



**РЕПУБЛИКА СРБИЈА**  
**МИНИСТАРСТВО ФИНАНСИЈА**  
**Управа царина**  
**11070 Нови Београд**  
**Булевар Зорана Ђинђића 155а**

**НАБАВКА УСЛУГА ОДРЖАВАЊА ИНТЕРНЕТ ПОРТАЛА**  
**БРОЈ 68/22**

члан 27. став. тачка 1. Закона о јавним набавка  
(„Службени гласник РС“ број 91/2019),  
- набавка на коју се закон не примењује -

**ОБРАЗАЦ ПОНУДЕ**

Понуда број: \_\_\_\_\_

Датум: \_\_\_\_\_

## ПОДАЦИ О ПОНУЂАЧУ

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

**Потпис овлашћеног лица**

---

- Подаци о Наручиоцу:**
- Управа Царина,
  - Београд, Булевар Зорана Ђинђића број 155а
  - ПИБ 101685102
  - Матични број 17862146
  - ЈБКЈС 10521
  - Контакт особа: Срећко Вуковић
  - Телефон 011/ 20-15-861

**Предмет набавке:** Предмет набавке је услуга одржавања интернет портала.  
Назив и ознака из општег речника: Услуге одржавања и поправке софтвера 72267000-4  
Набавка је на период до једне (1) године.

## 1. Предмет набавке

Предмет набавке је набавка је услуга одржавања интернет портала.

Потребно је одржавање и унапређивање портала израђеног употребом Java frameworkа базираног на Java 8 SE како на backendу, тако и на frontendу.

Технологије коришћене у Java framework су: Java 8 SE, JSF 2.2, HTML5, CSS3, JavaScript

Опис потребних услуга

Одржавање система потребне услуге:

- Управљање фрагментима (фрагменти су имплементација приказа различитих типова података и структуре података у Систему за управљање садржајем)
- Управљање регионима (региони су организовани скупови фрагмената)
- Управљање топ листама (топ листе су аутоматске или мануелно креиране листе страница, чланака, слика, докумената и слично)
- Управљање екстензијама (екстензије су колекције података, чију структуру одређује тип екстензије, а које се могу додати у оквиру чланка, странице или могу бити део фрагмента нпр слајдер)
- Ситна унапређења темплејта страница по потреби која не захтевају реструктурирање постојећих темплејта
- Одржавање интегрисаних API сервиса
- Дораде постојећих функционалности у минималном обиму
- Интеграција google analytics v4

Консултације и помоћ у раду са:

- Управљањем сервером - оперативни систем centos 7, web server Apache 2.4.6, aplikativni server tomee 7.1.4, db MariaDB
- Обезбеђивање консултантске услуге од стране понуђача у вези серверске инфраструктуре
- Подешавање и консултације у вези са backup процедурама
- Подешавање и консултације у вези са сигурносним протоколима и мониторингом сервера
- Враћање backup-а на захтев

Подршка у раду са системом за управљање садржајем (текстуалним страницама, чланцима, страницама са специјалним наменама (огласна табла, тендери и набавке, актуелна обавештења, управљање документима)) потребна услуга подршке интерним корисницима у раду са системом

за управљање садржајем упућивањем у правилне методе за коришћење. Потребна услуга подршке исправљања грешака насталих употребом CMSa.

Услуга уношења садржаја – потребна је услуга уношења садржаја и освежавања информација и њихову имплементацију на сајту у унапред предвиђеном року. Материјали се ангажованом понуђачу шалу емаил-ом.

Понуђачи морају доставити:

1. Методологију обраде захтева
2. Време одзива према приоритетима - ургентно, висок, средњи и низак приоритет

## 2. Цена

Цена морају бити изражена у динарима, без ПДВ-а и са ПДВ-ом.

У цену су урачунати сви зависни трошкови.

Цена је фиксна и не може се мењати.

Наручилац неће узети у обзир накнадно обрачунате трошкове од стране Понуђача.

## 3. Захтеви у погледу начина и услова плаћања

Рок плаћања не може бити дужи од 45 дана од дана службеног пријема исправног рачуна, овереног од стране овлашћеног лица Наручиоца.

Наручилац се обавезује да ће уговорену цену услуга плаћати на месечном нивоу.

Понуђач је дужан да фактуре за предметне услуге испоставља у текућем месецу (до 5-ог у месецу) за услуге извршене у претходном месецу. Понуђач је обавезан да уз фактуру достави Записник, на којем су таксативно специфициране извршене услуге оверен и потписан од стране Наручиоца и Понуђача.

Понуђач је дужан да Наручиоцу састави, региструје и достави фактуру у складу са важећим Законом о електронском фактурисању ("Сл. гласник РС", бр. 44/2021 и 129/2021) и Правилником о начину и поступку регистровања за приступ систему електронских фактура, начину приступања и коришћења система електронских фактура и начину коришћења података који су доступни у систему електронских фактура ("Сл. гласник РС", бр. 69/2021, 132/2021 и 46/2022).

Свака достављена фактура мора да садржи тачне идентификационе податке о Наручиоцу, број и датум закљученог уговора, адресу – место и датум извршења услуге.

Плаћање се врши уплатом на рачун Понуђача.

## 4. Средства обезбеђења

**4.1. Понуђач коме буде додељен уговор дужан је да у року од 15 дана од дана закључења уговора преда Наручиоцу:**

- **бланко сопствену меницу за испуњење уговорних обавеза**, потписану и оверену, од стране лица овлашћеног за заступање и регистровану у складу са чланом 47а Закона о платном промету („Службени Гласник СРЈ“ број 3/2002 и 5/2003 и „Службени Гласник РС“ број 43/2004, 62/2006 и 31/2011 и 139/2014 – др. закон) и Одлуком НБС о ближим условима, садржини и начину вођења Регистра меница и овлашћења („Службени Гласник РС“ број 56/2011, 80/2015, 76/2016 , 82/2017 и 14/2020).

- Менично овлашћење да се меница у износу од 10% од вредности уговора без ПДВ, може поднети на наплату без сагласности понуђача, у року који траје 30 дана дуже од истека рока важности уговора, у случају неизвршења уговорних обавеза по закљученом уговору;

- Текст меничног овлашћења је потребно урадити у складу са достављеном меницом;

- 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 (овера не старија 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 понуђача.

- **бланко сопствену меницу меницу за отклањање грешака у гарантном року** са назначеним номиналним износом од 5% од укупно уговорене цене, 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 „Службени 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”, број 56/2011), са роком важења 5 дана дуже од гарантног рока.

- менично овлашћење да се меница у износу од 5% од укупно уговорене цене, без сагласности понуђача може поднети на наплату у случају неизвршења уговорних обавеза по закљученом уговору;

- 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 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 истеку рока рока важности менице, Наручилац ће предметну меницу вратити, на писани захтев Понуђача.

## 5. Реализација средстава обезбеђења

Наручилац може да реализује средство обезбеђења уколико Понуђач не испуњава уговорне обавезе.

## 6. Рок и начин вршења услуге

Радни дан има 8 радних сати који се рачунају од 07.30 до 15.30 часова од понедељка до петка.

Рокови реализације су исказани кроз време одзива на захтев за подршком и рока за отклањање грешака, као и предвиђеног типа подршке у функцији критичности грешке са следећом табелом:

Критичан	Висок	Средњи	Низак
<b>Време одзива</b>			
<b><u>Максимално 2 сата</u></b>	<b><u>У року од 4 сата</u></b>	<b><u>У року од 1 радног дана.</u></b>	<b><u>У року од 1 радног дана.</u></b>
<b>Рок за отклањање грешака</b>			
Најдужи прихватљив рок је 1 радни дан.	Најдужи прихватљив рок је 5 радних дана.	Најдужи прихватљив рок је 7 радних дана.	Најдужи прихватљив рок је 10 радних дана.
<b>Ниво подршке (прилог А)</b>			
Ниво 2, 3	Ниво 2,3	Ниво 1, 2, 3	Ниво 1, 2, 3

Дефиниције критичности грешака су дати у прилогу А.

## Захтев за подршком

Захтев за подршком се дефинише као захтев да се исправи грешка у функционисању интернет портала.

## Нивои подршке

Постоје три нивоа подршке. Ови нивои, који су интегрисани у процес одржавања се дефинишу као:

- **Ниво 1** – Телефонска подршка коју обезбеђује Понуђач услуга од тренутка када добије захтев од корисника. Ово представља општу подршку која може решити питања конфигурације или подешавања. Ако овај ниво подршке не може да реши грешку, захтев се прослеђује нивоу 2 подршке.

- **Ниво 2** - Ову подршку обезбеђује Понуђач услуга. Овај ниво подршке не подразумева модификацију кода, ако то задовољава решавање клијентове грешке. На овом нивоу се решавају грешке у вези са подацима у структури базе. Ако решење подразумева модификацију извршног кода апликације, Захтев за подршком се пребацује на ниво 3 подршке.

- **Ниво 3** – Ову подршку обезбеђује Понуђач услуга. На овом нивоу постоји могућност мењања извршног кода апликације у циљу решавања грешака.

## Категорије идентификованих грешака

Следеће карактеристике одређују категорију идентификованих грешака:

- Утицај на дневне послове клијента
- Број места на којима се грешка испољава
- Постојање алтернативног решења грешке

Идентификована грешка се процењивањем сврстава у одређену категорију. Категоризацију одређују заједно Наручилац и Понуђач услуга према следећим критеријумима:

Критичан	Висок	Средњи	Низак
<b>Утицај на дневне послове клијента</b>			
Грешка у апликацији јако утиче на послове клијента и онемогућава даљи рад у апликацији.	Грешка у апликацији озбиљно утиче на послове клијента и омогућава даљи рад у апликацији без могућности коришћења одређених функционалности.	Грешка у апликацији слабо утиче на послове клијента и тиче се споредних функционалности које нису у свакодневној употреби.	Грешка у апликацији минимално утиче на послове клијента.
<b>Број локација/клијената на којима се грешка испољава</b>			
Грешка у апликацији погађа све клијенте.	Грешка у апликацији погађа већи број клијената.	Грешка у апликацији погађа мањи број клијената.	Грешка у апликацији погађа једног клијента.
<b>Алтернативно решење [Ова ставка највише утиче на категоризацију грешка]</b>			

<b>Критичан</b>	<b>Висок</b>	<b>Средњи</b>	<b>Низак</b>
Не постоји алтернативно решење грешке (посао везан за ову функционалност не може никако другачије да се обави).		Постоји прихватљиво и имплементирано алтернативно решење (посао може да се обави уз помоћ алтернативног решења).	

## **Прилог Б – Процес управљање захтевима за подршком**

Захтев за подршком је сваки догађај који није део стандардних операција система или сервиса и који узрокује или може да узрокује сметње или пад квалитета интернет портала.

Основна сврха процеса управљања захтевима је:

- Детекција и евиденција захтева
- Класификација захтева и иницијална подршка
- Истрага и дијагностика
- Решавање захтева и успостављање нормалних операција система
- Затварање захтева

### **7. Место пружања услуге**

Место пружања услуге – на адреси Наручиоца: **Управа царина, Сектор за информационе и комуникационе технологије, Народних хероја број 63, Нови Београд**, а по потреби Наручилац може, у писаном позиву, одредити и локацију у другом организационом делу Управе царина.

### **8. Гаранција**

Понуђач је дужан да гарантује квалитет извршених услуга. Гаранција на извршене услуге је 12 месеци од дана потписивања Записника о извршеним услугама.

### **9. Примопредаја извршених услуга**

Примопредаја извршених услуга врши се на локацији Наручиоца, од стране овлашћеног представника Наручиоца и у присуству овлашћеног представника Понуђача.

Примопредаја извршених услуга врши се тако што овлашћени представници Понуђача и Наручиоца потписују и оверавају Записник о извршеним услугама, на којем су таксативно специфициране извршене услуге.

Уколико у записнику буду константовани недостаци у пруженим услугама, Понуђач је дужан да исте отклони у роковима наведеним у тачки б. овог Обрасца понуде.

### **10. Обавезе Понуђача**

Понуђач прихвата следеће опште одговорности:

- Понуђач се обавезује да ангажује адекватно особље и специјалисте из области које су нужне за извршење задатака који произилазе из предмета одржавања.
- Понуђач се обавезује да ће гарантовати тајност свих пословних података до којих дође у току сарадње са Наручиоцем.
- Понуђач ће на професионалан и кооперативан начин пословати са Наручиоцем.

- Понуђач ће покушати да реши грешке прослеђене телефоном у току првог позива
- Понуђач ће добити дозволу од Наручиоца да би затворио пријаву грешке.
- Понуђач је дужан да одржава интернет портал и омогући несметано функционисање у раду.

## **11. Обавезе Наручиоца**

Наручилац прихвата следеће опште одговорности:

- Наручилац ће на професионалан и кооперативан начин пословати са Дваоцем услуга.
- Наручилац ће користити сопствену ИТ подршку за обезбеђивање подршке за сервере, мрежу, инфраструктурне сервисе подршке, инсталацију системског софтвера (оперативног система)
- Наручилац се обавезује да ће обезбедити све неопходне информације у циљу обезбеђивања подршке за дати захтев
- Једном када је захтев за подршком прослеђен, Наручилац се обавезује да ће обезбедити ресурсе доступне Понуђачу у циљу пружања подршке за тај захтев.
- Крајњи корисници Наручиоца неће контактирати директно корисничку подршку Понуђача за пријављивање грешака. Све грешке морају бити прослеђене и забележене кроз одговарајућу евиденцију.
- Наручилац ће Понуђачу обезбедити сву потребну и тражену документацију, информације и знање пре почетка пружања подршке за одржавање интернет портала.

**12. Рок важења понуде не може бити краћи од 30 дана од дана отварања понуда.**

**13. Уговор ће бити додељен понуђачу чија понуда је економски најповољнија.**

### **Критеријум је цена.**

**Резервни критеријум је рок за отклањање грешака у гарантном року.**

Понуђач је дужан да попуни, потпише и овери све захтеване податке у Обрасцу понуде.

## **14. Понуде са истом понуђеном ценом**

У случају да два или више Понуђача понуде исту цену, Наручилац ће уговор доделити Понуђачу који понуди краћи рок за отклањање грешака у гарантном року.

## **15. Виша сила**

Уколико после закљученог уговора наступе околности више силе које доведу до ометања или онемогућавања извршења обавеза који ће бити дефинисани уговором, рокови извршења обавеза продужиће се 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 уговорних страна и који нису могли бити спречени од стране погођене вишом силом.

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

## **16. Уговорна казна**

Уколико Понуђач не изврши све своје обавезе у уговореном року дужан је да плати уговорну казну у висини 2‰ (два промила) од укупно уговорене вредности, за сваки дан закашњења.

Укупан износ уговорне казне не може бити већи од 5% од укупне уговорене вредности.



Наплату уговорне казне ће извршити, без претходног пристанка Понуђача добара, умањењем рачуна за предвиђени износ.

### **17. Измене током трајања уговора**

Наручилац може током трајања уговора о јавној набавци у складу са одредбом члана 154 - 161. Закона о јавним набавкама да измени уговор без спровођења поступка јавне набавке.

### **18. Заштита података Наручиоца**

Наручилац ће захтевати заштиту поверљивости података којим Понуђачима субјектима ставља на располагање.

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

### **19. Заштита података понуђача**

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. Наручилац ће одбити давање информације која би значила 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 рангирања понуде.

**Датум**

---

**М.П.**

**Потпис овлашћеног лица**

---

## РЕЗЕРВНИ КРИТЕРИЈУМ

У случају да два или више Понуђача понуде исту цену, Наручилац ће уговор доделити Понуђачу који понуди краћи рок за отклањање грешака у гарантном року.

**Рок за отклањање грешака у гарантном року је:**  
(уписати у празна поља број сати/дана)

<b>Критичан</b>	<b>Висок</b>	<b>Средњи</b>	<b>Низак</b>
<b>Рок за отклањање грешака</b>			
Најдужи прихватљив рок је 1 радни дан.	Најдужи прихватљив рок је 5 радних дана.	Најдужи прихватљив рок је 7 радних дана.	Најдужи прихватљив рок је 10 радних дана.
_____ сати	_____ дана	_____ дана	_____ дана
<b>Ниво подршке (прилог А)</b>			
Ниво 2, 3	Ниво 2,3	Ниво 1, 2, 3	Ниво 1, 2, 3

**Потпис овлашћеног лица**

---

Понуђач је дужан да попуни све ставке из Обрасца структуре понуђене цене.  
Понуђач се обавезује да ће Наручиоцу пружити следеће услуге:

### ОБРАЗАЦ СТРУКТУРЕ ПОНУЂЕНЕ ЦЕНЕ

Табела 1.

Ред бр.	НАЗИВ ДОБАРА	Јед. мере	Кол	Цена на месечном нивоу у динарима без ПДВ	Цена на месечном нивоу у динарима са ПДВ	Укупна цена за период од 12 месеци у динарима без ПДВ	Укупна цена за период од 12 месеци у динарима са ПДВ
1	2	3	4	5	6	7(4x5)	8(4x6)
1.	Услуге одржавања интернет портала	месец	12				
<b>УКУПНО:</b>							

**НАПОМЕНА:** Цена по јединици мере предметних услуга мора да садржи све основне елементе структуре цене, тако да понуђена цена покрива све трошкове које понуђач има у реализацији набавке.

Табела 2.

#### Рок извршења услуге

Критичан	Висок	Средњи	Низак
<b>Време одзива</b>			
<u>Максимално 2 сата</u>	<u>У року не дужем од 4 сата</u>	<u>У року не дужем од 1 радног дана.</u>	<u>У року не дужем од 1 радног дана.</u>
_____сати	_____сати	_____сати	_____сати
<b>Рок за отклањање грешака</b>			
Најдужи прихватљив рок је 1 радни дан.	Најдужи прихватљив рок је 5 радних дана.	Најдужи прихватљив рок је 7 радних дана.	Најдужи прихватљив рок је 10 радних дана.
_____сати	_____дана	_____дана	_____дана
<b>Ниво подршке (прилог А)</b>			
Ниво 2, 3	Ниво 2,3	Ниво 1, 2, 3	Ниво 1, 2, 3

Потпис овлашћеног лица

\_\_\_\_\_