- Понуђач је дужан да своју понуду учини прихватљивом у односу на цену за паушално месечно одржавање, са свим зависним трошковима. Цена за паушално месечно одржавање за предметну услугу из понуде понуђача не може бити већа у односу на понуђену цену за паушално месечно одржавање из претходно спроведеног отвореног поступка ЦЈН број 10/2017 са истим предметом јавне набавке.

- Понуђач је дужан да достави ново средство финансијског обезбеђења на начин прописан тачком 12.1. конкурсне документације и то Попуњену сопствену меницу за озбиљност понуде.

V

**УПУТСТВО
ПОНУЂАЧИМА КАКО ДА САЧИНЕ ПОНУДУ****1. Подаци о језику**

Понуда мора бити сачињена на српском језику.

Сва документа у понуди морају бити на српском језику.

Уколико је документ на страном језику, мора бити преведен на српски језик и оверен од стране судског тумача.

2. Посебни захтеви у погледу начина припремања понуде

Понуда се саставља тако што понуђач уписује тражене податке у обрасце који су саставни део конкурсне документације.

Пожељно је да сви документи поднети у понуди буду повезани у целину и запечаћени, тако да се не могу накнадно убацивати, одстрањивати или замењивати појединачни листови, односно прилози, а да се видно не оштете листови или печат.

Понуђач је дужан да у понуди наведе да ли ће извршење јавне набавке делимично поверити подизвођачу.

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.

Уколико понуду доставља 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;

2) опис послова сваког од понуђача из групе понуђача у извршењу уговора.

Споразумом се уређују и друга питања која наручилац одреди конкурсном документацијом.

Наручилац не може од групе понуђача да захтева да се повезују у одређени правни облик како би могли да поднесу заједничку понуду.

Уколико понуду подноси група понуђача све обрасце потписује члан групе који ће бити носилац посла који подноси понуду и заступа групу понуђача пред наручиоцем. У том случају образац „Подаци о понуђачу“ се не попуњава. **Све Изјаве дате под материјалном и кривичном одговорношћу попуњавају, потписују и оверавају овлашћена лица свих чланова групе.**

3. Подношење понуде

Понуђач понуду подноси непосредно или путем поште.

Уколико понуђач понуду подноси путем поште мора да обезбеди да иста буде примљена од стране наручиоца до датума и часа одређеног у позиву за подношење понуде.

Понуде се достављају у писаном облику на српском језику у затвореној коверти или кутији, затворене на начин да се приликом отварања понуде може са сигурношћу утврдити да се први пут отвара.

Понуде се достављају на адресу: Управа за заједничке послове републичких органа, Београд, Немањина 22-26, I спрат, канцеларија бр. 14. Коверат или кутија са понудом на предњој страни мора имати писани текст "ПОНУДА-НЕ ОТВАРАЈ", назив и број јавне набавке, број и назив партије за коју се понуда подноси, а на полеђини назив, број телефона и адреса понуђача.

Управа за заједничке пословерепубличких органа,
Београд, Немањина 22-26- ПП ЦЈН 15/2017

Неблаговременом ће се сматрати понуда која није примљена од стране наручиоца до датума и часа одређеног у позиву за подношење понуде.

Управа за заједничке послове ће, по окончању поступка отварања понуда, вратити понуђачима, неотворене, све неблаговремено поднете понуде, са знаком да су поднете неблаговремено.

Понуђач може да поднесе само једну понуду.

Понуђач може да поднесе понуду за једну или више партија.

4. Понуда са варијантама није дозвољена

5. Начин измене, допуне и опозива понуде

Понуђач може у року за подношење понуде да измени, допуни или опозове своју понуду и то непосредно или путем поште, на начин који је одређен за подношење понуде, са јасном знаком који део понуде мења односно која документа накнадно доставља.

6. Обавештење понуђачу у вези подношења понуде

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

7. Подизвођач

Понуђач је дужан да у понуди наведе да ли ће извршење јавне набавке делимично поверити подизвођачу.

Ако понуђач у понуди наведе да ће делимично извршење набавке поверити подизвођачу дужан је да наведе 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 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 је дужан да Управи за заједничке послове односно наручиоцу, на његов захтев, омогући приступ код подизвођача ради утврђивања испуњености услова.

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

8. Обавештење о саставном делу заједничке понуде

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;
- 2) опис послова сваког од понуђача из групе понуђача у извршењу уговора.

Споразумом се уређују се и друга питања која наручилац одреди конкурсном документацијом.

Наручилац не може од групе понуђача да захтева да се повезују у одређени правни облик како би могли да поднесу заједничку понуду.

9. Валута

Цена мора бити изражена у динарима без ПДВ-а.

10. Цена сервиса и одржавања

Цена паушалног одржавања рачунарске опреме обухвата превентивно и корективно одржавање.

Превентивно одржавање обухвата долазак сервиса на локацију Дата Центра, једном месечно, преглед стања опреме која је предмет одржавања зашта подноси извештај о стању опреме која је предмет одржавања. Уколико приликом прегледа стања опреме понуђач утврди да постоје одређене неправилности у раду исте, дужан је да исте отклони у року дефинисаном у делу сервисни пакети. Превентивно одржавање, такође обухвата и сервис испитивања опреме која је предмет одржавања путем удаљеног приступа – уколико корисник дозволи удаљени приступ, као и инсталирање software update-а по потреби.

Интервентно одржавање обухвата отклањање техничких и функционалних неисправности/кварова насталих у експлоатацији опреме, као и замену неисправних делова (број интервенција неограничен). Све време трајања Уговора специфицирана опрема мора имати купљене сервисе Произвођача опреме, а сами тим понуђач је дужан да приликом пријаве квара наручиоца, квар отклони у року дефинисан у делу сервисни пакети.

У цену урачунати и све трошкове који понуђач има приликом пружања услуге паушалног одржавања опреме.

Цена на месечном нивоу за паушално одржавање је фиксна све време трајања Уговора без обзира на висину евентуалних трошкова понуђача у том месецу ако је процењена вредност квара већа од уговорене месечне цене.

11. Начин и услови плаћања

Плаћање месечно. Плаћање ће се извршити у року од 15 до 45 дана од достављања рачина. Цена је фиксна све време трајања уговора. Уз рачун Понуђач је дужан да достави радни налог односно спецификацију о извршеним услугама за наведени месец (период) потписану од стране Наручиоца и Понуђача.

12. СРЕДСТВА ФИНАНСИЈСКОГ ОБЕЗБЕЂЕЊА У ОКВИРНОМ СПОРАЗУМУ

12.1. Бланко меница за озбиљност понуде

Понуђач је дужан да у понуди достави:

- **Попуњену сопствену меницу за озбиљност понуде**, оверену, потписану од стране лица овлашћеног за заступање и регистровану у складу са чланом 47а Закона о платном промету („Службени лист СРЈ“ бр. 3/2002 и 5/2003 и „Сл. гласник РС“ бр. 43/2004, 62/2006 и 31/2011) и Одлуком НБС о ближим условима, садржини и начину вођења Регистра меница и овлашћења („Службени гласник РС“ бр. 56/2011).

- Менично овлашћење да се меница у номиналном износу од 190.000,00 динараи, без сагласности понуђача може поднети на наплату, која мора да траје најмање колико и рок важења понуде, који понуђач уписује у обрасцу понуде (**Рок важења понуде**), у случају да понуђач по истеку рока за подношење понуде измени, допуни, опозове своју понуду или не закључи оквирни споразум, а његова је понуда оцењена као најповољнија или не поднесе средство финансијског обезбеђења прописано конкурсном документацијом.

- Потврду о регистрацији менице;

- Копију картона депонованих потписа код банке на којим се јасно виде депоновани потпис и печат понуђача, оверен печатом банке са датумом овере не старијим од 30 дана од дана отварања понуда.

Потпис овлашћеног лица на меници и меничном овлашћењу мора бити идентичан са потписом у картону депонованих потписа. У случају промене лица овлашћеног за заступање, менично овлашћење остаје на снази.



Напомена: Модел како треба попунити сопствену меницу

12.2. Сопствена меница за добро извршење посла

Понуђач је дужан да у тренутку закључења оквирног споразума преда Наручиоцу:

- Попуњену сопствену меницу за добро извршење посла, оверену, потписану од стране лица овлашћеног за заступање и регистровану у складу са чланом 47а Закона о платном промету („Службени лист СРЈ“ бр.3/2002 и 5/2003 и „Сл. гласник РС“ бр.43/2004,62/2006 и 31/2011) и Одлуком НБС о ближим условима, садржини и начину вођења Регистра меница и овлашћења („Службени гласник РС“ бр. 56/2011).

- Менично овлашћење да се меница у висини од 10% од вредности оквирног споразума без ПДВ-а, без сагласности понуђача може поднети на наплату у року који траје најмање 30 дана дуже од истека рока важности оквирног споразума, у случају неизвршења обавеза по закљученом оквирном споразуму.

- Потврду о регистрацији менице,

- Копију картона депонованих потписа код банке на којим се јасно виде депоновани потпис и печат понуђача, оверен печатом банке са датумом овере, не старијом од 30 дана, од дана закључења оквирног споразума.

Потпис овлашћеног лица на меници и меничном овлашћењу мора бити идентичан са потписом у Картону депонованих потписа.

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

13. СРЕДСТВА ФИНАНСИЈСКОГ ОБЕЗБЕЂЕЊА ПРИЛИКОМ ЗАКЉУЧЕЊА УГОВОРА

13.1. Оригинал банкарска гаранција за добро извршење посла за појединачне уговоре, чија вредност прелази износ од милион динара

Понуђач је дужан да у тренутку закључења појединачног уговора, преда наручиоцу као средство финансијског обезбеђења, оригинал банкарску гаранцију за добро извршење посла, у висини од 10% од укупне уговорене цене, без ПДВ-а, која мора трајати најмање 30 дана дуже од истека рока важности уговора.

Банкарска гаранција се доставља за сваки појединачни уговор.

Поднета банкарска гаранција мора бити безусловна, неопозива и платива на први позив, без приговора и биће саставни део уговора.

13.2. Сопствена меница за добро извршење посла за појединачне уговоре чија је вредност милион и испод милион динара

Понуђач је дужан да у тренутку закључења појединачних уговора преда наручиоцу:

- Попуњену сопствену меницу за добро извршење посла, оверену, потписану од стране лица овлашћеног за заступање и регистровану у складу са чланом 47а Закона о платном промету („Службени лист СРЈ“ бр.3/2002 и 5/2003 и „Сл. гласник РС“ бр.43/2004,62/2006 и 31/2011) и Одлуком НБС о ближим условима, садржини и начину вођења Регистра меница и овлашћења („Службени гласник РС“ бр. 56/2011).

- Менично овлашћење да се меница у висини од 10% од укупне уговорене цене без ПДВ-а, без сагласности понуђача може поднети на наплату у року који траје најмање 30 дана дуже од истека рока важности уговора, у случају неизвршења уговорних обавеза.

- Потврду о регистрацији менице,

- Копију картона депонованих потписа код банке на којим се јасно виде депоновани потпис и печат понуђача, оверен печатом банке са датумом овере, не старијом од 30 дана, од дана закључења уговора.

Потпис овлашћеног лица на меници и меничном овлашћењу мора бити идентичан са потписом у картону депонованих потписа.

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

Меница за добро извршење посла се доставља за сваки појединачно закључени уговор.

14. Реализација средства финансијског обезбеђења

Средство финансијског обезбеђења може да се реализује уколико понуђач не испуњава обавезе из поступка јавне набавке, оквирног споразума као и уговорне обавезе.

15. Заложно право

Потраживања из појединачно закључених уговора не могу се уступати другим правним или физичким лицима, нити се на њима може успостављати заложно право, односно не могу на било који други начин бити коришћена као средство обезбеђења према трећим лицима.

16. Заштита података Управа за заједничке послове и наручиоца

Управа за заједничке послове и Наручилац ће захтевати заштиту поверљивости података које понуђачима ставља на располагање, укључујући и њихове подизвођаче.

Потписана и оверена Изјава о чувању поверљивих података је саставни део конкурсне документације и биће саставни део оквирног споразума, односно појединачног уговора.

Лице које је примило податке одређене као поверљиве дужно је да их чува и штити, без обзира на степен те поверљивости.

17. Заштита података понуђача

Управа за заједничке послове и наручилац ће чувати као поверљиве све податке о понуђачима садржане у понуди који су посебним прописом утврђени као поверљиви и које је као такве понуђач означио речју „ПОВЕРЉИВО“ у понуди одбиће ће се давање информације која би значиле повреду поверљивости података добијених у понуди.

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.

18. Додатне информације или појашњења у вези са припремањем понуде

Заинтересована лица могу, у складу са чланом 63. Став 2 Закона о јавним набавкама, тражити у писаном облику 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 понуда и то предајом на писарници Управа за заједничке послове реубличких органа радним данима од понедељка до петка у времену од 7,30 часова до 15,30 часова или путем факса на број 011/3615-867 или 011/2656-336.

Поднети захтев за давање додатних информација или појашњења у вези са припремањем понуде мора да садржи адресу заинтересованог лица, e-mail адресу, број телефона и факса у складу са одредбом члана 20. Закона о јавним набавкама којом се прописује комуникација у поступку јавне набавке.

Управа за заједничке послове ће у року од три дана од дана пријема захтева одговор објавити на Порталу јавних набавки и на својој интернет страници.

Питања треба упутити на адресу Управа за заједничке послове реубличких органа, Београд, Немањина 22-26 уз напомену "Објашњења – централизована јавна набавка **број 15/2017**, чији је предмет набавка услуге одржавања рачунарске и комуникационе опреме и штампача - Партија 22 Одржавање ИП телефоније контакт центра Пореске Управе.

19. Додатна објашњења, контрола и допуштене исправке

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

Уколико буде оцењено да су потребна додатна објашњења или је потребно извршити контролу (увид код понуђача) односно његовог подизвођача, понуђачу ће бити остављен примерен рок да поступи по позиву односно да омогући контролу (увид) код понуђача као и код његовог подизвођача.

Управа за заједничке послове 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, његова понуда ће бити одбијена као неприхватљива.

20. Критеријум за доделу оквирног споразума

Одлука о закључењу оквирног споразума за биће донета применом критеријума **најниже понуђене цене**.

21. Начин и елементи преговарања

Преговарање ће се спровести, са понуђачем који доставе одговарајућу понуду, коју Наручилац није одбио због битних недостатака и које не ограничава нити условљава права Наручиоца или обавезе понуђача.

Елеменат за преговарање је понуђена цена на месечном нивоу за паушално одржавање са свим зависним трошковима из обрасца спецификације понуде.

Понуђач може понудити нижу цену на месечном нивоу за паушално одржавање, са свим зависним трошковима у номиналном износу.

22. Накнада за коришћење патента

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

23. Захтев за заштиту права

Захтев за заштиту права може да поднесе понуђач односно заинтересовано лице, које има интерес за доделу уговора, у конкретном поступку јавне набавке и који је претрпео или би могао да претрпи штету због поступања Управа за заједничке послове противно одредбама ЗЈН.

Захтев за заштиту права може се поднети у току целог поступка јавне набавке, против сваке радње Управа за заједничке послове.

Захтев за заштиту права којим се оспорава врста поступка, садржина позива за подношење понуда или конкурсне документације сматраће се благовременим ако је примљен у **Управа за заједничке послове републичких органа** најкасније седам дана пре истека рока за подношење понуда, без обзира на начин достављања и уколико је подносилац захтева у складу са чланом 63. став 2. Закона указао на евентуалне недостатке и неправилности, а исти нису отклоњени.

Захтев за заштиту права којим се оспоравају радње које су предузете пре истека рока за подношење понуда, а након истека рока из става три ове тачке, сматраће се благовременим уколико је поднет најкасније до истека рока за подношење понуда.

После доношења одлуке о додели уговора, односно одлуке о обустави поступка рок за подношење захтева за заштиту права је 10 дана од дана објављивања одлуке на Порталу јавних набавки.

Потпуни захтев за заштиту права, у складу са чланом 151. став 1. ЗЈН, садржи следеће податке:

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

Подносилац захтева за заштиту права је дужан да на рачун буџета Републике Србије уплати таксу у износу прописаном чланом 156.ЗЈН.

Као доказ о уплати таксе у смислу члана 151. став 1. тачка б) ЗЈН прихватиће се:

1. Потврда о извршеној уплати таксе из члана 156. ЗЈН која садржи следеће елементе:

- да буде издата од стране банке (поште) и да садржи печат банке (поште);
- 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;
- износ таксе у висини од 60.000,00 динара;
- жиро рачун број: 840-30678845-06;
- шифра плаћања: 153 или 253;

Управа за заједничке послове републичких органа,
Београд, Немањина 22-26- ПП ЦЈН 15/2017

- позив на број: редни број јавне набавке;
- сврха: такса за ЗЗП, Управа за заједничке послове републичких органа, назив и број јавне набавке;
- корисник: Буџет Републике Србије;
- назив уплатиоца, односно назив подносиоца захтева за заштиту права за којег је извршена уплата таксе;
- потпис овлашћеног лица банке (поште).

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

Захтев за заштиту права се подноси се Управа за заједничке послове републичких органа, а копија се истовремено доставља Републичкој комисији за заштиту права у поступцима јавних набавки.

24. Обавештење о закључењу оквирном споразуму

Управа за заједничке послове објављује на Порталу јавних набавки обавештење о закључењу оквирног споразума, а на својој интернет презентацији објављује закључене оквирне споразуме са потребном пратећом документацијом за њихову реализацију.

25. Начин и услови закључења појединачних уговора

Након закључења оквирног споразума са једним понуђачем, када настане потреба Наручиоца за предметом набавке, Наручилац, ће упутити Додављачу позив за закључење уговора за сваку партију појединачно.

Уговори о јавној набавци који се закључују на основу оквирног споразума, морају се доделити пре завршетка трајања оквирног споразума, с тим да се трајање појединих уговора, закључених на основу оквирног споразума не мора подударати са трајањем оквирног споразума, већ по потреби може трајати краће или дуже.

При закључивању појединачних уговора не могу се мењати битни услови из овог оквирног споразума.

Понуђач је дужан да се у року од три дана одазове позиву за закључење појединачног уговора.

Појединачни уговор о јавној набавци се закључује под условима из оквирног споразума у погледу спецификација предмета набавке, цене, начина и рокова плаћања, начина и места испоруке добара.

26. Закључење уговора

Наручилац може на основу члана 112. став 2. тачка 5) Закона о јавним набавкама, закључити уговор и пре истека рока за подношење захтева за заштиту права, ако је поднета само једна понуда

27. Праћење реализације уговора

Наручиоци су дужни да у року од три дана, од дана закључења уговора унесу податке у Информациони систем централизованих јавних набавки (ИС ЦЈН) и то:

- 1) назив и адресу наручиоца;
- 2) вредност уговора;
- 3) датум закључења уговора и
- 4) период важности уговора, ради праћења извршења оквирних споразума од стране Управе за заједничке послове.

Оквирни споразум могу користити само наручиоци који су прецизно наведени у оквирном споразуму или се на основу оквирног споразума јасно може утврдити којим наручиоцима је намењен.

У случају формално-правних измена статуса корисника из члана 2. оквирног споразума, оквирни споразум могу примењивати правни следбеници, са свим правима и обавезама претходних корисника оквирног споразума.

Управа за заједничке послове објављује на својој интернет презентацији закључене оквирне споразуме са потребном пратећом документацијом за њихову реализацију.

28. Измене током трајања уговора

Наручилац може на основу члана 115. Закон о јавним набавкама након закључења уговора о јавној набавци без спровођења поступка јавне набавке повећати обим предмета набавке, ако за то постоје оправдани разлози. Вредност закљученог уговора Наручилац може повећати максимално до 5% од укупне вредности првобитно закљученог уговора, при чему укупна вредност повећања уговора не може бити већа од 5.000.000,00 динара, без ПДВ-а.

ИЗЈАВА
о чувању поверљивих података

(пословно име или скраћени назив)

Изјављујем под пуном материјалном и кривичном одговорношћу, укључујући и подизвођаче, да ћу све податке који су нам стављени на располагање у поступку предметне јавне набавке и приликом реализације Уговора, чувати и штитити као поверљиве и да ћу све информације чувати од неовлашћеног коришћења и откривања као пословну тајну, нарочито у делу који се односи на распоред просторија, инсталације укључујући и све остале информације које могу бити злоупотребљене у безбедносном смислу.

Упознат сам са чињеницом да током реализације уговора могу имати приступ записима и документима који могу садржати појединачне информације чије откривање није дозвољено према националном законодавству Републике Србије, или према Европском законодавству или се према интерним актима Наручиоцима сматрају поверљивим.

Упознат сам са политиком сигурности информација код Наручиоца и прихватам да откривање информација било ком појединцу кога Наручилац као власник података није овластио за приступ може бити предмет кривичне или грађанске одговорности.

Лице које је примило податке одређене као поверљиве дужно је да их чува и штити без обзира на степен те поверљивости.

Изјава о чувању поверљивих података биће саставни део Уговора.

Датум: _____

М.П.

Потпис овлашћеног лица

VI

ОБРАЗАЦ ПОНУДЕ

На основу позива за подношење понуде за јавну набавку услуге одржавања рачунарске и комуникационе опреме и штампача – Партија 22 Одржавање ИП телефоније контакт центра **Пореске управе**, подносим понуду како следи:

Понуда број: _____

Датум: _____

Понуду подносим за (заокружити):

- А.** целокупну набавку
- Б.** на партију: (заокружити партију)

Понуђач је дужан да попуни све делове обрасца понуде, у складу са својом понудом, да их потпише и овери печатом

М.П.

Потпис овлашћеног лица

ИЗЈАВА

У поступку јавне набавке, подносим понуду:

А) самостално

Б) са подизвођачем:

В) подносим заједничку понуду са следећим члановима групе:

(заокружити начин на који се подноси понуда)

М.П.

Потпис овлашћеног лица

ПОДАЦИ О ПОНУЂАЧУ

Пословно име или скраћени назив		
Адреса седишта	Улица и број	
	Место	
	Општина	
Матични број понуђача		
Порески идентификациони број		
Статус понуђача (заокружити)		А) Правно лице
		Б) Предузетник
		В) Физичко лице
Врста - величина правног лица (заокружити)		А) Велико
		Б) Средње
		В) Мало
		Г) Микро
Одговорно лице		
Лице за контакт		
Телефон		
Телефакс		
e-mail		
Број текућег рачуна		
Назив пословне банке код које се води рачун		

М.П.

Потпис овлашћеног лица

**Р О К
ВАЖЕЊА ПОНУДЕ**

Рок важења понуде не може бити краћи од 120 дана, од дана отварања понуда.

Понуда коју подносим у предметном поступку јавне набавке важи

_____ дана од дана отварања понуда.

(уписати број дана важења понуде)

М.П.

Потпис овлашћеног лица

ПАРТИЈА 22 - ОДРЖАВАЊЕ ИП ТЕЛЕФОНИЈЕ КОНТАКТ ЦЕНТРА ПОРЕСКЕ УПРАВЕ

Понуђач је дужан да попуни цену изражену у динарима, без и са порезом на додату вредност

Табела 1.а Функционална целина - ИП телефонија има следећу структуру:

Р.бр.	Назив	Количина
	Локација Београд	///
1	G450 MP80 W/POWER SUPPLY	2
2	G650 MEDIA GATEWAY RHS	4
3	G450 POWER SUPPLY UNIT 400W AC	1
4	AM KEYBOARD US TYPE WITH MOUSE RHS	1
5	ANALOG MUSIC ON HOLD INTF RHS	1
6	PWR CORD EUROPE	19
7	BUS TERMINATOR CP AHF110 RHS	4
8	G600/G650 TDM LAN CABLE KIT	2
9	COMPACT FLASH 128MB RHS	1
10	COMPACT FLASH READER W/FLSHCRD RHS	2
11	MM710B E1/T1 MEDIA MODULE	4
12	MM716 ANALOG MEDIA MODULE 24FXS	3
13	USB MODEM MT9234ZBA V.92 56K	4
14	PWR ADPTR 3 PRONG 5V 16xx PHONE EU	48
15	PWR ADPTR POE 1603 IP PHONE	21
16	IP PHONE SNGL PT INJCTR SPPOE-1A	4
17	G650 AC/DC PWR SUPPLY 655A NGS	4
18	S8730 SERVERS	2
19	S8510 ESS & LSP	1
20	S8300C SERVER	1
21	S8300D SERVER	1
22	24PT ANALOG LINE CP TN793CP RHS	6
23	80 CHANNELS DSP DAUGHTERBOARD	1
24	C-LAN INTF CIRCUIT PACK TN799	8
25	CALL CLASSIFIER CP TN744E RHS	1
26	DS1 INTFC TN2464CP RHS	7
27	FACILITY TEST CP TN771DP RHS	2

Р.бр.	Назив	Количина
28	IP 320 MEDIA RESOURCE TN2602AP	2
29	IPSI2 CP TN2312BP RHS	3
30	VAL CP TN2501AP RHS	2
31	IP PHONE 1603 BLK	21
32	IP PHONE 1608 BLK	420
33	IP PHONE 1616	19
34	IP PHONE 9608	91
35	IP PHONE 9611G	31
36	IP PHONE 9620 GRY 9620D01A	135
37	IP PHONE 9621G	4
38	IP PHONE 9640 GRY 9640D01A	5
39	FCS SYSTEM PY RX100S5 - IMS	1
40	FCS SYSTEM PY RX100S5a	1
41	VXI CORD QD 1027V	80
42	VXI HEADSET PASSPORT 10V DC	80
	Локација Ниш	///
43	S8300 SERVER	1
44	G700 MEDIA GATEWAY	1
45	MM710 E1/T1 MEDIA MODULE	1
46	MM711 MEDIA MODULE	1
47	MM716 ANALOG MEDIA MODULE 24FXS	1
48	IP PHONE 1608 BLK	33
49	IP PHONE 1616	2

Напомена: У случају нефункционалности било које компоненте система, на било којој локацији, дефинисане у оквиру ове ставке, Понуђач се обавезује да обезбеди несметан рад система у року од 24 сата од момента пријаве кvara.

У случају да дође до престанка рада централних сервера (AVAYA S8730) Понуђач се обавезује да повратак у стање пуне функционалности обезбеди у року од 6 сати од момента пријаве кvara.

У случају потпуног престанка рада у систему ИП телефоније услед пада система на предметним локацијама, Понуђач се обавезује да обезбеди несметан рад свих функција ИП телефоније у року не дужем од 6 (шест) сати од тренутка пријаве кvara за локације у Београду и 12 (дванаест) сати за локацију у Нишу.

Понуђач је дужан да обезбеди функционисање система за надзор комуникације корисника (CDR), редовно ажурирање система новим тарифама и да по захтеву Наручиоца изврши проширење критеријума претраге.

Табела 1.б Функционална целина – Call Center - AVAYA ELITE има следећу структуру:

Р.бр.	Назив	Количина
	Call Center – AVAYA ELITE	///
50	AE SVCS PE1950 COMMON SRVR	3

Напомена: У случају нефункционалности било које компоненте дефинисане у оквиру ове ставке Понуђач се обавезује да обезбеди пуну функционалност у року од 24 сата од момента пријаве квара.

Табела 1.в Функционална целина – Агентска апликација - Altitude uCI има следећу структуру:

Р.бр.	Назив	Количина
51	FCS SYSTEM PY RX100S5a	1
52	FCS SYSTEM PY RX300S46x2.5-Database server	1

Напомена: У случају нефункционалности било које компоненте дефинисане у оквиру ове ставке Понуђач се обавезује да обезбеди пуну функционалност у року од 48 сати од момента пријаве квара.

Табела 1.г Функционална целина – Говорни аутомат – AVAYA Voice Portal има следећу структуру:

Р.бр.	Назив	Количина
53	MIDSIZE APP 1950 SRVR VOICEPRTL HIGH	1
54	FCS SYSTEM PY RX100S5a	1

Напомена: У случају нефункционалности било које компоненте дефинисане у оквиру ове ставке Понуђач се обавезује да обезбеди пуну функционалност у року од 48 сати од момента пријаве квара.

Табела 1.д Функционална целина – Статистички софтвер – AVAYA CMS има следећу структуру:

Р.бр.	Назив	Количина
55	CMS SVCS KIT/ADDL HDWR NETRA/T5220	1
56	CMS R15 HDWR PLTFRM NETRA 210 MIRR	1

Напомена: У случају нефункционалности било које компоненте дефинисане у оквиру ове ставке Понуђач се обавезује да обезбеди пуну функционалност у року од 48 сати од момента пријаве квара.

Табела 1.ђ Функционална целина – Work Force Management софтвер – TELEOPTI CCC има следећу структуру:

Р.бр.	Назив	Количина
57	FCS SYSTEM PY RX200S4	1

Управа за заједничке пословерепубличких органа,
Београд, Немањина 22-26- ПП ЦЈН 15/2017

Септембар - 2017

Напомена: Work Force Management софтвер – TELEOPTI CCC је ван функције. По потреби Наручиоца, могућ је захтев за поновно подизање сервиса уз обезбеђивање минималних услова функционисања.

Табела 1.е Функционална целина – **Quality Monitoring** апликација – NICE има следећу структуру:

Р.бр.	Назив	Количина
58	SITE KIT NICE PERFORM	1
59	ICU with up to 180 seats recording with 360 recording channels from 16 E1 trunk	1
60	8 ports passive multi-coupler for RJ-45 trunk connection	2
61	DELL PE 2950 III	4

Напомена: У случају нефункционалности неке од компоненти дефинисаних у оквиру ове ставке Понуђач се обавезује да обезбеди несметан рад свих сервиса система у року од 48 сати од момента пријаве квара

Табела 1.ж. Функционална целина - **Комуникациона опрема – свичеви Extreme X250-24t/p** има следећу структуру:

Р.бр.	Назив	Количина
62	SUMMIT X250e-24T	2
63	SUMMIT X250e-24P	33

Напомена: У случају нефункционалности неке од компоненти дефинисаних у оквиру ове ставке Понуђач се обавезује да обезбеди несметан рад свих сервиса система у року од 48 сати од момента пријаве квара.

Цена на месечном нивоу за паушално одржавање без ПДВ-а

(уписати)

Цена на месечном нивоу за паушално одржавање са ПДВ-ом

(уписати)

Потпис овлашћеног лица

М.П.

VII

МОДЕЛ ОКВИРНОГ СПОРАЗУМА

**Модел Оквирног споразума понуђач мора да попуни, потпише и овери печатом,
чиме потврђује да прихвата елементе Оквирног споразума**



**РЕПУБЛИКА СРБИЈА
УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ
РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА**

Број: _____

Датум: _____
Београд, Немањина 22-26

МОДЕЛ ОКВИРНОГ СПОРАЗУМА

Закључен у Београду дана (попуњава Наручилац) 2016. Године

- 1. РЕПУБЛИКА СРБИЈА - УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА, Београд, Немањина 22-26, ПИБ 102199617, матични број 07001401, као тело за централизоване јавне набавке, у име и за рачун наручиоца, које заступа Дејан Јонић, директор (у даљем тексту: Управа за заједничке послове) и**
- 2. _____ са
седиштем у _____, улица _____,
ПИБ _____, матични број _____
кога заступа _____,
директор (у даљем тексту: Добављач)**

СТРАНЕ У ОКВИРНОМ СПОРАЗУМУ САГЛАСНО КОНСТАТУЈУ:

- да је Управа за заједничке послове републичких органа, на основу члана 49 Закона о јавним набавкама ("Службени гласник РС", бр. 124/2012, 14/2015 и 68/2015), Уредбе о Управи за заједничке послове републичких органа („Службени гласник РС“, број 63/2013), Уредбе о предмету, условима, начину планирања централизованих јавних набавки и спровођењу поступка јавне набавке од стране Управе за заједничке послове републичких органа као тела за централизоване јавне набавке („Службени гласник РС“ бр. 93/2015), Одлуке о утврђивању Списка наручилаца за чије потребе Управа за заједничке послове спроводи централизоване јавне набавке („Службени гласник РС“ број 12/2015), Претходног обавештења од 23.11.2016. године, Одлуке о одређивању централизованих јавних набавки добара и услуга које ће спроводити Управа за заједничке послове републичких органа у 2017. години (Службени гласник РС“ број 61/16) и подзаконских аката којима се уређују јавне набавке, спровела отворени поступак централизоване јавне набавке број **10/2017**, чији је предмет набавка услуге одржавања рачунарске и комуникационе опреме и штампача, само за опрему која није била предмет

Управа за заједничке послове републичких органа,
Београд, Немањина 22-26- ПП ЦЈН 15/2017

Септембар - 2017

централизоване јавне набавке у 2016. години или је набављена у 2016. години, ради закључења оквирног споразума са једним понуђачем на период од две године;

- да је предмет јавне набавке обликован у 28 партија и то:
Партија 1 - Одржавање рачунарске опреме тип DELL; **Партија 2** - Одржавање рачунарске опреме тип HP; **Партија 3** - Одржавање рачунарске опреме тип FS; **Партија 4** - Одржавање рачунарске опреме тип IBM; **Партија 5** - Одржавање рачунарске опреме тип РАЗНО; **Партија 6** - Одржавање штампача тип HP; **Партија 7** - Одржавање штампача тип LEXMARK; **Партија 8** - Одржавање штампача тип MINOLTA; **Партија 9** - Одржавање штампача тип CANON; **Партија 10** - Одржавање штампача типа SAMSUNG; **Партија 11** - Одржавање штампача типа KYOCERA; **Партија 12** - Одржавање штампача тип РАЗНО; **Партија 13** - Одржавање УПС уређаја тип РАЗНО; Партија 14 - Одржавање IBM рачунарске опреме Пореске управе; Партија 15 - Одржавање HP (Hewlett Packard) рачунарске опреме Пореске управе; Партија 16 - Одржавање FUJITSU рачунарске опреме Пореска управа; Партија 17 - Одржавање штампача Пореске Управе; Партија 18 - Одржавање комуникационе опреме CiscoCitrix Пореске управе; Партија 19 - Одржавање OracleExdata рачунарске опреме Пореске Управе; Партија 20 - Одржавање EMS storage рачунарске опреме Пореске управе; Партија 21 - Одржавање УПС-ева, АКУ батерија и дизел електричних апарата Пореске управе; Партија 22 - Одржавање ИП телефоније контакт центра Пореске управе; **Партија 23** - Одржавање комуникационе опреме; Партија 24 - Одржавање комуникационе опреме оптике и ИП телефоније Управе за трезор; **Партија 25** - Одржавање УПС уређаја Socomes Delphy Elite УЗЗПРО; **Партија 26** - Одржавање централне климе у систем сали УЗЗПРО; **Партија 27** - Одржавање локалних рачунарских мрежа УЗЗПРО; **Партија 28** - Услуге одржавања и поправке рачунарске опреме Уставни суд.

- да је у Отвореном поступку централизоване јавне набавке број 10/2017, за Партију 22 - Одржавање ИП телефоније контакт центра **Пореске управе**, Одлуком о закључењу оквирног споразума број 404-02-1663/2017-01 од 13.09.2017. године, обустављен је поступак централизоване јавне набавке за наведену партију јер нису испуњени услови за доношење одлуке о закључењу оквирног споразума.

- да је Управа за заједничке послове спровела преговарачки поступак јавне набавке **број 15/2017, чији је предмет набавка услуге одржавања рачунарске и комуникационе опреме и штампача - Партију 22 Одржавање ИП телефоније контакт центра Пореске управе**, у складу са чланом 35. став 1. тачка 1) Закона о јавним набавкама ("Службени гласник Републике Србије", бр. 124/2012 и 14/2015 и 68/2015) и позвала само понуђача који је учествовао у отвореном поступку да своју понуду учини прихватљивим и није објавила позив за подношење понуда;

- да је Додављач доставио понуду број **(биће преузето из понуде)**, која се налази у прилогу Оквирног споразума и саставни је део Оквирног споразума;

- да је Управа за заједничке послове на основу Одлуке о закључењу Оквирног споразума закључује Оквирни споразум о набавци услуге одржавања рачунарске и комуникационе опреме и штампача - **Партија 22 Одржавање ИП телефоније контакт центра Пореске управе**,

- да ће Додављач извршење уговорних обавеза по овом Оквирном споразуму поверити Подизвођачу **(биће преузето из понуде)**.

- да овај оквирни споразум закључује Управа за заједничке послове у име и за рачун наручилаца из члана 2. овог оквирног споразума, са једним Додављачем;

- оквирни споразум не представља обавезу Наручиоца на закључивање уговора о јавној набавци. Обавеза настаје закључењем појединачног уговора на основу овог оквирног споразума;

- да ће наручиоци након ступања на снагу оквирног споразума закључивати уговоре у складу са стварним потребама;

- да појединачни уговор о пружању услуга закључује се под условима из оквирног споразума у погледу спецификације предмета услуге, цене, начина и рокова плаћања, места и начина пружања услуге.

ПРЕДМЕТ ОКВИРНОГ СПОРАЗУМА

Члан 1.

Предмет оквирног споразума је утврђивање услова за закључење појединачних уговора о јавној набавци услуге одржавања рачунарске и комуникационе опреме и штампача између Наручиоца и Добављача, у складу са Понудом Добављача, одредбама овог оквирног споразума и стварним потребама Наручиоца.

Количина добара као и обим и количина услуга је оквирна за све време важења Оквирног споразума.

(спецификација ће бити преузета из понуде)

НАРУЧИЛАЦ КОЈИ МОЖЕ ПРИМЕЊИВАТИ ОКВИРНИ СПОРАЗУМ

Члан 2.

Назив наручиоца	Адреса	Web адреса
ПОРЕСКА УПРАВА	Београд, Саве Машковића 3-5	http://www.poreskauprava.gov.rs

Оквирни споразум могу користити само наручиоци који су прецизно наведени у Оквирном споразуму или се на основу Оквирног споразума јасно може утврдити којим наручиоцима је намењен.

У случају формално-правних измена статуса корисника из члана 2. оквирног споразума, оквирни споразум могу примењивати правни следбеници, са свим правима и обавезама претходних корисника оквирног споразума.

ВАЖЕЊЕ ОКВИРНОГ СПОРАЗУМА

Члан 3.

Овај оквирни споразум се закључује и ступа на снагу даном потписивања. Оквирни споразум се закључује на период од две године.

Током периода важења овог оквирног споразума, може се закључити више појединачних уговора у зависности од стварних потреба Наручилаца.

ВРЕДНОСТ ОКВИРНОГ СПОРАЗУМА

Члан 4.

Вредност Оквирног споразума износи (*попуњава Наручилац*), без урачунатог ПДВ-а, FCO наручилац.

Цена сервиса и одржавања

Цена паушалног одржавања рачунарске опреме обухвата превентивно и корективно одржавање.

Превентивно одржавање обухвата долазак сервиса на локацију Дата Центра, једном месечно, преглед стања опреме која је предмет одржавања зашта подноси извештај о стању опреме која је предмет одржавања. Уколико приликом прегледа стања опреме понуђач утврди да постоје одређене неправилности у раду исте, дужан је да исте отклони у року дефинисаном у делу сервисни пакети. Превентивно одржавање, такође обухвата и сервис испитивања опреме која је предмет одржавања путем удаљеног приступа – уколико корисник дозволи удаљени приступ, као и инсталирање software update-а по потреби.

Интервентно одржавање обухвата отклањање техничких и функционалних неисправности/кварова насталих у експлоатацији опреме, као и замену неисправних делова (број интервенција неограничен). Све време трајања Уговора специфицирана опрема мора имати купљене сервисе Произвођача опреме, а сами тим понуђач је дужан да приликом пријаве квара наручиоца, квар отклони у року дефинисан у делу сервисни пакети.

У цену урачунати и све трошкове који понуђач има приликом пружања услуге паушалног одржавања опреме.

Цена на месечном нивоу за паушално одржавање је фиксна све време трајања Уговора без обзира на висину евентуалних трошкова понуђача у том месецу ако је процењена вредност квара већа од уговорене месечне цене.

НАЧИН И УСЛОВИ ПЛАЋАЊА**Члан 5.**

Плаћање месечно. Плаћање ће се извршити у року од 15 до 45 дана од достављања рачина. Цена је фиксна све време трајања уговора. Уз рачун Понуђач је дужан да достави радни налог односно спецификацију о извршеним услугама за наведени месец (период) потписану од стране Наручиоца и Понуђача.

**СРЕДСТВО ФИНАНСИЈСКОГ ОБЕЗБЕЂЕЊА
ЗА ЗАКЉУЧЕЊЕ ОКВИРНОГ СПОРАЗУМА****Члан 8.**

Добављач је дужан да у тренутку закључења оквирног споразума предао Наручиоцу:

- Попуњену сопствену меницу за добро извршење посла оверену, потписану од стране лица овлашћеног за заступање и регистровану у складу са чланом 47а Закона о платном промету („Службени лист СРЈ“ бр. 3/2002 и 5/2003 и „Сл. гласник РС“ бр. 43/2004, 62/2006 и 31/2011) и Одлуком НБС о ближим условима, садржини и начину вођења Регистра меница и овлашћења („Службени гласник РС“ бр. 56/2011).

- Менично овлашћење да се меница у висини од 10% од вредности оквирног споразума без ПДВ-а, без сагласности Добављач може поднети на наплату у року који траје најмање 30 дана дуже од истека рока важности оквирног споразума, у случају неизвршења обавеза по закљученом оквирном споразуму.

- Потврду о регистрацији менице,

- Копију картона депонованих потписа код банке на којим се јасно виде депоновани потпис и печат Добављач, оверен печатом банке са датумом овере, не старијом од 30 дана, од дана закључења оквирног споразума.

Управа за заједничке пословерепубличких органа,
Београд, Немањина 22-26- ПП ЦЈН 15/2017

Септембар - 2017

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

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

По истеку рока у коме се меница може поднети на наплату Наручилац ће предметну меницу вратити на писани захтев.

СРЕДСТВО ФИНАНСИЈСКОГ ОБЕЗБЕЂЕЊА ЗА ПОЈЕДИНАЧНЕ УГОВОРЕ ЧИЈА ЈЕ ВРЕДНОСТ ПРЕКО МИЛИОН ДИНАРА

Члан 9.

Добављач са којим буде закључен појединачни уговор, дужан је да у тренутку закључења појединачног уговора, као средство финансијског обезбеђења преда наручиоцу оригинал банкарску гаранцију за добро извршење посла, у висини од 10% од вредности уговора, без ПДВ-а, која мора трајати најмање 30 дана дуже од истека рока важности појединачног уговора.

Банкарска гаранција се доставља за сваки појединачни уговор. Поднета банкарска гаранција мора бити безусловна, неопозива и платива на први позив, без приговора и биће саставни део уговора.

МЕНИЦА ЗА ДОБРО ИЗВРШЕЊЕ ПОСЛА ЗА ПОЈЕДИНАЧНЕ УГОВОРЕ ЧИЈА ЈЕ ВРЕДНОСТ УГОВОРА МИЛИОН И ИСПОД МИЛИОН ДИНАРА

Члан 10.

Добављач је дужан да у тренутку закључења појединачних уговора преда Наручиоцу:

- Попуњену сопствену меницу за добро извршење посла оверену, потписану од стране лица овлашћеног за заступање и регистровану у складу са чланом 47а Закона о платном промету („Службени лист СРЈ“ бр. 3/2002 и 5/2003 и „Сл. гласник РС“ бр. 43/2004, 62/2006 и 31/2011) и Одлуком НБС о ближим условима, садржини и начину вођења Регистра меница и овлашћења („Службени гласник РС“ бр. 56/2011).

- Менично овлашћење да се меница у висини од 10% од вредности уговора без ПДВ-а, без сагласности Добављач може поднети на наплату у року који траје најмање 30 дана дуже од истека рока важности уговора, у случају неизвршења уговорних обавеза.

- Потврду о регистрацији менице,

- копију картона депонованих потписа код банке на којим се јасно виде депоновани потпис и печат Даваоца услуге, оверен печатом банке са датумом овере, не старијим од 30 дана, од дана закључења уговора.

Потпис овлашћеног лица на меници и меничном овлашћењу мора бити идентичан са потписом у картону депонованих потписа.

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

Меница за добро извршење посла се доставља за сваки појединачно закључени уговор.

Након истека рока у коме се меница може поднети на наплату наручилац ће предметну меницу вратити на писани захтев Добављач.

Члан 11.

Управа за заједничке послове и Наручилац могу реализовати средство финансијског обезбеђења уколико Добављач не испуњава обавезе из оквирног споразума као и уговорне обавезе.

ЗАЛОЖНО ПРАВО

Члан 12.

Потраживања из закључених појединачних уговора не могу се уступати другим правним или физичким лицима, нити се на њима може успостављати заложно право, односно не могу на било који други начин бити коришћена као средство обезбеђења према трећим лицима.

НАЧИН И УСЛОВИ ЗАКЉУЧЕЊА ПОЈЕДИНАЧНИХ УГОВОРА

Члан 13.

Након закључења оквирног споразума са једним Добављачем, када настане потреба Наручиоца за предметом услуге, Наручилац ће упутити Добављачу позив за закључење уговора.

Код закључења појединачних уговора не могу се мењати битни услови из оквирног споразума.

Уговори који се закључују на основу оквирног споразума морају се доделити пре завршетка трајања оквирног споразума, с тим да се трајање појединих уговора, закључених на основу оквирног споразума не мора подударати са трајањем оквирног споразума, већ по потреби може трајати краће или дуже.

Добављач је дужан да се у року од три дана одазове позиву за закључење појединачног уговора.

Појединачни уговор о јавној набавци се закључује под условима из оквирног споразума у погледу спецификација предмета услуге, цене, начина и рокова плаћања, начина и места испоруке добара.

СЕРВИСНИ ПАКЕТИ (ПАКЕТИ ОДРЖАВАЊА)

Члан 14.

Опис услуге

Услуге које се односе на хардвер ИП телефонског система Пореске управе описан у Табели 1а. Функционална целина - **ИП телефоније** - налази се у Београду, Саве Машковића 3-5, Устаничка 130, Краља Милана бр.5, и Зелени Венац бр.16 и у Нишу, Стахињића Бана бб, обухватају:

- У случају нефункционалности било које компоненте система, на било којој локацији, дефинисане у оквиру ове ставке, Понуђач се обавезује да обезбедити несметан рад система у року од 24 сата од момента пријаве квара.

- У случају да дође до престанка рада централних сервера (AVAYA S8730) Понуђач се обавезује да повратак у стање пуне функционалности обезбеди у року од 6 сати од момента пријаве квара.

- У случају потпуног престанка рада у систему ИП телефоније услед пада система на предметним локацијама, Понуђач се обавезује да обезбеди несметан рад свих функција ИП телефоније у року не дужем од 6 (шест) сати од тренутка пријаве квара за локације у Београду и 12 (дванаест) сати за локацију у Нишу.

Понуђач је дужан да обезбеди функционисање система за надзор комуникације корисника (CDR), редовно ажурирање система новим тарифама и да по захтеву Наручиоца изврши проширење критеријума претраге.

Услуге које се односе на Call Center - AVAYA ELITE Пореске управе описан у Табели 1.б Функционална целина – Call Center - AVAYA ELITE – налази се у Београду, Устаничка бр.130, обухватају:

- У случају нефункционалности било које компоненте дефинисане у оквиру ове ставке Понуђач се обавезује да обезбеди пуну функционалност у року од 24 сата од момента пријаве квара.

Услуге које се односе на Агентска апликација - Altitude uCI Пореске управе описан у Табели 1.в Функционална целина – Агентска апликација - Altitude uCI - налази се у Београду, Устаничка 130, обухватају:

- У случају нефункционалности било које компоненте дефинисане у оквиру ове ставке Понуђач се обавезује да обезбеди пуну функционалност у року од 48 сати од момента пријаве квара.

Услуге које се односе на Говорни аутомат – AVAYA Voice Portal Пореске управе описан у Табели 1.г Функционална целина – Говорни аутомат – AVAYA Voice Portal - налази се у Београду, Устаничка 130, обухватају:

- У случају нефункционалности било које компоненте дефинисане у оквиру ове ставке Понуђач се обавезује да обезбеди пуну функционалност у року од 48 сати од момента пријаве квара.

Услуге које се односе на Статистички софтвер – AVAYA CMS Пореске управе описан у Табели 1.д Функционална целина – Статистички софтвер – AVAYA CMS - налази се у Београду, Устаничка 130, обухватају:

- У случају нефункционалности било које компоненте дефинисане у оквиру ове ставке Понуђач се обавезује да обезбеди пуну функционалност у року од 48 сати од момента пријаве квара.

Услуге које се односе на Work Force Management софтвер – TELEOPTI CCC Пореске управе описан у Табели 1.ђ Функционална целина – Work Force Management софтвер – TELEOPTI CCC - налази се у Београду, Устаничка 130, обухватају:

- Work Force Management софтвер – TELEOPTI CCC је ван функције. По потреби Наручиоца, могућ је захтев за поновно подизање сервиса уз обезбеђивање минималних услова функционисања.

Услуге које се односе на Quality Monitoring апликација – NICE Пореске управе описан у Табели 1.е Функционална целина – Quality Monitoring апликација – NICE - налази се у Београду, Устаничка 130, обухватају:

- У случају нефункционалности неке од компоненти дефинисаних у оквиру ове ставке Понуђач се обавезује да обезбеди несметан рад свих сервиса система у року од 48 сати од момента пријаве квара

Услуге које се односе на Комуникациона опрема – свичеви Extreme X250-24t/p Пореске управе описан у Табели 1.ж. Функционална целина - Комуникациона опрема – свичеви Extreme X250-24t/p, - налази се у Београду, Саве Машковића 3-5, Устаничка 130, Краља Милана бр.5, и Зелени Венац бр.16, обухватају:

- У случају нефункционалности неке од компоненти дефинисаних у оквиру ове ставке Понуђач се обавезује да обезбеди несметан рад свих сервиса система у року од 48 сати од момента пријаве квара.

Сервисни пакети

Одржавање хардвера се састоји од:

- превентивно одржавање свих компоненти једном месечно
- техничко ажурирање система
- отклањање кварова по пријави и позиву
- замена и/или поправка неисправне опреме
- набавка и уградња оригиналних резервних делова

Време одзива, након пријаве квара, на начин описан у наредном ставу, не сме бити дуже од сат времена.

Сервисни пакет се уговара за период од 11.09.2017 до 11.09.2019. године (а не краће од 24 месеца од ступања Уговора на снагу, уколико се Уговор закључи после 11.09.2017. године). У понуђену цену су укључени сви трошкови.

НАЧИН ПРИЈАВЕ КВАРА

Члан 15.

Након утврђивања квара, овлашћено лице од стране корисника пријављује квар на два начина: слањем мејла на адресу техничке службе или директно позивање телефоном.

Време пријаве квара је радним даном у периоду од 08:00 до 17:00 часова

У случају квара односно отказа виталних функција система квар се пријављује телефоном и то сваким даном.

Лице овлашћено од стране понуђача за прихватање пријава квара (без обзира на начин пријаве) обавештава техничко особље који су дужни да се јаве у времену на дужем од сат времена од тренутка пријаве квара.

Техничко особље задужено за отклањање квара телефонским путем се консултује са овлашћеним лицима од стране корисника и приступају решавању проблема.

У случају критичног отказа система инжењери задужени за одржавање морају да изађу на локацију на којој је пријављен квар у временском периоду не дужем од 2 (два) сата од тренутка пријаве квара.

Понуђач је дужан да за опрему која је предмет одржавања, без обзира на врсту квара, опреме или сервиса који су пријављени у складу који је одредио понуђач, реагује у прописаним временском периоду који је навео наручилац. У супротном ће се примењивати казнени пенали.

Понуђач мора обезбедити одржавање према упутствима и препорукама произвођача опреме која је предмет овог Уговора и у складу са постојећим партнерским односом са произвођачима компоненти и система (AVAYA, Altitude, NICE, Extreme), а с циљем несметаног и исправног функционисања предметне опреме.

Уколико због квара који је изазван вишом силом или нестручним руковањем, уследи замена резервних делова, Наручилац се обавезује да изврши плаћање вредности уграђених резервних делова по званичном ценовнику Понуђача.

КОНСУЛТАНСКИ САТИ

Члан 16.

У понуду укључити и 40 консултантских сати за потребе редовног одржавања или имплементације нових сервиса на постојећој опреми.

Сати из претходног става ће се користити у договору са Понуђачем, а према потребама Наручиоца.

НАЧИН СПРОВОЂЕЊА КОНТРОЛЕ И ОБЕЗБЕЂИВАЊА ГАРАНЦИЈЕ КВАЛИТЕТА

Члан 17.

Наручилац и Додављач ће констатовати извршење услуге на основу радног налога стручног лица Додављача, који мора бити оверен печатом и потписом овлашћеног лица Додављача и овлашћеног лица Наручиоца.

Овлашћено лице Наручиоца је дужно да одмах, а најкасније три дана по извршеној услузи обавести Додављача о уоченом недостатку у извршењу услуге.

У случају утврђених недостатака у квалитету и квантитету извршених услуга и функционалних недостатака, Додављач мора исте отклонити најкасније у року од 1 дана од дана пријема рекламације, без новчане накнаде.

ПАРТНЕРСКИ ОДНОС ПОНУЂАЧА СА ПРОИЗВОЂАЧЕМ ОПРЕМЕ

Члан 18.

Додављач је доставио одговарајући документ (уговор о пословно-техничкој сарадњи са произвођачем опреме или потврду произвођача опреме о статусу партнерства или гаранцијско писмо произвођача опреме или дилерски уговор) о партнерству са произвођачем опреме која је предмет одржавања.

ВИША СИЛА

Члан 19.

Уколико после закључења овог оквирног споразума наступе околности више силе које доведу до ометања или онемогућавања извршења обавеза дефинисаних оквирним споразумом, рокови извршења обавеза ће се продужити за време трајања више силе.

Виша сила подразумева екстремне и ванредне догађаје који се не могу предвидети, који су се догодили без воље и утицаја страна у оквирном споразуму и који нису могли бити спречени од стране погођене вишом силом. Вишом силом могу се сматрати поплаве, земљотреси, пожари, политичка збивања (рат, нереди већег обима, штрајкови), императивне одлуке власти (забрана промета увоза и извоза) и сл.

Страна у оквирном споразуму погођена вишом силом, одмах ће у писаној форми обавестити другу страну о настанку непредвиђених околности и доставити одговарајуће доказе.

НАЧИН ИЗВРШЕЊА УСЛУГА

Члан 20.

Услуге уградње и замене резервних делова који су предмет јавне набавке, вршиће се у зависности од потребе, у складу са условима прописаним конкурсном документацијом, а до вредности оквирног споразума и вредности појединачно закључених уговора, односно до истека рока важности појединачног уговора закљученог на основу оквирног споразума.

ЗАШТИТА ПОДАТАКА НАРУЧИОЦА

Члан 21.

Давалац услуге је дужан да приликом реализације Уговора, чува као поверљиве све информације од неовлашћеног коришћења и откривања као пословну тајну, који могу бити злоупотребљени у безбедносном смислу. Изјава о чувању поверљивих података Наручиоца је саставни део Уговора.

ПРОМЕНА ПОДАТАКА

Члан 22.

Добављач је дужан да у складу са одредбом члана 77. Закона о јавним набавкама ("Службени гласник РС", бр. 124/2012, 14/2015 и 68/2015), без одлагања писмено обавести Наручиоце о било којој промени у вези са испуњеношћу услова из члана 77. која наступи током важења оквирног споразума, односно појединачног уговора о јавној набавци и да је документује на прописани начин.

ИЗМЕНЕ ТОКОМ ТРАЈАЊА УГОВОРА

Члан 23.

Наручилац може након закључења појединачног уговора о јавној набавци повећати обим предмета набавке највише до 5% од укупне вредности закљученог уговора, уколико за то постоје оправдани разлози. Вредност закљученог уговора Наручилац може повећати максимално до 5% од укупне вредности првобитно закљученог уговора, при чему укупна вредност повећања уговора не може бити већа од 5.000.000,00 динара, без ПДВ-а.

ПРАЋЕЊЕ РЕАЛИЗАЦИЈЕ ОКВИРНОГ СПОРАЗУМА

Члан 24.

Наручилац је дужан да у року од три дана, од дана закључења уговора унесу податке у Информациони систем централизованих јавних набавки (ИС ЦЈН) и то:

- 1) назив и адресу наручиоца;
- 2) вредност уговора;
- 3) датум закључења уговора и
- 4) период важности уговора, ради праћења извршења оквирних споразума од стране Управе за заједничке послове.

Оквирни споразум могу користити само наручилац које је прецизно наведен у оквирном споразуму или се на основу оквирног споразума јасно може утврдити којем наручиоцу је намењен.

У случају формално-правних измена статуса корисника из члана 2. оквирног споразума, оквирни споразум могу примењивати правни следбеници, са свим правима и обавезама претходних корисника оквирног споразума.

Управа за заједничке послове објављује на својој интернет презентацији закључене оквирне споразуме са потребном пратећом документацијом за њихову реализацију.

ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 25.

За све што није регулисано овим оквирним споразумом примењиваће се одредбе закона који регулишу облигационе односе.

Члан 26.

Овај оквирни споразум се закључује и ступа на снагу даном потписивања. Оквирни споразум се закључује на период од две године.

Рок важења појединачних уговора закључених на основу оквирног споразума биће дефинисан појединачним уговорима.

Члан 27.

Све спорове који проистекну у реализацији овог оквирног споразума, стране у овом оквирном споразуму ће решавати споразумно, у супротном уговарају надлежност Привредног суда у Београду.

Члан 28.

Овај оквирни споразум је закључен у 6 (шест) истоветних примерака од којих по 3 (три) припада свакој страни у оквирном споразуму.

НАРУЧИЛАЦ

ДОБАВЉАЧ

Дејан Јонић, директор

VIII

МОДЕЛ УГОВОРА

**Модел Уговора понуђач мора да попуни, потпише и овери печатом,
чиме потврђује да прихвата елементе Модела Уговора**



_____ (назив Наручиоца)

Број: _____

Датум: _____

_____ (адреса Наручиоца)

МОДЕЛ УГОВОРА

Закључен у Београду дана (попуњава Наручилац)

УГОВОРНЕ СТРАНЕ:

1. _____ са
седиштем у _____, улица _____,
ПИБ _____, матични број _____
кога заступа _____,
директор (у даљем тексту: Наручилац)
2. _____ са
седиштем у _____, улица _____,
ПИБ _____, матични број _____
кога заступа _____,
директор (у даљем тексту: Давалац услуге)

УГОВОРНЕ СТРАНЕ КОНСТАТУЈУ:

Управа за заједничке пословерепубличких органа,
Београд, Немањина 22-26- ПП ЦЈН 15/2017

Септембар - 2017

- да је Управа за заједничке послове републичких органа, као Наручилац, на основу члана 49. Закона о јавним набавкама ("Службени гласник РС", бр. 124/2012, 14/2015 и 68/2015), Уредбе о Управи за заједничке послове републичких органа („Службени гласник РС“, број 63/2013), Уредбе о предмету, условима, начину планирања централизованих јавних набавки и спровођењу поступка јавне набавке од стране Управе за заједничке послове републички органа као тела за централизоване јавне набавке („Службени гласник РС“ бр. 93/2015), Одлуке о утврђивању Списка наручилаца за чије потребе Управа за заједничке послове републичких органа спроводи централизоване јавне набавке („Службени гласник РС“ број 12/2015) и подзаконских аката којима се уређују јавне набавке, спровела отворени поступак централизоване јавне набавке број **10/2017**, чији је предмет **набавка услуге одржавања рачунарске и комуникационе опреме и штампача**, само за опрему која није била предмет централизоване јавне набавке у 2016. години или је набављена у 2016. години, Одлуке о одређивању централизованих јавних набавки добара и услуга које ће спроводити Управа за заједничке послове републичких органа у 2017. години (Службени гласник РС“ број 61/16), као и подзаконских аката којима се уређују јавне набавке ради закључења оквирног споразума са једним понуђачем на период од две године;

- да је предмет јавне набавке обликован у 28 партија и то: **Партија 1** - Одржавање рачунарске опреме тип DELL; **Партија 2** - Одржавање рачунарске опреме тип HP; **Партија 3** - Одржавање рачунарске опреме тип FS; **Партија 4** - Одржавање рачунарске опреме тип IBM; **Партија 5** - Одржавање рачунарске опреме тип РАЗНО; **Партија 6** - Одржавање штампача тип HP; **Партија 7** - Одржавање штампача тип LEXMARK; **Партија 8** - Одржавање штампача тип MINOLTA; **Партија 9** - Одржавање штампача тип CANON; **Партија 10** - Одржавање штампача типа SAMSUNG; **Партија 11** - Одржавање штампача типа KYOCERA; **Партија 12** - Одржавање штампача тип РАЗНО; **Партија 13** - Одржавање УПС уређаја тип РАЗНО; **Партија 14** - Одржавање IBM рачунарске опреме Пореске управе; **Партија 15** - Одржавање HP (Hewlett Packard) рачунарске опреме Пореске управе; **Партија 16** - Одржавање FUJITSU рачунарске опреме Пореска управа; **Партија 17** - Одржавање штампача Пореске Управе; **Партија 18** - Одржавање комуникационе опреме CiscoCitrix Пореске управе; **Партија 19** - Одржавање OracleExdata рачунарске опреме Пореске Управе; **Партија 20** - Одржавање EMS storage рачунарске опреме Пореске управе; **Партија 21** - Одржавање УПС-ева, АКУ батерија и дизел електричних апарата Пореске управе; **Партија 22** - Одржавање ИП телефоније контакт центра Пореске управе; **Партија 23** - Одржавање комуникационе опреме; **Партија 24** - Одржавање комуникационе опреме оптике и ИП телефоније Управе за трезор; **Партија 25** - Одржавање УПС уређаја Socomec Delphy Elite УЗЗПРО; **Партија 26** - Одржавање централне климе у систем сали УЗЗПРО; **Партија 27** - Одржавање локалних рачунарских мрежа УЗЗПРО; **Партија 28** - Услуге одржавања и поправке рачунарске опреме Уставни суд.

- да је у Отвореном поступку централизоване јавне набавке број 10/2017, за Партију 22 - Одржавање ИП телефоније контакт центра **Пореске управе**, Одлуком о закључењу оквирног споразума број 404-02-1663/2017-01 од 13.09.2017. године, обустављен је поступак централизоване јавне набавке за наведену партију јер нису испуњени услови за доношење одлуке о закључењу оквирног споразума.

- да је Управа за заједничке послове спровела преговарачки поступак јавне набавке број **15/2017**, чији је предмет **набавка услуге одржавања рачунарске и комуникационе опреме и штампача - Партију 22 Одржавање ИП телефоније контакт центра Пореске управе**, у складу са чланом 35. став 1. тачка 1) Закона о јавним набавкама ("Службени гласник Републике Србије", бр. 124/2012 и 14/2015 и 68/2015) и позвала понуђача који је учествовао у отвореном поступку да своју понуду учини прихватљивом и није објавила позив за подношење понуда

- да је Давалац услуге доставио понуду број (***биће преузето из понуде***), која се налази се у прилогу Уговора и саставни је део Уговора;

- да Наручилац на основу закљученог оквирног споразума број (**попуњава Наручилац**), закључује са Даваоцем услуге Уговор о набавци услуге одржавања рачунарске и комуникационе опреме и штампача - Партија 22 Одржавање ИП телефоније контакт центра Пореске управе,

- да се овај уговор закључује под условима из оквирног споразума у погледу спецификација предмета услуге, цене, начина и рокова плаћања, начина и места пружања услуге.

ПРЕДМЕТ УГОВОРА, ЦЕНА И УСЛОВИ ПЛАЋАЊА

Члан 1.

Предмет Уговора је набавка услуге одржавања рачунарске и комуникационе опреме и штампача – Партија 22 Одржавање ИП телефоније контакт центра Пореске управе и то:

(спецификација ће бити преузета из понуде)

Члан 2.

Вредност Уговора износи (**попуњава Наручилац**), без ПДВ-а, FCO наручилац.

Јединичне цене су фиксне и не могу се мењати за све време важења уговора.

ЦЕНА СЕРВИСА И ОДРЖАВАЊА

Члан 3.

Цена паушалног одржавања рачунарске опреме обухвата превентивно и корективно одржавање.

Превентивно одржавање обухвата долазак сервиса на локацију Дата Центра, једном месечно, преглед стања опреме која је предмет одржавања зашта подноси извештај о стању опреме која је предмет одржавања. Уколико приликом прегледа стања опреме понуђач утврди да постоје одређене неправилности у раду исте, дужан је да исте отклони у року дефинисаном у делу сервисни пакети. Превентивно одржавање, такође обухвата и сервис испитивања опреме која је предмет одржавања путем удаљеног приступа – уколико корисник дозволи удаљени приступ, као и инсталирање software update-a по потреби.

Интервентно одржавање обухвата отклањање техничких и функционалних неисправности/кварова насталих у експлоатацији опреме, као и замену неисправних делова (број интервенција неограничен). Све време трајања Уговора специфицирана опрема мора имати купљене сервисе Произвођача опреме, а сами тим понуђач је дужан да приликом пријаве квара наручиоца, квар отклони у року дефинисан у делу сервисни пакети.

У цену урачунати и све трошкове који понуђач има приликом пружања услуге паушалног одржавања опреме.

Цена на месечном нивоу за паушално одржавање је фиксна све време трајања Уговора без обзира на висину евентуалних трошкова понуђача у том месецу ако је процењена вредност квара већа од уговорене месечне цене.

НАЧИН И УСЛОВИ ПЛАЋАЊА

Члан 4.

Плаћање месечно. Плаћање ће се извршити у року од 15 до 45 дана од достављања рачина. Цена је фиксна све време трајања уговора. Уз рачун Понуђач је дужан да достави радни налог односно спецификацију о извршеним услугама за наведени месец (период) потписану од стране Наручиоца и Понуђача.

СРЕДСТВО ФИНАНСИЈСКОГ ОБЕЗБЕЂЕЊА

Члан 5.

Оригинал банкарска гаранција за добро извршење посла за уговор чија је вредност преко милион динара

Давалац услуге је у тренутку закључења Уговора предао Наручиоцу оригинал банкарску гаранцију за добро извршење посла, у висини од 10% од вредности Уговора, без ПДВ-а, која траје 30 дана дуже од истека рока важности Уговора.

Поднета банкарска гаранција је безусловна, неопозива и платива на први позив, без приговора и саставни је део Уговора.

Члан 6.

Оригинал меница за добро извршење посла за уговор чија је вредност уговора милион и испод милион динара

Давалац услуге је у тренутку закључења Уговора предао Наручиоцу:

- Попуњену сопствену меницу за добро извршење посла оверену, потписану од стране лица овлашћеног за заступање и регистровану у складу са чланом 47а Закона о платном промету („Службени лист СРЈ“ бр.3/2002 и 5/2003 и „Сл. гласник РС“ бр. 43/2004, 62/2006 и 31/2011) и Одлуком НБС о ближим условима, садржини и начину вођења Регистра меница и овлашћења („Службени гласник РС“ бр. 56/2011).

- Менично овлашћење да се меница у износу од 10% од вредности уговора без ПДВ-а, без сагласности Даваоца услуге може поднети на наплату у року који траје најмање 30 дана дуже од истека рока важности Уговора, у случају неизвршења уговорних обавеза;

- Потврду о регистрацији менице,

- копију картона депонованих потписа код банке на којим се јасно виде депоновани потпис и печат Даваоца услуге, оверен печатом банке са датумом овере, не старијим од 30 дана, од дана закључења Уговора.

Потпис овлашћеног лица на меници и меничном овлашћењу мора бити идентичан са потписом у картону депонованих потписа.

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

По завршеном послу Наручилац ће предметну меницу вратити, на писани захтев Даваоца услуге.

РЕАЛИЗАЦИЈА СРЕДСТВА ФИНАНСИЈСКОГ ОБЕЗБЕЂЕЊА

Члан 7.

Наручилац може да реализује средство финансијског обезбеђења уколико Давалац услуге не испуњава обавезе из оквирног споразума као и уговорне обавезе.

ЗАЛОЖНО ПРАВО

Члан 8.

Потраживања из закључених појединачних уговора не могу се уступати другим правним или физичким лицима, нити се на њима може успостављати заложно право, односно не могу на било који други начин бити коришћена као средство обезбеђења према трећим лицима.

СЕРВИСНИ ПАКЕТИ (ПАКЕТИ ОДРЖАВАЊА)

Члан 9.

Услуге које се односе на хардвер ИП телефонског система Пореске управе описан у Табели 1а. Функционална целина - **ИП телефоније** обухватају:

- У случају нефункционалности било које компоненте система, на било којој локацији, дефинисане у оквиру ове ставке, Понуђач се обавезује да обезбедити несметан рад система у року од 24 сата од момента пријаве квара.

- У случају да дође до престанка рада централних сервера (AVAYA S8730) Понуђач се обавезује да повратак у стање пуне функционалности обезбеди у року од 6 сати од момента пријаве квара.

- У случају потпуног престанка рада у систему ИП телефоније услед пада система на предметним локацијама, Понуђач се обавезује да обезбеди несметан рад свих функција ИП телефоније у року не дужем од 6 (шест) сати од тренутка пријаве квара за локације у Београду и 12 (дванаест) сати за локацију у Нишу.

Понуђач је дужан да обезбеди функционисање система за надзор комуникације корисника (CDR), редовно ажурирање система новим тарифама и да по захтеву Наручиоца изврши проширење критеријума претраге.

Услуге које се односе на Call Center - AVAYA ELITE Пореске управе описан у Табели 1.б Функционална целина – Call Center - AVAYA ELITE обухватају:

- У случају нефункционалности било које компоненте дефинисане у оквиру ове ставке Понуђач се обавезује да обезбеди пуну функционалност у року од 24 сата од момента пријаве квара.

Услуге које се односе на Агентска апликација - Altitude uCI Пореске управе описан у Табели 1.в Функционална целина – Агентска апликација - Altitude uCI обухватају:

- У случају нефункционалности било које компоненте дефинисане у оквиру ове ставке Понуђач се обавезује да обезбеди пуну функционалност у року од 48 сати од момента пријаве квара.

Услуге које се односе на Говорни аутомат – AVAYA Voice Portal Пореске управе описан у Табели 1.г Функционална целина – Говорни аутомат – AVAYA Voice Portal обухватају:

- У случају нефункционалности било које компоненте дефинисане у оквиру ове ставке Понуђач се обавезује да обезбеди пуну функционалност у року од 48 сати од момента пријаве квара.

Услуге које се односе на Статистички софтвер – AVAYA CMS Пореске управе описан у Табели 1.д Функционална целина – Статистички софтвер – AVAYA CMS обухватају:

- У случају нефункционалности било које компоненте дефинисане у оквиру ове ставке Понуђач се обавезује да обезбеди пуну функционалност у року од 48 сати од момента пријаве квара.

Услуге које се односе на Work Force Management софтвер – TELEOPTI CCC Пореске управе описан у Табели 1.ђ Функционална целина – Work Force Management софтвер – TELEOPTI CCC обухватају:

- Work Force Management софтвер – TELEOPTI CCC је ван функције. По потреби Наручиоца, могућ је захтев за поновно подизање сервиса уз обезбеђивање минималних услова функционисања.

Услуге које се односе на Quality Monitoring апликација – NICE Пореске управе описан у Табели 1.е Функционална целина – Quality Monitoring апликација – NICE обухватају:

- У случају нефункционалности неке од компоненти дефинисаних у оквиру ове ставке Понуђач се обавезује да обезбеди несметан рад свих сервиса система у року од 48 сати од момента пријаве квара

Услуге које се односе на Комуникациона опрема – свичеви Extreme X250-24t/p Пореске управе описан у Табели 1.ж. Функционална целина - Комуникациона опрема – свичеви Extreme X250-24t/p, обухватају:

- У случају нефункционалности неке од компоненти дефинисаних у оквиру ове ставке Понуђач се обавезује да обезбеди несметан рад свих сервиса система у року од 48 сати од момента пријаве квара.

Сервисни пакети :

Одржавање хардвера се састоји од:

- превентивно одржавање свих компоненти једном месечно
- техничко ажурирање система
- отклањање кварова по пријави и позиву
- замена и/или поправка неисправне опреме
- набавка и уградња оригиналних резервних делова

Време одзива, након пријаве квара, на начин описан у наредном ставу, не сме бити дужи од сат времена.

Сервисни пакет се уговара за период од 11.09.2017 до 11.09.2019. године (а не краће од 24 месеца од ступања Уговора на снагу, уколико се Уговор закључи после 11.09.2017. године). У понуђену цену су укључени сви трошкови.

НАЧИН ПРИЈАВЕ КВАРА

Члан 10.

Управа за заједничке пословерепубличких органа,
Београд, Немањина 22-26- ПП ЦЈН 15/2017

Септембар - 2017

Након утврђивања квара, овлашћено лице од стране корисника пријављује квар на два начина: слањем мејла на адресу техничке службе или директно позивање телефоном.

Време пријаве квара је радним даном у периоду од 08:00 до 17:00 часова

У случају квара односно отказа виталних функција система квар се пријављује телефоном и то сваким даном.

Лице овлашћено од стране понуђача за прихватање пријава квара (без обзира на начин пријаве) обавештава техничко особље који су дужни да се јаве у времену на дужем од сат времена од тренутка пријаве квара.

Техничко особље задужено за отклањање квара телефонским путем се консултује са овлашћеним лицима од стране корисника и приступају решавању проблема.

У случају критичног отказа система инжењери задужени за одржавање морају да изађу на локацију на којој је пријављен квар у временском периоду не дужем од 2 (два) сата од тренутка пријаве квара.

Понуђач је дужан да за опрему која је предмет одржавања, без обзира на врсту квара, опреме или сервиса који су пријављени у складу који је одредио понуђач, реагује у прописаним временском периоду који је навео наручилац. У супротном ће се примењивати казнени пенали.

Понуђач мора обезбедити одржавање према упутствима и препорукама произвођача опреме која је предмет овог Уговора и у складу са постојећим партнерским односом са произвођачима компоненти и система (AVAYA, Altitude, NICE, Extreme), а с циљем несметаног и исправног функционисања предметне опреме.

Уколико због квара који је изазван вишом силом или нестручним руковањем, уследи замена резервних делова, Наручилац се обавезује да изврши плаћање вредности уграђених резервних делова по званичном ценовнику Понуђача.

КОНСУЛТАНСКИ САТИ

Члан 11.

У понуду укључити и 40 консултантских сати за потребе редовног одржавања или имплементације нових сервиса на постојећој опреми. Сати из претходног става ће се користити у договору са Понуђачем, а према потребама Наручиоца.

НАЧИН СПРОВОЂЕЊА КОНТРОЛЕ И ОБЕЗБЕЂИВАЊА ГАРАНЦИЈЕ КВАЛИТЕТА

Члан 12.

Наручилац и Добављач ће констатовати извршење услуге на основу радног налога стручног лица Добављача, који мора бити оверен **печатом и потписом овлашћеног лица Добављача и овлашћеног лица Наручиоца.**

Овлашћено лице Наручиоца је дужно да одмах, а најкасније три дана по извршеној услузи обавести Добављача о уоченом недостатку у извршењу услуге.

У случају утврђених недостатака у квалитету и квантитету извршених услуга и функционалних недостатака, Добављач мора исте отклонити најкасније у року од 1 дана од дана пријема рекламације, без новчане надокнаде.

ПАРТНЕРСКИ ОДНОС ПОНУЂАЧА СА ПРОИЗВОЂАЧЕМ ОПРЕМЕ

Члан 13.

Давалац услуге доставио је одговарајући документ (уговор о пословно-техничкој сарадњи са произвођачем опреме или потврду произвођача опреме о статусу партнерства или гаранцијско писмо произвођача опреме или дилерски уговор) о партнерству са произвођачем опреме која је предмет одржавања.

НАЧИН ИЗВРШЕЊА УСЛУГА

Члан 14.

Услуге уградње и замене резервних делова који су предмет јавне набавке, вршиће се у зависности од потребе, у складу са условима прописаним конкурсном документацијом, а до вредности оквирног споразума и вредности појединачно закључених уговора, односно до истека рока важности појединачног уговора закљученог на основу оквирног споразума.

ВИША СИЛА

Члан 15.

Уколико после закључења оквирног споразума и уговора наступе околности више силе које доведу до ометања или онемогућавања извршења обавеза дефинисаних оквирним споразумом и уговором, рокови извршења обавеза ће се продужити за време трајања више силе.

Виша сила подразумева екстремне и ванредне догађаје који се не могу предвидети, који су се догодили без воље и утицаја страна у оквирном споразуму и који нису могли бити спречени од стране погођене вишом силом. Вишом силом могу се сматрати поплаве, земљотреси, пожари, политичка збивања (рат, нереди већег обима, штрајкови), императивне одлуке власти (забрана промета увоза и извоза) и сл.

Уговорна страна погођена вишом силом, одмах ће у писаној форми обавестити другу страну о настанку непредвиђених околности и доставити одговарајуће доказе.

ПРОМЕНА ПОДАТАКА

Члан 16.

Давалац услуге је дужан да у складу са одредбом члана 77. Закона о јавним набавкама ("Службени гласник РС", бр. 124/2012), без одлагања писмено обавести Наручиоца о било којој промени у вези са испуњеношћу услова из поступка јавне набавке, која наступи током важења оквирног споразума, односно појединачног уговора о јавној набавци и да је документује на прописани начин.

ПРАЋЕЊЕ РЕАЛИЗАЦИЈЕ УГОВОРА

Члан 17.

Наручилац је дужан да у року од три дана, од дана закључења уговора унесу податке у Информациони систем централизованих јавних набавки (ИС ЦЈН) и то:

- 1) назив и адресу наручиоца;
- 2) вредност уговора;
- 3) датум закључења уговора и
- 4) период важности уговора, ради праћења извршења оквирних споразума од стране Управе за заједничке послове.

Оквирни споразум могу користити само наручилац које је прецизно наведен у оквирном споразуму или се на основу оквирног споразума јасно може утврдити којем наручиоцу је намењен.

У случају формално-правних измена статуса корисника из члана 2. оквирног споразума, оквирни споразум могу примењивати правни следбеници, са свим правима и обавезама претходних корисника оквирног споразума.

Управа за заједничке послове објављује на својој интернет презентацији закључене оквирне споразуме са потребном пратећом документацијом за њихову реализацију.

ЗАШТИТА ПОДАТАКА НАРУЧИОЦА

Члан 18.

Давалац услуге је дужан да приликом реализације Уговора, чува као поверљиве све информације од неовлашћеног коришћења и откривања као пословну тајну, који могу бити злоупотребљени у безбедносном смислу. Изјава о чувању поверљивих података Наручиоца је саставни део Уговора.

ИЗМЕНЕ ТОКОМ ТРАЈАЊА УГОВОРА

Члан 19.

Наручилац може након закључења појединачног уговора о јавној набавци повећати обим предмета набавке највише до 5% од укупне вредности закљученог уговора, уколико за то постоје оправдани разлози. Вредност закљученог уговора Наручилац може повећати максимално до 5% од укупне вредности првобитно закљученог уговора, при чему укупна вредност повећања уговора не може бити већа од 5.000.000,00 динара, без ПДВ-а.

ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 20.

За све што није предвиђено овим уговором, примењиваће се одредбе Закона о облигационим односима.

Члан 21.

Потраживања из овог уговора не могу се уступати другим правним или физичким лицима, нити се на њима може успостављати заложно право, односно не могу на било који други начин бити коришћена као средство обезбеђења према трећим лицима.

Члан 22.

Измене и допуне овог уговора могу се вршити само у писменој форми и уз обострану сагласност уговорних страна.

Члан 23.

Уговор се закључује даном потписивања обе уговорне стране.

Уговор важи (*попуњава Наручилац*) од дана закључења.

Свака од уговорних страна може једнострано раскинути уговор у случају када друга страна не испуњава или неблаговремено испуњава своје уговором преузете обавезе.

О раскиду уговора, уговорна страна је дужна писменим путем обавестити другу уговорну страну.

Уговор ће се сматрати раскинутим по протеклу рока од 15 дана од дана пријема писменог обавештења о раскиду Уговора.

Члан 24.

Све евентуалне спорове уговорне стране ће решавати споразумно, у супротном спорове ће решавати Привредни суд у Београду.

Члан 25.

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

НАРУЧИЛАЦ

М.П.

ДАВАЛАЦ УСЛУГЕ

- потпис -

IX
ОБРАЗАЦ
ТРОШКОВА ПРИПРЕМЕ ПОНУДЕ

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

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

Ако поступак јавне набавке буде обустављен из разлога који су на страни наручиоца, наручилац ће у складу са чланом 88. став 3. Закона о јавним набавкама понуђачу надокнадити трошкове израде узорка или модела, ако су израђени у складу са техничком спецификацијом наручиоца и трошкове прибављања средства обезбеђења, под условом да је понуђач тражио накнаду тих трошкова у својој понуди и о томе доставио одговарајући доказ.

Укупан износ трошкова:	
-------------------------------	--

Напомена: У случају потребе табелу копирати

М.П.

Потпис овлашћеног лица

X

**ИЗЈАВА
О НЕЗАВИСНОЈ ПОНУДИ**

(пословно име или скраћени назив)

под пуном материјалном и кривичном одговорношћу потврђујем да сам понуду поднео независно, без договора са другим понуђачима или заинтересованим лицима.

М.П.

Потпис овлашћеног лица

ља