



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ
РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА

Број: 404-22-2193/2023-04

Датум: 19 ОСТ 2023
Београд, Немањина 22-26

Algotech d.o.o.
Број: 0/023/23
Датум: 24.10.2023 год.
БЕОГРАД

ОКВИРНИ СПОРАЗУМ О ПРУЖАЊУ УСЛУГЕ ОДРЖАВАЊА И ПОПРАВКЕ (ОДРЖАВАЊЕ РАЧУНАРСКЕ ОПРЕМЕ – РАЧУНАРА, ШТАМПАЧА И КОМУНИКАЦИОНЕ ОПРЕМЕ) - САМО ЗА ОПРЕМУ КОЈА НИЈЕ БИЛА ПРЕДМЕТ ОДРЖАВАЊА У ЦЕНТРАЛИЗОВАНОЈ ЈАВНОЈ НАБАВЦИ У 2022. ГОДИНИ ИЛИ ЈЕ НАБАВЉЕНА У 2022. ГОДИНИ -ПАРТИЈА 19 - ОДРЖАВАЊЕ ИП ТЕЛЕФОНИЈЕ КОНТАКТ ЦЕНТРА ПОРЕСКЕ УПРАВЕ

1. РЕПУБЛИКА СРБИЈА - УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА, Београд, Немањина 22-26, ПИБ 102199617, матични број 07001401, ЈБКЈС 41100, као тело за централизоване јавне набавке, у име и за рачун наручиоца, које заступа Дејан Матић, в.д. директора (у даљем тексту: Управа за заједничке послове) и
2. „ALGOTECH“ доо, Београд, Пожешка 60, ПИБ 101833416, матични број 07791640 кога заступа Васа Шегрт, директор (у даљем тексту: Добављач)

СТРАНЕ У ОКВИРНОМ СПОРАЗУМУ САГЛАСНО КОНСТАТУЈУ:

- да је Управа за заједничке послове републичких органа, као тело за централизоване јавне набавке, на основу члана 52., 66., 79, 91. став 1 и 92. Закона о јавним набавкама ("Службени гласник РС", 91/2019, у даљем тексту: ЗЈН), Уредбе о организацији и начину обављања послова централизованих јавних набавки на републичком нивоу („Службени гласник РС“, број 25/23), Одлуке о одређивању централизованих јавних набавки добара и услуга које ће спроводити Управа за заједничке послове републичких органа у 2023. години, 05 број 404-5381/2022 од 7.7.2022. године, Правилника о начину планирања, спровођења поступка јавне набавке и праћења извршења уговора о јавној набавци број: 404-02-160/2021-01 од 27.01.2021. године, Годишњег плана централизованих јавних набавки за 2023. годину, на који је сагласност дала Влада Решењем 05 број 404-11228/2022 од 29.12.2022. године („Службени гласник РС“ број 144/2022), Претходног информативног обавештења објављеног у Огласу број 2023/С Ф01-0000022 од 7.1.2023. године, спровела отворени поступак централизоване јавне набавке **број 11/2023**, чији је предмет набавка услуге одржавања и поправке (одржавање рачунарске опреме – рачунара, штампача и комуникационе опреме) - само за опрему која није била предмет одржавања у централизованој јавној набавци у 2022. години или је набављена у 2022. години, ради закључења оквирног споразума са једним Добављачем за сваку партију појединачно на период од две године;

- да је предмет јавне набавке обликован у 23 партије 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, LENOVO, RAZNO и Storage, Партија 5 - Одржавање штампача тип HP, Партија 6 - Одржавање штампача тип LEXMARK, Партија 7 - Одржавање штампача тип MINOLTA,

Партија 8 - Одржавање штампача тип CANON, Партија 9 - Одржавање штампача типа SAMSUNG, Партија 10 - Одржавање штампача KYCERA, Партија 11 - Одржавање штампача тип РАЗНО, Партија 12 - Одржавање УПС уређаја тип РАЗНО, Партија 13 - Одржавање IBM Пореске Управе, Партија 14 - Одржавање HP (Hewlett Packard) опреме Пореске Управе, Партија 15 - Одржавање FUJITSU рачунарске опреме Пореске Управе, Партија 16 - Одржавање комуникационе опреме CiscoCitrix Пореске Управе, Партија 17 - Одржавање EMC storage рачунарске опреме Пореске Управе, Партија 18 - Одржавање штампача Пореске Управе, Партија 19 - Одржавање ИП телефоније контакт центра Пореске Управе, Партија 20 - Услуга одржавања и поправке рачунарске опреме Уставни суд, Партија 21 - Одржавање комуникационе опреме, оптике и ИП телефоније за Управу за трезор, Партија 22 - Одржавање преносних рачунара Пореске Управе и Партија 23 - Одржавање скенера Пореске Управе;

- да је Добављач доставио понуду број 23-00206 од 4.9.2023. године (Прилог 1 – Образац понуде са подацима о Добављачу и Прилог 2 - Образац Спецификација са структуром понуђене цене) који су саставни део Оквирног споразума;

- да се на основу Одлуке о закључењу Оквирног споразума број 404-02-1428/2023-01 од 11.10.2023. године, закључује Оквирни споразум о пружању услуге одржавања и поправке (одржавање рачунарске опреме – рачунара, штампача и комуникационе опреме) - само за опрему која није била предмет одржавања у централизованој јавној набавци у 2022. години или је набављена у 2022. години, за Партију 19 - Одржавање ИП телефоније контакт центра Пореске Управе;

- да овај оквирни споразум закључује Управа за заједничке послове у име и за рачун Наручиоца са Списка наручилаца са једним Добављачем;

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

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

- да се појединачни уговор о пружању услуга закључује под условима из Оквирног споразума у погледу спецификације предмета набавке, цене, начина и рока плаћања, места и начина пружања услуга;

- у складу са чланом 152. став 7. ЗЈН, обавезе које Наручилац преузима уговором о јавној набавци морају бити уговорене у складу са прописима којима се уређује буџетски систем, односно располагање финансијским средствима.

ПРЕДМЕТ ОКВИРНОГ СПОРАЗУМА

Члан 1.

Предмет Оквирног споразума је утврђивање услова за закључење појединачних уговора о пружању услуге одржавања и поправке (одржавање рачунарске опреме – рачунара, штампача и комуникационе опреме) - само за опрему која није била предмет одржавања у централизованој јавној набавци у 2022. години или је набављена у 2022. години за Партију 19 - Одржавање ИП телефоније контакт центра Пореске Управе, између Наручиоца и Добављача, у складу са Понудом Добављача 23-00206 од 4.9.2023. године, која је саставни део Оквирног споразума, одредбама овог оквирног споразума и потребама Наручиоца.

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 може користити Наручилац у чије име је Оквирни споразум закључен, као и Наручиоци који су дужни да своје потребе за пружањем услуге одржавања и поправке (одржавање рачунарске опреме - рачунара, штампача и комуникационе опреме) обезбеђују преко Управе за заједничке послове у складу са чланом 3. Уредбе о организацији и начину обављања послова централизованих јавних набавки на републичком нивоу („Службени гласник РС“, број 25/23).

У случају накнадних потреба за пружањем предметних услуга, Наручилаца чије се потребе обезбеђују преко Управе за заједничке послове републичких органа у складу са чланом 3. Уредбе о организацији и начину обављања послова централизованих јавних набавки на републичком нивоу („Службени гласник РС“, број 25/23), извршиће се измена Оквирног споразума у складу са чланом 156–161 ЗЈН.

У случају формално-правних измена статуса корисника, Оквирни споразум могу примењивати правни следбеници, са свим правима и обавезама претходних корисника Оквирног споразума.

У случају да Законом о министарствима или другим прописом буде формиран други републички орган који има статус Наручиоца и могућност да буде корисник овог оквирног споразума, Управа ће на захтев тог корисника изменити Оквирни споразум, повећати вредност Оквирног споразума, те по истим правилима и уговореним ценама омогућити закључивање појединачних уговора за потребе тог корисника.

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 од дана закључења.

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

ВРЕДНОСТ ОКВИРНОГ СПОРАЗУМА

Члан 4.

Вредност Оквирног споразума износи **10.400.000,00** (словима: десетмилиона четири стотине хиљада) динара без ПДВ, односно **12.480.000,00** (словима: дванаестмилиона четири стотине осамдесет хиљада) динара са ПДВ, FCO Наручилац, а све у складу са Прилогом 2. који је саставни део Оквирног споразума.

Цена је фиксна за све време важења Оквирног споразума односно трајања појединачних уговора.

У цену предметне услуге су урачунати и консултантски сати за обуку службеника Наручиоца као и сви други зависни трошкови неопходни за реализацију услуге у свему како је специфицирано у Прилогу 2 који је саставни део Оквирног споразума.

Цена сваког започетог консултантског сата износи 5.800,00 динара без ПДВ односно 6.960,00 динара са ПДВ.

Цена се наводи за потребе дефинисања консултантских трошкова за случај потребе анексирања појединачних уговора уколико Наручиоцу буду потребни додатни консултантски сати.

Цена консултантских сати се обрачунава након извршене услуге и биће плаћена по испостављању фактуре како је то дефинисано у члану 5. овог оквирног споразума.

Цена сервиса и одржавања

Цена паушалног одржавања рачунарске опреме обухвата превентивно и корективно одржавање на начин описан у Прилогу 2. који је саставни део Оквирног споразума.

Превентивно одржавање обухвата долазак сервиса на локацију Дата Центра, једном месечно, преглед стања опреме која је предмет одржавања за шта подноси Извештај о стању опреме која је предмет одржавања. Уколико приликом прегледа стања опреме Добављач утврди да постоје одређене неправилности у раду исте, дужан је да исте отклони у року дефинисаном у делу сервисни пакети (члан 11. и 11.1.). 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 (члан 13.).

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 самим тим Добављач је дужан да приликом пријаве квара Наручиоца, квар отклони у року дефинисан у делу сервисни пакети (члан 11. и 11.1.).

У цену су урачунати и сви трошкови које Добављач има приликом пружања услуге паушалног одржавања опреме као и консултантски сати исказани у Прилогу 2 овог оквирног споразума. Посебно се могу наплаћивати само резервни делови у складу са Прилогом 2 Оквирног споразума.

Цена на месечном нивоу за паушално одржавање је фиксна све време трајања Оквирног споразума односно појединачних уговора без обзира на висину евентуалних трошкова Добављача у том месецу.

НАЧИН И УСЛОВИ ПЛАЋАЊА

Члан 5.

Добављач је дужан да изда фактуру, у складу са чланом 42. Закона о порезу на додату вредност („Сл. гласник РС“, бр. 84/04, 86/04-испр, 61/05, 61/07, 93/12, 108/13, 68/14-др. закон, 142/14, 83/15, 108/16, 113/17, 30/18, 72/19, 8/20, 153/20 и 138/2022).

Добављач је дужан да изда фактуру у складу са одредбама Закона о електронском документу, електронској идентификацији и услугама од поверења у електронском пословању („Службени гласник РС“, бр. 94/2017 и 52/2021).

Свака креирана и регистрована фактура мора да садржи тачне идентификационе податке о Наручиоцу, број и датум закљученог Уговора, адресу-место и датум пружања услуге.

Сваки достављени рачун/фактура мора да садржи и приложена документа потписана од стране овлашћеног лица Наручиоца и Добављача (радни налог, записник, извештај), а који садрже податке о количини и вредности утрошених резервних делова и потрошног материјала за наведени месец (период).

Креирана и регистрована фактура доставља се преко Система е-фактура (СЕФ-а) у електронској форми на е-адресу Наручиоца. Саставни део е-фактуре је Записник о извршеној услузи.

Наручилац је дужан да изврши плаћање у року од 45 (четрдесетпет) дана од дана пријема е-фактуре, на текући рачун број: 160-8902-45 који се води код BANCA INTESA ad Београд.

У случају измене текућег рачуна и пословне банке, Додављач је дужан да благовремено достави Наручиоцу Обавештење о извршеним изменама, које ће бити саставни део Уговора и неће представљати основ за сачињавање Анекса уговора.

У случају више или мање зарачунате цене, фактура се враћа Додављачу путем Система е-фактура (СЕФ-а) уз напомену о разлозима враћање фактуре.

Уколико се у Записник о извршеној услузи унесу било какве измене након потписа овлашћеног лица Наручиоца, Записник неће бити прихваћен приликом плаћања.

Обавезе Наручиоца које доспевају у наредној буџетској години биће реализоване највише до износа финансијских средстава која ће Наручиоцу бити одобрена за наредну буџетску годину.

СРЕДСТВО ФИНАНСИЈСКОГ ОБЕЗБЕЂЕЊА ЗА ЗАКЉУЧЕЊЕ ОКВИРНОГ СПОРАЗУМА

Члан 6.

Додављач је дужан да у року од 5 дана од дана закључења Оквирног споразума, као средство финансијског обезбеђења, преда Управи за заједничке послове:

- **Бланко соло меницу за добро извршење посла**, потписану и оверену, 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, 111/2009, 31/2011, 139/2014 и други) и Одлуком НБС о ближим условима, садржини и начину вођења Регистра меница и овлашћења („Службени гласник РС“ бр. 56/2011, 80/2015, 76/2016, 82/2017 и 14/2020);

- Менично овлашћење да се меница у висини од 3% од вредности Оквирног споразума без ПДВ, без сагласности Додављача може поднети на наплату у року који траје 30 дана дуже од истека рока важности Оквирног споразума;

- Потврду о регистрацији менице;

- Копију картона депонованих потписа код банке на којим се јасно виде депоновани потпис и печат Додављача, оверен печатом банке.

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.

Управа за заједничке послове ће реализовати бланко соло меницу за добро извршење посла у случају неизвршења обавеза по закљученом оквирном споразуму (Додављач не закључи појединачни уговор у року за закључење уговора као и неизвршења осталих уговорених обавеза по закљученим појединачним уговорима Наручиоца који примењује Оквирни споразум уколико уговором није прописано средство финансијског обезбеђења за добро извршење посла).

Наручилац је дужан да Управи за заједничке послове достави доказе о томе да Додављач није закључио појединачни уговор у року за закључење уговора као и доказе о неизвршењу осталих уговорених обавеза по закљученим појединачним уговорима.

Додављач је дужан да продужи важење бланко соло менице уколико уговори закључени на основу Оквирног споразума трају дуже од истека рока важности Оквирног споразума.

Уколико се испуне услови за наплату менице достављене као финансијске гаранције за добро извршење Оквирног споразума, Оквирни споразум ће се сматрати раскинутим.

СРЕДСТВО ФИНАНСИЈСКОГ ОБЕЗБЕЂЕЊА ЗА ПОЈЕДИНАЧНЕ УГОВОРЕ

Члан 7.

Наручилац из члана 2. овог оквирног споразума здржава право да у тренутку закључења појединачног уговора, уколико процени да је потребно додатно обезбеђење за добро извршење посла, захтева од Добављача да достави као средство финансијског обезбеђења банкарску гаранцију за добро извршење посла или меницу за добро извршење посла и то:

- **Оригинал банкарска гаранција за добро извршење посла** у висини од највише 3% од укупно уговорене вредности конкретног уговора, без ПДВ, која мора трајати најмање 30 дана дуже од истека рока важности конкретног уговора закљученог на основу Оквирног споразума.

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

- **Бланко соло меница за добро извршење посла**, потписана и оверена, 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, 111/2009, 31/2011, 139/2014 и други) и Одлуком НБС о ближим условима, садржини и начину вођења Регистра меница и овлашћења („Службени гласник РС“ бр. 56/2011, 80/2015, 76/2016 и 82/2017 и 14/2020);

- Менично овлашћење да се меница у висини од 3% од укупно уговорене вредности конкретног уговора без ПДВ, без сагласности Добављача може поднети на наплату у року који траје 30 дана дуже од истека рока важења конкретног уговора;

- Потврду о регистрацији менице;

- Копију картона депонованих потписа код банке на којим се јасно виде депоновани потпис и печат Добављача, оверен печатом банке.

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.

Банкарска гаранција за добро извршење посла или меница за добро извршење посла се доставља за сваки појединачно закључени уговор уколико то Наручилац буде захтевао.

Члан 8.

Добављач је дужан да у тренутку примопредаје предмета Уговора Наручиоцу предаје:

- **Бланко соло меницу за отклањање недостатака у гарантном року** 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, 80/2015, 76/2016, 82/2017 и 14/2020);

- Менично овлашћење да се бланко соло меница у висини од 3% од укупно уговорене вредности појединачног уговора без ПДВ, са роком важења 5 дана дуже од истека гарантног рока, без сагласности Добављача може поднети на наплату у случају неотклањања недостатака у гарантном року;

- Потврду о регистрацији менице;

- Копију картона депонованих потписа код банке на којем се јасно виде депоновани потпис и печат Добављача, оверен печатом банке.

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 отклањање недостатака у гарантном року се доставља за сваки појединачно закључени уговор.

ЗАЛОЖНО ПРАВО

Члан 9.

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.

НАЧИН И УСЛОВИ ЗАКЉУЧЕЊА ПОЈЕДИНАЧНИХ УГОВОРА

Члан 10.

Након закључења Оквирног споразума са једним Добављачем, када настане потреба за предметом набавке, Наручилац ће упутити Добављачу писани позив за закључење уговора и од укупних обавеза Добављача дефинисаних Оквирним споразумом уговорити само услуге/консултантске сате и резервене делове који су му потребни у периоду на који се појединачни уговор закључује.

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

Приликом закључивања појединачних уговора не могу се мењати битни услови из Оквирног споразума односно уговор не може да садржи суштинске измене услова утврђених у Оквирном споразуму. У току трајања Оквирног споразума Наручилац може закључити више појединачних уговора у складу са својим потребама.

Уговор о јавној набавци који се закључује на основу Оквирног споразума, мора се закључити пре истека рока важења Оквирног споразума, с тим да се трајање појединачних уговора, закључених на основу Оквирног споразума не мора подударати са трајањем Оквирног споразума, већ по потреби може трајати краће или дуже.

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

СЕРВИСНИ ПАКЕТИ (ПАКЕТИ ОДРЖАВАЊА)

Члан 11.

Услуге које се односе на хардвер ИП телефонског система Пореске управе описан у **Табели 1а. (Прилог 2)** 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. Табела 1а=Прилог 2.

- У случају нефункционалности било које компоненте система, на било којој локацији, дефинисане у оквиру Табеле 1а. (Прилог 2), Добављач 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) Добављач 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, Добављач 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.

Добављач 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 1.6 (Прилог 2)** Функционална целина – Call Center - AVAYA ELITE – налази се у Београду, Устаничка бр.130, обухватају:

- У случају нефункционалности било које компоненте дефинисане у оквиру Табеле 1.6 (Прилог 2) Добављач се обавезује да обезбеди пуну функционалност у року од 24 сата од момента пријаве кvara.

Услуге које се односе на **Агентску апликацију - Altitude uCI** Пореске управе описан у **Табели 1.в (Прилог 2)** Функционална целина – Агентска апликација - Altitude uCI - налази се у Београду, Устаничка 130, обухватају:

- У случају нефункционалности било које компоненте дефинисане у оквиру Табеле 1.в (Прилог 2) Добављач се обавезује да обезбеди пуну функционалност у року од 48 сати од момента пријаве кvara.

Услуге које се односе на **Говорни аутомат – AVAYA Experience Portal** Пореске управе описан у **Табели 1.г (Прилог 2)** Функционална целина – Говорни аутомат – AVAYA Experience Portal - налази се у Београду, Устаничка 130, обухватају:

- У случају нефункционалности било које компоненте дефинисане у оквиру Табеле 1.г (Прилог 2) Добављач се обавезује да обезбеди пуну функционалност у року од 48 сати од момента пријаве кvara.

Услуге које се односе на **Статистички софтвер – AVAYA CMS** Пореске управе описан у **Табели 1.д (Прилог 2)** Функционална целина – Статистички софтвер – AVAYA CMS - налази се у Београду, Устаничка 130, обухватају:

- У случају нефункционалности било које компоненте дефинисане у оквиру Табеле 1.д (Прилог 2) Добављач се обавезује да обезбеди пуну функционалност у року од 48 сати од момента пријаве кvara.

Услуге које се односе на **Quality Monitoring апликацију – NICE** Пореске управе описан у **Табели 1.ђ (Прилог 2)** Функционална целина – Quality Monitoring апликација – NICE - налази се у Београду, Устаничка 130, обухватају:

- У случају нефункционалности неке од компоненти дефинисаних у оквиру Табеле 1.ђ (Прилог 2) Добављач се обавезује да обезбеди несметан рад свих сервиса система у року од 48 сати од момента пријаве кvara.

СЕРВИСНИ ПАКЕТИ (ПАКЕТИ ОДРЖАВАЊА)

Члан 11.1.

Сервисни пакети:

Одржавање хардвера се састоји од:

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

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

Сервисни пакет се уговара за период од 10.12.2023. године до 9.12.2025. године, (а не краће од 24 месеца од ступања Уговора на снагу, уколико се Уговор закључи после 10.12.2023. године).

У цену сервисирања су укључени сви трошкови.

НАЧИН ПРИЈАВЕ КВАРА

Члан 11.2.

Након утврђивања квара овлашћено лице корисника пријављује квар на два начина: слањем mail-а на адресу техничке службе или директно позивање телефоном.

Време пријаве квара је радним даном у периоду од 8.00 до 17.00 часова.

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

Лице овлашћено од стране Додављача за прихватање пријава квара (без обзира на начин пријаве) обавештава техничко особље које је дужно да се јави 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.

Додављач је дужан да за опрему која је предмет одржавања, без обзира на врсту квара, опреме или сервиса који су пријављени реагује у прописаном временском периоду који је навео Наручилац. У супротном ће се примењивати казни пенали.

Додављач мора обезбедити одржавање према упутствима и препорукама произвођача опреме која је предмет сервисирања и у складу са постојећим партнерским односом са произвођачима компоненти и система (AVAYA, Altitude, NICE), 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 Додављача.

ГАРАНЦИЈА ЗА УГРАЂЕНЕ ДЕЛОВЕ И ИЗВРШЕНЕ УСЛУГЕ

Члан 12.

Додављач је у обавези да даје гаранцију за извршене услуге и уграђене резервне делове у трајању од 12 месеци.

Уколико у току датог гарантног периода дође до квара уграђеног дела Додављач је дужан да исти поправи или замени новим без новчане надокнаде.

РЕЗЕРВНИ ДЕЛОВИ И РОК ЗА ИЗВРШЕЊЕ УСЛУГЕ

Члан 13.

Додављач је доставио важећи ценовник резервних делова у електронској форми (USB) чије цене ће се примењивати приликом пружања услуге након извршене дефектаже а током реализације појединачних уговора.

Додављач дужан је да обезбеди и уграђује резервне делове сагласно опреми за коју се тражи сервисирање, према спецификацији и ценовнику резервних делова.

Додављач је дужан да у року од најкасније 3 радна дана од позива изврши замену неисправног дела опреме новим делом уколико је таква замена неопходна за несметано функционисање опреме (односи се на веће кварове опреме веће вредности а не односи се на интервентна одржавања чији рокови су прецизно дефинисани у члану 11. и 11.1.). Замена

неисправних делова се врши након што Додављач изврши преглед уређаја. Додављач је дужан да након што утврди квар достави Наручиоцу профактуру-предрачун са ценама резервних делова и трошковима поправке за сваки уређај појединачно. Након прибављене писане сагласности Наручиоца, Додављач ће приступити замени неисправних делова односно отклањању квара.

Додављач је дужан да кориснику опреме у периоду док се не изврши поправка а уколико иста траје дуже од 3 радна дана, обезбеди на привремено коришћење опрему приближно сличних или бољих функционалних карактеристика. Свака замена се мора усаглашавати са техничком службом крајњег корисника поштујући препоруке произвођача опреме која се одржава. Цена коришћења заменског уређаја улази у уговорену цену месечног одржавања и не може се посебно наплаћивати.

Приликом интервенције или уградње резервног дела, Додављач је дужан да такву интервенцију евидентира у свом радном налогу који оверава Корисник опреме (као доказ да је уграђен резервни део), Наручилац (као доказ да је дата сагласност Наручиоца) и Додављач (као доказ да је уградио резервни део). Након замене неисправног дела новим, Додављач је у обавези да стари део врати Наручиоцу.

Уколико цена поправке уређаја прелази 50% тржишне вредности уређаја Додављач је дужан да о томе у писаној форми или путем Е-маила или на свом меморандуму обавести Наручиоца о цени поправке уређаја и да пре извршења услуге поправке прибави писану сагласност Наручиоца за извршење услуге. Писана сагласност Наручиоца даје се у форми дописа или скенирано на Е-маил Додављача.

Уколико је у опрему која је предмет одржавања потребно уградити додатни софтвер који није наведен у табели резервних делова Додављач је дужан да о томе писаним путем или путем Е-маила или на свом меморандуму обавести Наручиоца, достави му извод из ценовника или информацију о важећој тржишној цени за наведени софтвер и да пре уградње софтвера прибави сагласност Наручиоца за уградњу софтвера. Сагласност Наручиоца добија се у форми дописа или скенирано на Е-маил Додављача.

ЦЕНОВНИК РЕЗЕРВНИХ ДЕЛОВА

Члан 14.

Додављач је доставио важећи ценовник резервних делова у електронској форми (USB) чије цене ће се примењивати приликом пружања услуге након извршене дефектаже а током реализације појединачних уговора закључених на основу предметног оквирног споразума.

КОНСУЛТАНСКИ САТИ

Члан 15.

У цену предметних услуга укључено је и 40 консултантских сати за потребе редовног одржавања или имплементације нових сервиса на постојећој опреми затим за потребе преконфигурисања опреме, финог подешавања и побољшања перформанси опреме. Додављач је дужан да обезбеди дводневну обуку за минимум 5 службеника наручиоца- корисника који раде на предметној опреми.

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

МЕСТО ИЗВРШЕЊА УСЛУГА

Члан 16.

Места извршења услуга које су предмет овог оквирног споразума наведена су у Прилогу 2 Оквирног споразума.

РАСПОЛОЖИВОСТ СЕРВИСА

Члан 17.

Расположивост сервиса мора бити 5 радних дана у недељи у периоду од 7.30-15.30 часова.

Добављач располаже сервисом на адреси Београд, Тошин бунар 272а.

НАЧИН СПРОВОЂЕЊА КОНТРОЛЕ И ОБЕЗБЕЂИВАЊА ГАРАНЦИЈЕ КВАЛИТЕТА

Члан 18.

Наручилац и Добављач ће констатовати извршење услуге на основу радног налога и сачињавањем Записника, који морају бити оверени **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, Добављача мора исте отклонити најкасније у року од 1 дана од дана пријема рекламације, без новчане надокнаде.

Лице одговорно за реализацију уговора одређује Наручилац из члана 2. Оквирног споразума приликом закључивања појединачних уговора.

Лице одговорно за праћење реализације Оквирног споразума односно Уговора код Добављача је Ненад Животић, e-mail: nzivotic@algotech.rs.

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.

УГОВОРНА КАЗНА

Члан 20.

Уколико Додављач не поштује одредбе Оквирног споразума/уговора а нарочито оне које се односе на опис и начин пружања услуга дужан је да Наручиоцу плати уговорну казну тако да ће се износ фактуре за месец у коме је начињена повреда одредаба уговора умањити за 2% од вредности фактуре.

У случају учесталих непоштовања уговорних обавеза Наручилац може раскинути оквирни споразум/уговор и реализовати средство обезбеђења за добро извршење посла уз раскидни рок од 90 дана у којем року је Додављач дужан да настави да пружа предметне услуге како би Наручилац могао да заврши процедуру избора новог Додављача.

ЗАШТИТА ПОДАТАКА НАРУЧИОЦА

Члан 21.

Додављач 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.

Додављач је дужан да без одлагања писаним путем обавести Наручиоца о било којој промени која наступи током реализације Уговора и да је документује на прописани начин.

ИЗМЕНЕ ТОКОМ ТРАЈАЊА УГОВОРА

Члан 23.

Наручилац може током трајања уговора о јавној набавци у складу са одредбама чл. 156-161. ЗЈН да измени уговор без спровођења поступка јавне набавке.

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

Наведене одредбе сходно се примењују и на измене Оквирног споразума у мери у којој је то могуће и применљиво.

Оквирни споразум је намењени свим корисницима по Уредби о организацији и начину обављања послова централизованих јавних набавки на републичком нивоу („Службени гласник РС“, број 25/23), поштујући ограничење из члана 158. ЗЈН.

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 може користити само Наручилац који 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.

Уговоре о јавној набавци на основу Оквирног споразума може закључивати само Наручилац у чије име је Оквирни споразум закључен, као и Наручиоци за које се из документације о набавци јасно може да утврди да им је Оквирни споразум намењен.

БЕЗБЕДНОСНА ПРОВЕРА

Члан 25.

Добављач је дужан да након потписивања Уговора, на захтев Наручиоца а у зависности од безбедносне категорије објекта у којем се врши пружање предметних услуга, у року од пет дана достави имена ангажованих извршилаца посла и попуњен образац - Упитник о идентификационим подацима својеручно потисан за сваког запосленог појединачно, као и податке о возилима која ће користити приликом доставе и монтаже добара ради безбедносне провере од стране надлежне службе Министарства унутрашњих послова Републике Србије.

НАЧИН ИЗВРШЕЊА УСЛУГА

Члан 26.

Услуге сервисирања, уградње и замене резервних делова које су предмет Оквирног споразума, вршиће се у зависности од потребе, у складу са условима дефинисаним у предметном оквирном споразуму, а до вредности Оквирног споразума и вредности појединачно закључених уговора, односно до истека рока важности појединачног уговора закљученог на основу Оквирног споразума.

ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 27.

За све што није регулисано овим оквирним споразумом примењиваће се одредбе Закона који регулишу облигационе односе ("Сл. лист СФРЈ", бр. 29/78, 39/85, 45/89 - одлука УСЈ и 57/89, "Сл. лист СРЈ", бр. 31/93, "Сл. гласник РС", бр. 18/20).

Члан 28.

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

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 протеку рока од максимум 90 дана од дана пријема писменог обавештења о раскиду уговора.

Члан 29.

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 30.

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

**УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ
ПОСЛОВЕ**

Дејан Матић, в. д. директора

ДОБАВЉАЧ

Васа Шегрт, директор

